



PRÉPARATION À L'IMPRÉVU

Manuel de planification en cas
de pandémie pour les petits
organismes sans but lucratif

Avril 2021



Table des matières

Remerciements	3
Introduction	5
Méthodologie.....	7
Création de politiques et surveillance du conseil d'administration	8
Équipement de protection individuelle (ÉPI) et sécurité.....	13
Entretien de votre masque :	16
Mesures de contrôle et de prévention	19
Ressources :.....	20
Santé mentale	21
Promotion d'un milieu de travail positif tout en respectant les objectifs de travail	21
Transition entre le travail en personne et le télétravail	22
Soutien du bien-être mental des apprenants et des clients.....	25
Collectivités rurales et éloignées du Nord de l'Ontario	26
Besoins fondamentaux des clients	30
Ressources :.....	31
Transport.....	32
Technologie et Internet stable.....	33
Appareils et connexion Internet fiables	33
Communication	34
Obstacles possibles	36
Fourniture d'appareils et d'accès Internet.....	39
Aménagement d'un bureau à domicile.....	39
Collecte de fonds pendant une pandémie.....	40
Médias sociaux et communications	40
Conseils pour optimiser votre site Web en matière de dons	41
Plateformes de dons et de collecte de fonds populaires.....	41
Collecte de fonds virtuelle.....	42
Annexe	45

Remerciements

Recherche et rédaction : Lynn Glen Hey
Melanie Connell
Reem Assaff
Heather Stephenson
Ryan Willis
Lauren Haines-Long

Gestion : Jeremy Marks

Consultation en matière de projet : Robyn Cook-Ritchie

Révision : Robyn Cook-Ritchie
Tamara Kaattari
Melanie Connell

Éditique : Johanne O’Leary

Publication : Literacy Link South Central
3B-647, chemin Wilton Grove
London ON N6N 1N7
T : 519-681-7307
F : 519-681-7310
Site Web : www.llsc.on.ca



Nous tenons à remercier chaleureusement les 34 organismes sans but lucratif qui ont généreusement donné de leur temps et de leur énergie dans le cadre de notre processus d'entrevue de recherche. Le présent manuel a été rendu possible grâce à leurs histoires, idées, suggestions et commentaires d'ordre rédactionnel.

Literacy Link Eastern Ontario

Anti-Hunger Coalition Timmins

London Employment Help Centre

Literacy Network of Durham Region

Tillsonburg & District Multi-Service Centre

Haldimand-Norfolk Learning Centre

Community Literacy of Ontario

Cross Cultural Learning Centre

District School Board of Niagara

Women & Children's Shelter of Barrie

Simcoe/Muskoka Literacy Network

Big Brothers and Big Sisters of London

Emmanuel at Brighton Child Care Centre

Société John Howard de Simcoe et de Muskoka

Bridges: Dryden & Area Adult Learning Centre

North Algoma Literacy Coalition

Société Huntington du Canada

Nokee Kwe

Quill Learning Network

Literacy Link Niagara

Volunteer Action Centre

ATN Access

Literacy Nipissing

Hutton House

Literacy Northwest

Spark Services d'emploi

Youth Haven

YWCA of St. Thomas-Elgin

Literacy Lambton

Fort Erie Native Friendship Centre

Rideau-Ottawa Valley Learning Network (ROVLN)

Alternatives Community Program Services

Learning Disability Association of Windsor-Essex

Adult Basic Education Association

Nous tenons également à remercier Robyn Cook-Ritchie et Tamara Kaattari pour leur aide à la rédaction.

L'équipe du *Manuel de planification en cas de pandémie* aimerait remercier Laubach Literacy Ontario, Community Literacy of Ontario et Contact Nord pour leur partenariat dans le cadre de ce projet.

L'adaptation en français a été effectuée grâce au Fonds de traduction de la Coalition ontarienne de formation des adultes (COFA) qui reçoit un financement du ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences.



Ce projet d'Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario.

Introduction

Dès le début de la pandémie, les cadres et les employés du milieu de l’alphabétisation et de la formation de base (AFB) et d’autres organismes sans but lucratif de partout au Canada ont dû faire des pieds et des mains pour maintenir leurs services à flot, car la COVID-19 a eu des effets néfastes sur leurs organisations. Les organismes ont vu leur budget mis à rude épreuve en raison d’un besoin accru d’outils et de soutien. Pour beaucoup, les budgets restreints sont devenus la norme plutôt que l’exception.

Manuel de planification en cas de pandémie de LLSC

Le présent manuel est offert par l’équipe du *Manuel de planification en cas de pandémie* de Literacy Link South Central (LLSC). Le *Manuel de planification en cas de pandémie* est un recueil à jour de ressources, d’information et de recommandations générales conçu sur mesure pour les organismes sans but lucratif d’AFB et d’autres services communautaires. Ces organismes peuvent bénéficier d’un guide complet visant à les aider à maintenir un fonctionnement optimal en période difficile.

Son but

Le présent manuel a pour but d’aider les organismes d’AFB et d’autres organismes sans but lucratif à composer avec les perturbations et les difficultés opérationnelles découlant de la COVID-19. Il s’inscrit aussi dans un plus vaste contexte de gestion de crise sans lien avec les interventions en cas de pandémie, car ce manuel renferme du contenu qui s’applique à la préparation générale en cas d’urgence. Les lecteurs doivent être conscients que le présent manuel ne remplace pas les politiques, protocoles et procédures en place, qui sont propres à chaque organisme, mais constitue plutôt une ressource supplémentaire qui facilitera l’accès à des renseignements et à des ressources utiles qui, autrement, pourraient prendre beaucoup de temps à rechercher chacun de son côté.

Son importance

Le présent manuel a vu le jour grâce à notre désir de concevoir un document qui cible les perturbations en milieu de travail liées à une pandémie, ainsi que les perturbations causées par d’autres situations dangereuses. La publication d’un plan bien documenté est une forme de proaction qui sert à atténuer la confusion et les préoccupations exprimées par les petits organismes d’AFB. Nous croyons que ce manuel accroîtra la confiance de ses utilisateurs dans leur préparation en cas de pandémie. Il renforcera leur capacité de surmonter les difficultés et leur permettra d’améliorer et de maintenir la qualité de leurs services pendant une pandémie.

Structure

Les principaux thèmes qui composent le manuel ont été choisis stratégiquement grâce à une analyse approfondie de la documentation et des ressources existantes en ligne sur la pandémie. Nous avons cerné les domaines clés où les organismes sans but lucratif semblaient éprouver des difficultés, et ces thèmes ont guidé notre recherche et ont aidé à structurer le canevas d'évaluation des besoins que notre équipe de recherche a utilisé pendant le processus d'entrevue. Voici un aperçu de l'utilité de chaque section pour le manuel :

1. Création de politiques et surveillance du conseil d'administration : joue un rôle important pour tenir le personnel au courant des mises à jour.
2. Équipement de protection individuelle (ÉPI) : présente l'équipement à utiliser contre le virus de la COVID-19.
3. Santé mentale : porte sur les besoins fondamentaux des personnes qui fournissent et reçoivent des services.
4. Besoins fondamentaux des clients : détermine les mesures de soutien pour les clients.
5. Technologie et Internet stable : porte sur les répercussions que l'urgence de la pandémie a eues sur le financement et les subventions accordés aux mesures de soutien nécessaires au « télétravail ».
6. Transport : indique la façon dont la COVID-19 a forcé les organismes d'AFB et d'autres organismes sans but lucratif à changer le cadre de leur prestation de services et à tenir compte de la réticence des gens à utiliser les transports en commun.
7. Collecte de fonds pendant une pandémie : vise à offrir au personnel d'AFB et d'autres organismes sans but lucratif un point d'accès à des conseils et à des ressources utiles en matière de collecte de fonds, car les dons et les collectes de fonds ont considérablement chuté depuis le début de la pandémie.



Méthodologie

En vue de rédiger le présent manuel, l'équipe a effectué des recherches auprès d'un vaste groupe de sources primaires et secondaires. Au cours de la première étape de la recherche, nous avons mené une enquête générale sur les plans d'intervention existants en cas de pandémie, en particulier les plans élaborés à la suite de la COVID-19. Nous voulions comprendre la rapidité avec laquelle les organismes pouvaient réagir à une crise qui sévissait toujours. Nous voulions savoir comment les organismes étaient passés au travail à distance ou en ligne, comment ils communiquaient avec leur personnel et leurs clients, et comment ils avaient rouvert leurs portes en toute sécurité, le cas échéant. Nous avons examiné les pratiques exemplaires et les guides stratégiques, ainsi que les lignes directrices municipales, provinciales et fédérales. Nous avons orienté la recherche vers des sujets précis (constituant maintenant des sections du manuel) que Literacy Link South Central a jugés essentiels pour un manuel d'intervention en cas de pandémie.

Au cours de la deuxième étape de la recherche, nous avons mené 34 entrevues auprès d'organismes sans but lucratif œuvrant ou non dans le milieu de l'alphabétisation et de la formation de base. Nos entrevues ont porté sur les sujets qui forment maintenant les principales sections du manuel. Ces entrevues ont été essentielles à la formulation de nos recommandations. Les entrevues ont fourni des comptes rendus directs des interventions en cours en cas de crise, ainsi que des difficultés et de la résilience des organismes sans but lucratif. L'équipe a mené ces entrevues par Zoom et par téléphone, au moyen d'une série de questions qu'elle a compilées à partir des sources indirectes.

Après avoir mené les entrevues, l'équipe a élaboré un sondage de rétroaction et l'a envoyé par courriel à toutes les personnes interrogées. Ce sondage visait à permettre à tous les organismes de vérifier l'exactitude des renseignements inclus dans le manuel. À mesure que nous avons reçu leurs commentaires, nous avons intégré les réponses et les suggestions dans l'ébauche du manuel.

La version finale du manuel représente des mois de recherche, de rédaction et de conception minutieuses de la part de notre équipe dévouée avec le soutien de Literacy Link South Central.

Création de politiques et surveillance du conseil d'administration

L'une des nombreuses difficultés d'une crise est la révélation de lacunes dans les pratiques ou les procédures organisationnelles. Bien que certaines lacunes soient faciles à combler, d'autres peuvent nécessiter beaucoup plus d'attention pour être traitées de façon efficace.

L'adaptation rapide aux procédures opérationnelles normalisées peut aider les organismes à affronter plus rapidement une crise comme une pandémie. Par exemple, au début de l'année 2020, un organisme a commencé à suivre de plus près l'actualité sur la COVID-19. Il est devenu évident que le virus était un problème répandu qui pourrait entraîner des confinements en Amérique du Nord. En voyant cela, l'organisme a acheté un accès Zoom pour le bureau afin de se préparer à la probabilité de réunions à distance.

Il n'est pas toujours possible de prendre des mesures préventives en cas de crise. Grâce aux leçons tirées d'une année de difficultés et de changements, et à la résilience du milieu de l'alphabétisation et de la formation de base, le présent manuel formule des recommandations sur plusieurs aspects des opérations qui ont été touchés par les fermetures et le besoin de distanciation physique. Les politiques de votre bureau devront être élaborées selon les protocoles de votre organisme. En plus des considérations exposées dans le présent manuel, votre organisme pourrait devoir envisager la création ou la modification de politiques sur les sujets suivants :

- les congés du personnel;
- les règles sur le travail à distance ou à domicile;
- la santé et la sécurité;
- le fonctionnement des programmes et des services;
- la communication et les médias sociaux;
- la cybersécurité et les technologies de l'information (TI);
- la confidentialité et la protection de la vie privée des clients dans un contexte de service à distance.

Dans le cas des organismes d'AFB qui offrent des services directement à la collectivité, on a constaté que les dossiers des clients ne contenaient pas toujours des coordonnées à jour, comme leur adresse courriel ou le mode de communication privilégié ou de rechange. De plus, certains formateurs et formatrices en AFB ont souligné qu'il serait utile de savoir si le client a une personne de soutien qui peut l'aider à utiliser les technologies et les services à distance.

Bien que la plupart des organismes interrogés aient indiqué qu'ils avaient un plan d'urgence en place, bon nombre d'entre eux n'avaient pas envisagé la possibilité d'une maladie aérogène largement répandue. Il sera indispensable de s'assurer que, dans les mécanismes d'élaboration de politiques offerts par votre organisme, les politiques reflètent la nécessité de faire face à un état d'urgence causé par une maladie aérogène.

Il est également important d'être conscient qu'une situation d'urgence causée par une maladie aérogène présentera des difficultés, comme le besoin de masques ou d'autre équipement de protection. Comme nous l'avons vu, les règlements sur les masques peuvent se révéler controversés pour certaines personnes ou communautés. L'un des organismes interrogés a indiqué qu'il avait cherché à obtenir du perfectionnement sur les droits de la personne et sur la façon de régler les problèmes entourant les politiques sur les masques. De plus, avec la mise au point de nouveaux vaccins (et peut-être un encouragement accru à recevoir les vaccins existants comme le vaccin contre la grippe), les organismes devront probablement réfléchir à la façon d'aborder le statut vaccinal de leurs employés et des visiteurs en milieu de travail. L'annexe du présent manuel comprend un exemple de politique de vaccination pour votre bureau.

En général, le conseil d'administration est légalement responsable de la gouvernance globale de l'organisme. Par conséquent, il doit gérer tous les changements de politique et les questions comme le budget. Il sera crucial que le conseil continue de tenir ses réunions, y compris l'assemblée générale annuelle, pour que l'organisme puisse fonctionner efficacement en cas de crise. Comme pendant la pandémie de COVID-19, il ne sera peut-être pas toujours possible de se rencontrer en personne. Il faut examiner les statuts ou les règlements du conseil et s'assurer qu'il existe une politique permettant les réunions à distance ainsi que l'enregistrement de ces réunions au besoin.

De plus, pendant la pandémie de COVID-19, l'une des principales préoccupations des organismes était d'ordre financier. Pour les organismes qui exigent deux signatures pour les transactions financières, la distanciation physique et les réunions à distance compliquaient l'obtention de ces signatures. Dans le cadre du processus d'examen des politiques, il faudrait discuter d'un mécanisme pour assurer la continuité financière. En outre, bien que certains organismes aient déclaré entretenir d'excellentes relations avec leur conseil d'administration, d'autres ont vu leur conseil se désengager ou les communications se compliquer. Le fait d'offrir d'autres occasions de perfectionnement professionnel aux membres du conseil d'administration portant sur leurs rôles et responsabilités en cas de crise pourrait renforcer ces relations de travail.

Comme dans toute situation, s'il y a des questions au sujet des responsabilités juridiques, il est recommandé que l'organisme ou le conseil d'administration obtienne un avis juridique approprié.

Suggestions de points à considérer en prévision d'une urgence

- Votre organisme a-t-il une stratégie de communication claire? La stratégie de communication devrait inclure la façon de communiquer à l'interne (avec tous les membres de l'organisme) et à l'externe (avec les intervenants, les partenaires du réseau, les clients, les apprenants et la collectivité).
- Avez-vous des coordonnées à jour pour tous les employés?
- Avez-vous des coordonnées à jour pour les apprenants ou les clients et une note sur le mode de communication privilégié ou de rechange (le cas échéant)?
- Les employés sont-ils tous au courant des attentes liées à leur poste?
- Les employés savent-ils tous où trouver les politiques et les procédures qui régissent l'organisme?
- Les membres du conseil sont-ils tous au courant des attentes liées à leur rôle au sein du conseil d'administration?
- Les membres du conseil connaissent-ils la mission et le travail de l'organisme?
- Avez-vous une politique de travail à distance ou à domicile?
- Le directeur général a-t-il les coordonnées à jour du président du conseil d'administration (et vice versa)?
- Le conseil d'administration dispose-t-il de stockage en nuage ou d'un serveur dédié pour les documents nécessaires à l'exercice de ses fonctions à distance?
- Le conseil d'administration a-t-il un règlement sur la tenue de réunions à distance? Ces réunions peuvent-elles être enregistrées?

Ressources clés pour les organismes sans but lucratif d'AFB :

Succession Planning for Literacy and Basic Skills Agencies and Networks (en anglais)

Manuel de planification de la relève pour les organismes et les réseaux d'alphabétisation et de formation de base créé par Literacy Link South Central pour aider les organismes sans but lucratif à planifier la relève. Cette ressource contient des listes de vérification et des formulaires qui peuvent aider les organismes à comprendre l'ensemble de leurs activités et leur état de préparation au changement. Veuillez communiquer avec Literacy Link South Central pour obtenir un exemplaire du manuel de planification de la relève : literacylink@llsc.on.ca

[Community Literacy of Ontario's Board Governance Resource Guide](#) (en anglais)

Guide de ressources sur la gouvernance des conseils d'administration présentant un aperçu complet du but, du travail et des responsabilités des conseils d'administration.

[Sample Policies and Procedures for Community-Based Literacy Organizations](#) (en anglais)

Exemples de politiques et de procédures recueillies par Community Literacy of Ontario pour les organismes communautaires d'alphabétisation, qui sont faciles à adapter à votre organisme.

Ressources supplémentaires pour les organismes sans but lucratif et les conseils d'administration :

[Ontario Nonprofit Network: COVID-19 Resources for Nonprofits](#) (en anglais)

Ressources présentant de l'information générale sur la COVID-19 pour les organismes sans but lucratif en Ontario, y compris des renseignements sur les politiques provinciales et fédérales et des webinaires de perfectionnement professionnel.

[How Nonprofits Can Establish Effective Telecommuting Practices](#) (en anglais)

Document sur l'établissement de pratiques de télétravail efficaces pour les organismes sans but lucratif, qui présente un aperçu des principaux enjeux liés au télétravail et des liens vers des ressources, surtout en ce qui concerne le travail à domicile.

[How Nonprofits Can Foster Digital Resilience](#) (en anglais)

Document sur la façon dont les organismes sans but lucratif peuvent favoriser la résilience numérique. Il comprend des conseils, des ressources et des liens portant surtout sur la protection des renseignements personnels numériques, la sécurité numérique et le travail à domicile.

[Putting It In Writing: Getting Started With Policies and Procedures](#) (en anglais)

Ressource de Charity Village sur les principes de base de l'élaboration de politiques et de procédures.

[Writing Effective Policies and Procedures](#) (en anglais)

Cours en ligne de Charity Village. C'est une occasion de perfectionnement professionnel pour aider à rédiger des politiques et des procédures (frais exigés).

[Coronavirus Crisis Communication Best Practices for Nonprofits](#) (en anglais)

Ressource d'une page contenant des recommandations sur les stratégies de communication pour les organismes sans but lucratif confrontés à une crise.

[Remote and Flexible Work Toolkit for Employers](#) (en anglais)

Trousse d'outils produite par la Ville de Vancouver, visant à aider les employeurs et les employés à faire la transition vers le travail à domicile.

[Imagine Canada : Réunions virtuelles du conseil d'administration : 10 pratiques exemplaires](#)

Petit guide pour l'organisation de réunions virtuelles efficaces du conseil d'administration.

[BoardSource: How NonProfits and Board Members Can Respond to COVID-19](#)

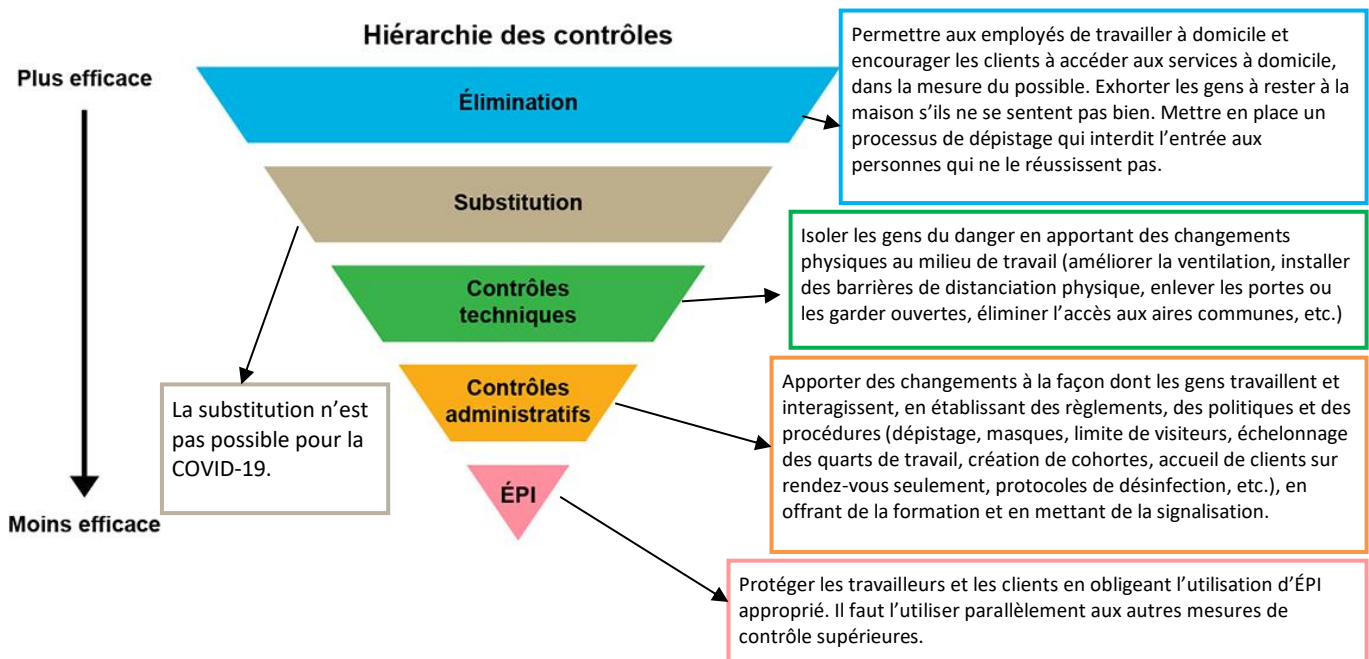
Conseils complets et concis à l'intention des conseils d'administration sur l'adaptation de la gouvernance des organismes sans but lucratif en réponse à la COVID-19.



Équipement de protection individuelle (ÉPI) et sécurité

L'équipement de protection individuelle (ÉPI) est un vêtement ou un dispositif qui n'était auparavant porté que par des personnes exerçant des professions dangereuses et comme l'exige la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST). À cause de la COVID-19 (coronavirus, SARS-CoV-2), on utilise maintenant l'ÉPI, ou une version de celui-ci, à l'échelle mondiale dans divers contextes.

Dans la hiérarchie des mesures de contrôle visant à réduire ou à éliminer les risques en milieu de travail, l'ÉPI est la dernière mesure d'un processus en cinq étapes. Lorsque les moyens les plus efficaces d'éliminer ou de remplacer un danger (comme contracter un virus potentiellement mortel) ne sont pas possibles ou faisables, l'ÉPI vise à protéger quiconque le porte contre un danger potentiel.



Les articles d'ÉPI les plus fréquemment utilisés pendant la pandémie comprennent notamment :

- les blouses médicales;
- les gants médicaux;
- les respirateurs médicaux (comme les N95);
- les masques médicaux ou chirurgicaux;
- les dispositifs de protection des yeux (lunettes à coques et lunettes de sécurité avec écrans latéraux);
- les dispositifs de protection du visage (masques avec protection oculaire intégrée, écrans faciaux, masques avec visière)

Pour être classé comme ÉPI, chaque article doit répondre à des normes précises et être étiqueté comme dispositif « de qualité médicale » avec un énoncé clair de son utilisation ou de sa fin prévue. Au Canada, les instruments médicaux sont classés en quatre groupes (classes I, II, III et IV) en fonction des risques pour la

santé et la sécurité des utilisateurs. Plus précisément, les articles de classe I sont utilisés à titre de précaution et protègent l'utilisateur contre le risque le plus faible d'exposition à l'infection, tandis que les articles de classe IV protègent contre le risque le plus élevé.

Bien que de nombreux masques, par exemple, paraissent semblables, ils n'offrent pas tous le même niveau de protection et ne sont pas tous testés pour répondre à une norme particulière. Si vous devez ou voulez choisir un appareil de qualité médicale, tenez compte de cet aspect au moment de vous procurer un article sur le marché.

En bref, voici quelques articles courants qui peuvent être ou non nécessaires dans votre milieu de travail ou dans votre vie personnelle :

Blouses médicales, d'hôpital ou de contagion (classe I) :

- Essentielles pour les professionnels de la santé en milieu clinique
- Conçues pour protéger les vêtements de la contagion
- Créées pour empêcher les pathogènes de pénétrer dans le tissu
- Fabriquées pour être lavables ou jetables
- Non nécessaires pour effectuer les activités courantes de la vie quotidienne

Gants médicaux (classe II) :

- Essentiels pour les professionnels de la santé en milieu clinique
- Conçus pour être jetables, sauf indication contraire
- À ne pas réutiliser, nettoyer ou désinfecter
- Il est recommandé de faire attention à la façon dont on les utilise, les retire et les jette
- Non recommandés pour les activités courantes de la vie quotidienne

Respirateurs N95 ou respirateurs médicaux équivalents (classe I) :

- Sont considérés comme la protection la plus efficace des utilisateurs contre la contagion
- Filtrant 95 % des particules, bactéries, virus, etc., en suspension dans l'air
- Présentent une conception unique qui est ajustée autour du nez et de la bouche
- Faits de fibres de plastique synthétiques et d'insertions métalliques
- Ne doivent être portés qu'une fois avant d'être jetés, bien qu'on travaille actuellement à établir des procédures de décontamination pour plusieurs utilisations
- L'utilisation par le grand public est déconseillée afin de réserver l'approvisionnement aux travailleurs de la santé

Masques médicaux ou chirurgicaux (classe I) :

- Ont un ajustement plus lâche que les respirateurs et offrent un niveau de filtration moindre
- Se fixent au visage avec des courroies, des attaches ou des boucles latérales élastiques

- Comprennent des plis qui leur permettent de s'étendre pour couvrir le nez et le menton
- Comprennent une bande de nez pliable pour créer un joint d'étanchéité et un meilleur ajustement
- Sont destinés à un usage unique et sont non recyclables
- Ne conserveront pas leur intégrité s'ils sont mis au lavage
- Nécessaires dans les lieux de travail lorsque l'employeur le détermine

Dispositifs de protection des yeux – lunettes à coques, lunettes de sécurité avec écrans latéraux ou écrans faciaux (classe I) :

- Nécessaires pour travailler à moins de deux mètres d'une personne non masquée, sans barrière (plexiglas, cloison, mur), à moins que d'autres mesures de contrôle puissent être mises en œuvre*
- Peuvent être nettoyés, désinfectés et réutilisés
- Doivent être portés avec un masque pour être considérés comme efficace

Ce ne sont pas tous les dispositifs qui sont classés comme de l'ÉPI, mais ils sont tout de même importants comme mesures de contrôle ou de confinement d'un virus.

Masques en tissu, couvre-visages ou masques non médicaux (MNM) :

Bien qu'ils ne soient pas considérés comme de l'ÉPI, les masques non médicaux répondent à l'exigence obligatoire actuelle de porter un couvre-visage dans tous les lieux publics intérieurs.*

- Sont considérés comme la meilleure option, peu coûteuse et peu polluante
- Peuvent être lavés, séchés et réutilisés
- Peuvent être faits sur mesure ou achetés dans une variété de tailles, de couleurs et de styles
- Aident à protéger les gens lorsqu'ils couvrent complètement la bouche jusqu'à l'arête du nez et qu'aucun espace n'est visible
- Sont plus efficaces lorsqu'ils sont faits de trois couches de tissu tissé serré, comme du coton ou du lin, ou de deux couches plus une pochette pour un matériau servant de filtre
- Le tissu en polypropylène filé-lié non tissé est lavable et constitue un choix populaire comme filtre, car il utilise l'électricité statique pour emprisonner les particules, mais le matériau restera dans l'écosystème pendant des centaines d'années et libèrera des produits chimiques toxiques en se décomposant.
- Des filtres jetables peuvent être fabriqués à partir d'un essuie-tout plié ou d'une lingette pour bébé rincée, séchée et pliée

*Pour vérifier les exigences les plus à jour de votre municipalité et trouver votre bureau de santé publique local, cliquez ici : [Localisateur de bureau de santé publique](#).

Barrières et divisions – cloisons, panneaux transparents et écrans de protection en acrylique ou en plexiglas :

À titre de contrôles techniques, les employeurs peuvent installer des barrières pour aider à protéger les travailleurs lorsque la distanciation physique peut être difficile. Pour assurer une sécurité maximale contre les virus en suspension dans l'air, les barrières devraient réduire au minimum la circulation d'air aux extrémités et protéger les zones respiratoires des deux côtés.

Entretien de votre masque :

Les masques de qualité médicale ne doivent être portés qu'une fois. Pour conserver les ressources, certaines personnes choisissent de réutiliser leurs masques jetables. Si cela s'applique à vous, il est recommandé de remplacer votre masque dès qu'il est humide, sale, endommagé ou si vous êtes entré en contact direct avec une personne atteinte d'une maladie infectieuse.

Pour ranger les masques usagés :

1. Pliez-les en deux de façon à ce que l'extérieur soit orienté vers l'intérieur, ce qui empêchera la surface contaminée d'entrer en contact avec quoi que ce soit pendant l'entreposage.
2. Rangez-les dans un sac refermable propre entre les utilisations au cours de la journée.
3. Laissez sécher les masques humides dans des sacs en papier, enveloppes ou autres contenants propres et respirants, et étiquetez-les pour chaque membre du ménage.

Pour nettoyer les masques en tissu :

1. Jetez tout filtre amovible et non réutilisable avant de laver les masques à la machine ou à la main à l'eau chaude savonneuse.
2. Faites-les sécher comme il faut avant de les porter de nouveau, car le tissu humide est moins efficace et rend la respiration plus difficile.
3. Rangez les masques secs dans un sac refermable propre pour prévenir l'exposition aux germes et bactéries.

L'utilisation appropriée d'ÉPI réduit considérablement le risque d'infection

Les articles que nous utilisons sont efficaces seulement lorsqu'ils sont portés de façon appropriée. Il est bon de garder à l'esprit les points suivants :

- Offrez à tous les employés qui doivent porter de l'ÉPI de la formation sur la façon appropriée de le mettre et de l'enlever.
- Veillez à ce que tout l'équipement à porter soit bien ajusté et confortable.

- Protégez-vous contre l'autocontamination en vous assurant que les articles portés sont faciles à enlever.
- Lavez-vous ou désinfectez-vous les mains avant de mettre un article et immédiatement après l'avoir enlevé.
- Manipulez votre masque par ses attaches ou ses élastiques et ne touchez pas le devant.
- Nettoyez régulièrement les masques réutilisables et laissez-les sécher complètement.
- Remplacez tous les masques et ÉPI lorsqu'ils sont humides, sales ou endommagés.
- Jetez les masques qui ont perdu leur forme d'origine et qui ne sont plus bien ajustés ou ne couvrent plus la zone du nez au menton.
- Ne laissez pas votre masque pendre sous votre menton ou de votre oreille ni reposer sur votre front (les germes à l'extérieur du tissu pourraient se retrouver sur vos lèvres).
- Si vous portez des gants jetables :
 - Faites attention de ne pas les trouser ou les déchirer.
 - Évitez de toucher votre visage, votre téléphone ou d'autres objets personnels.
 - Évitez de partager vos gants, de les laver ou de les désinfecter (le nettoyage peut entraîner des déchirures qui rendent les gants inefficaces).
 - Retirez-les en tirant le bord près du poignet, en les roulant vers le bas et en les retournant de l'intérieur vers l'extérieur.
 - Utilisez-les une seule fois, jetez-les immédiatement dans une poubelle munie d'un sac et lavez-vous les mains.

À noter :

- Les gants faits de tissu ou d'un autre matériau poreux ne protégeront pas contre la propagation du virus.
- Il ne faut pas porter de masques munis de soupapes d'expiration, car ils émettent des gouttelettes respiratoires.
- Il est possible de laver les filtres en polypropylène avec le masque, mais il ne faut pas les sécher par culbutage ni les repasser, car c'est une matière plastique qui peut fondre.
- Les bandanas et les cache-cous pourraient ne pas suffire à arrêter la propagation de l'infection aérogène s'ils n'ont pas plusieurs couches et ne sont pas faits d'un tissu tissé serré.
- Les enfants de moins de deux ans ne doivent pas porter de masque, de même que les personnes qui sont incapables de retirer le masque elles-mêmes ou qui en ont été exemptées en raison de problèmes médicaux, cognitifs ou autres.
- Les masques jetables seront endommagés et deviendront inefficaces si on les met au lavage.
- Il y a des risques d'irritation cutanée et d'inhalation si l'on trempe un masque dans des produits chimiques forts ou qu'on le vaporise pour tenter de le désinfecter.
- Le tissu humide est un milieu propice pour la moisissure, alors ne gardez pas les masques humides dans un sac ou un contenant en plastique.
- Considérez-vous comme un danger potentiel pour les personnes qui vous entourent et portez un couvre-visage ou un ÉPI approprié quand vous êtes à proximité des autres.
- Évitez de bloquer votre champ de vision en suspendant un masque au rétroviseur de votre véhicule. Non seulement est-ce insalubre, mais le fait de conduire avec une vue obstruée constitue une infraction au Code de la route.

Mesures de contrôle et de prévention

Il est important de reconnaître que les dispositifs que nous utilisons n'élimineront pas le risque de maladies infectieuses. La meilleure façon de nous protéger, nous-mêmes et les autres, contre une exposition possible est d'appliquer constamment des mesures qui contrôlent et préviennent la propagation :

- Travailler à domicile dans la mesure du possible.
- Alternier ou échelonner les quarts de travail pour limiter le nombre de personnes qui partagent les locaux.
- Envisager de répartir les apprenants en cohortes lorsqu'on offre de l'enseignement en personne.
- Demander aux apprenants de garder le même poste de travail et les mêmes fournitures.
- Garder une distance physique d'au moins deux mètres (deux longueurs de bras) par rapport aux autres personnes à l'extérieur de son ménage.
- Éviter de toucher l'extérieur de son masque et son visage, en particulier ses yeux, son nez et sa bouche, sans s'être d'abord lavé ou désinfecté les mains.
- Tousser ou éternuer dans un mouchoir ou dans le creux de son bras.
- Jeter les mouchoirs utilisés dans une poubelle munie d'un sac, puis se laver ou se désinfecter les mains.
- Créer des aide-mémoires pour s'assurer que le personnel nettoie et désinfecte souvent les surfaces et les objets, en particulier les téléphones, les poignées de porte, les interrupteurs, les appareils électroniques et les toilettes.
- Éviter les surfaces qui sont souvent touchées, y compris les rampes et les poignées de porte, et envisager des méthodes de paiement sans contact.
- Placer des affiches à l'extérieur de votre bureau pour rappeler aux gens de ne pas entrer s'ils ne se sentent pas bien, et rester à la maison lorsqu'on est malade.
- Se laver les mains souvent avec de l'eau et du savon pendant au moins 20 secondes après être allé dans des lieux publics, et surtout :
 - après avoir éternué, avoir toussé ou s'être mouché;
 - après avoir utilisé les toilettes ou changé une couche;
 - après s'être occupé d'une personne malade;
 - avant et après avoir manipulé son masque;
 - avant de manger ou de préparer des aliments.
- Utiliser du désinfectant pour les mains ayant une teneur en alcool de 60 à 90 % si l'on ne peut pas se laver les mains avec de l'eau et du savon (couvrir entièrement ses mains avec le désinfectant et les frotter ensemble jusqu'à ce qu'elles semblent sèches).

Ressources :

[Cadre d'intervention pour la COVID-19 : Garder l'Ontario en sécurité et ouvert](#)

[Liste de vérification en matière de sécurité au travail liée à la COVID-19](#)

[Gouvernement de l'Ontario : Élaboration de votre plan de sécurité lié à la COVID-19](#)

[Répertoire des fournisseurs d'ÉPI pour les lieux de travail](#)

[Procédure opérationnelle normalisée pour le coronavirus \(COVID-19\) – Désinfection des surfaces fréquemment touchées](#)

[Subventions pour le soutien aux entreprises en raison de la COVID-19](#)

[Gouvernement du Canada : Directives sur la fabrication de son propre masque non médical](#)

[Centre de collaboration nationale en santé environnementale : Barrières physiques en milieu commercial pour la prévention et le contrôle des infections pendant la pandémie de COVID-19](#)

[Equipment Obstructing View: Signs, Objects, Etc. Sect 73](#) (en anglais)



Santé mentale

La pandémie a eu des répercussions émotionnelles sur la direction et le personnel des organismes d'AFB et d'autres organismes sans but lucratif de l'Ontario. Tout le monde s'entend pour dire que les membres du personnel sont exténués et que certains souffrent d'épuisement professionnel. La direction doit assumer la responsabilité de favoriser le bien-être mental au sein de son organisation.

Principaux facteurs de stress du personnel :

- Nécessité d'assumer de nombreux rôles en raison du manque de bénévoles
- Peur de contracter le virus et de le transmettre à des membres vulnérables de sa famille
- Établissement d'un équilibre travail-vie personnelle en travaillant à domicile
- Isolement de la famille, des amis et des collègues de travail
- Besoin de trouver du financement pour offrir des services à distance aux clients et aux apprenants
- Précarité d'emploi ou insécurité financière

Il est essentiel d'éliminer la stigmatisation qui entoure le bien-être mental alors que nous traversons cette période incertaine et que nous entrons dans un monde postpandémique.

Promotion d'un milieu de travail positif tout en respectant les objectifs de travail

Il convient de mentionner que les dirigeants eux-mêmes, qui sont en grande partie responsables d'assurer le bien-être mental de leur personnel, peuvent avoir de la difficulté à établir un équilibre entre une culture de travail accommodante et compatissante, et une culture qui maintient également la productivité. Les dirigeants doivent être conscients des méthodes qu'ils utilisent pour promouvoir un milieu favorable sans pour autant s'éloigner des attentes en matière de rendement, surtout lorsque les employés travaillent à distance. Ils doivent également être conscients de la charge de travail qu'ils assignent aux employés, car trop de travail peut représenter un fardeau, ce qui ne fera que nuire à la croissance de l'organisation. Voici quelques conseils à l'intention des dirigeants d'organismes sans but lucratif pour respecter les objectifs de travail tout en accordant la priorité au bien-être mental :

- éliminer ou prévenir les risques psychologiques afin de garder le milieu de travail propice à une bonne santé mentale;
- insister sur l'importance de la conciliation travail-vie personnelle pour les employés afin de s'assurer qu'ils ne travaillent pas trop ou trop peu;
- rappeler à tous d'être ouverts et de parler, au besoin, de leurs sentiments et de leurs préoccupations en matière de santé mentale;

- faire preuve d'esprit d'équipe, de mentorat et d'inspiration en reconnaissant les efforts de leurs employés;
- établir des liens étroits et un climat de confiance avec les employés afin qu'ils se sentent à l'aise de révéler les difficultés auxquelles ils font face;
- avoir une politique et un plan de relève pour les employés qui prennent congé;
- donner des directives claires et toutes les ressources nécessaires aux employés pour qu'ils puissent bien faire leur travail;
- centrer leurs conversations avec les employés en difficulté sur les obstacles au rendement et non sur des questions personnelles et privées, qui peuvent violer les droits de la personne à la vie privée;
- éviter les attentes irréalistes à l'égard des employés en maintenant des objectifs atteignables.

Transition entre le travail en personne et le télétravail

Les incertitudes et les risques imprévus que le virus de la COVID-19 a engendrés au cours de la dernière année ont créé un défi de taille pour le personnel et les employeurs. Les nouveaux protocoles de travail liés à la COVID-19 ont établi des exigences visant à réduire le nombre de personnes présentes en milieu de travail, ou même à fermer complètement certains lieux de travail. La nature soudaine des changements en milieu de travail, auxquels la plupart des employés n'ont pas eu le temps de se préparer, a eu des répercussions négatives sur la santé mentale et le bien-être général de bon nombre d'entre eux.

Adaptation au télétravail

Comme vous le savez peut-être, pour assurer la santé et la sécurité des employés, de nombreux organismes ont prévu de faire travailler bon nombre, voire la totalité, de leurs employés à domicile. Les réunions, la prestation de services et toute autre activité professionnelle, qui autrement se déroulerait en personne, se sont déroulées virtuellement à domicile. Pour de nombreux employeurs et employés, le fait de travailler à domicile a eu des répercussions négatives sur leur santé mentale et leur bien-être général.

Voici quelques exemples de lourdes conséquences qu'a eues le travail à distance sur la santé mentale :

- des sentiments d'isolement et de solitude, car la distance par rapport à leurs collègues a affaibli les liens interpersonnels;
- le manque de séparation entre la vie personnelle et la vie professionnelle, qui peut causer ce qui suit :
 - perturber la routine familiale établie et les saines habitudes quotidiennes propices au bien-être psychologique,
 - entraîner de la fatigue et de l'épuisement professionnels,
 - nuire au temps de qualité passé avec ses proches;
- la confusion provoquée par les changements soudains et radicaux en milieu de travail peut entraîner de la distraction, réduire la productivité et renforcer le cycle de stress et d'anxiété;
- des conditions de travail sous-optimales à la maison pour les employés qui ont besoin de mesures d'adaptation particulières pour accomplir leurs tâches sans difficulté.

Voici des conseils à l'intention des membres du personnel pour préserver leur santé mentale et leur bien-être lorsqu'ils travaillent à domicile :

- organiser régulièrement des réunions et des rencontres pour obtenir du soutien et faire le point;
- séparer le bureau à domicile du reste de la maison en faisant ce qui suit :
 - porter des vêtements différents pour travailler,
 - fixer des heures désignées pour le travail, les pauses et les congés;
- organiser plusieurs pauses sociales stimulantes pendant et entre les réunions pour rester revitalisé;
- veiller à ce que les employés de tous les niveaux de compétence aient les ressources nécessaires pour exceller dans leur travail.

Retour en milieu de travail

Retourner en milieu de travail après s'être adapté au télétravail est tout aussi difficile. Pendant les périodes où le nombre de cas de COVID-19 est plus faible, le gouvernement canadien assouplit les restrictions à l'intérieur et permet aux bureaux de rouvrir ou d'accueillir plus de membres du personnel au travail. Toutefois, le retour en milieu de travail peut créer de nouvelles préoccupations et exposer les travailleurs d'AFB et d'autres organismes sans but lucratif à des risques de détresse psychologique.

Voici les différentes répercussions que le retour au travail peut avoir sur la santé mentale du personnel :

- se sentir importun d'exprimer un besoin d'adaptation ou l'incapacité de retourner au travail pendant une période qui peut être difficile pour les petits organismes sans but lucratif qui fonctionnent avec moins de personnel disponible;
- avoir constamment des craintes ou des sentiments paranoïaques de contracter le virus en raison de l'impression d'avoir des incertitudes et d'être moins en contrôle en dehors de la maison;
- être dépassé par de nouveaux protocoles qui peuvent sembler sans fin auxquels le personnel doit adhérer;
- avoir des symptômes ou des problèmes de santé mentale préexistants qui peuvent être exacerbés par les changements liés à la pandémie en milieu de travail.

Les conseils suivants s'adressent aux employeurs et aux employés qui font face à ces préoccupations pressantes :

- en tant qu'employeur, être présent sur le plan émotionnel pour aider les employés à se sentir à l'aise de parler de leurs préoccupations et les informer des ressources communautaires en santé mentale;
- veiller à ce que tout le personnel soit informé des divers degrés de capacités physiques et mentales des employés. Cela évitera les conflits sur les exemptions accordées à certains employés d'avoir à se présenter au bureau;
- respecter le droit des employés à la vie privée sur des questions personnelles et ne pas dépasser ces limites en tant qu'employeur;
- bâtir un réseau d'employés optimistes, attentionnés, bien informés et fiables au moyen de séances d'information régulières et approfondies et de rappels sur l'étiquette et les protocoles de travail;
- fournir aux employés tous les outils nécessaires pour travailler de façon sécuritaire et compétente.

Facteurs de stress clés pour les apprenants et les clients

Les clients et les apprenants, surtout ceux qui présentent un faible niveau de littératie, ont également affiché des niveaux de stress et d'anxiété plus élevés tout au long de la pandémie. Voici quelques facteurs contribuant fortement à un niveau de stress et d'anxiété élevé :

- un manque de sécurité d'emploi;
- la peur de contracter la maladie et de la transmettre à leurs proches;
- les responsabilités financières (factures, loyer, épicerie, etc.);
- l'aide financière gouvernementale qui tire à sa fin;
- l'isolement;
- le fait de devoir prendre soin de leurs enfants ou parents âgés;
- la toxicomanie et autres dépendances.

Les programmes d'AFB et autres programmes sans but lucratif sont essentiels au bien-être des populations vulnérables, car ils constituent souvent l'un des rares moyens de vérification de leur bien-être. Il faut tenir compte du fait que ces personnes n'ont peut-être pas accès à la technologie; toutefois, la plupart ont un téléphone mobile qui leur permet d'avoir accès aux ressources et aux mesures de soutien recommandées.

Il faut également tenir compte des obstacles auxquels font face les populations vulnérables pour accéder aux ressources en matière de bien-être mental, comme le transport, la stigmatisation et le jugement. En fournissant de l'information sur les ressources en santé mentale, la direction et le personnel peuvent renforcer le pouvoir des populations à risque.

Soutien du bien-être mental des apprenants et des clients

Voici quelques suggestions de liens pour le personnel d'AFB et d'autres organismes sans but lucratif :

- Le document [Mental Health in Canada: COVID and Beyond](#) est un document de conseils stratégiques du Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) donnant un aperçu des effets de la COVID-19 sur le bien-être mental des populations vulnérables.
- [Espace mieux-être Canada](#) offre des ressources, évaluations et conseils virtuels afin de soutenir la santé mentale des Canadiens et Canadiennes.
- [Retrouver son entrain Ontario](#) est un programme de développement des compétences pour les personnes souffrant de dépression légère.
- [MindBeacon](#) offre des modules gratuits en ligne de thérapie cognitivocomportementale à usage personnel.

Campagne de sensibilisation à la santé mentale

La pandémie a touché toutes les collectivités et un large éventail de populations. Elle a rendu beaucoup de gens anxieux et déprimés. En septembre 2020, Community Literacy Ontario, Literacy Link South Central, Literacy Northwest et Quality in Lifelong Learning Network se sont associés pour lancer une initiative appelée *Reach Out For Mental Health*. Cette campagne virtuelle de 21 jours a invité les organismes à fournir des ressources et du soutien par l'entremise des médias sociaux aux membres de la collectivité qui ont de la difficulté à conserver leur santé mentale en cette période de crise.

Veillez [cliquer ici](#) pour consulter toutes les ressources téléchargeables et les renseignements généraux sur la campagne.

Collectivités rurales et éloignées du Nord de l'Ontario

Selon une Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes, les personnes qui résident dans les villes rurales et éloignées du Nord de l'Ontario ont une espérance de vie plus courte et des taux plus élevés de problèmes de santé mentale que les Canadiens qui vivent dans les régions urbaines plus peuplées de l'Ontario. Dans les collectivités rurales et du Nord de l'Ontario, les services de santé mentale ne sont pas aussi bien établis ou faciles d'accès que dans le Sud de l'Ontario, ce qui en fait des collectivités mal desservies.

Problèmes touchant les soins de santé mentale dans les collectivités rurales et du Nord de l'Ontario :

- La rareté des professionnels de la santé mentale dans ces endroits en raison des temps de déplacement élevés, des salaires plus bas et de la distance importante par rapport aux autres établissements de santé ou d'enseignement où ils travaillent.
- Les très longs temps de déplacement ou les frais de déplacement élevés pour se rendre à un hôpital ou à un centre de soins psychiatriques et de santé mentale spécialisé dans les maladies mentales complexes.
- Le coût de la sensibilisation et des mesures d'adaptation pour assurer l'accès des clients aux soins de santé mentale, ainsi que les efforts pour garder les travailleurs en santé mentale dans les régions rurales et du Nord, peuvent gruger les fonds consacrés aux plans globaux pour la santé mentale.
- L'absence de réseaux de transport en commun comme moyen abordable de se rendre dans les centres nécessaires.
- La mauvaise infrastructure de communication.

Ressources en santé mentale pour le personnel et les apprenants ou clients d'organismes d'AFB ou sans but lucratif :

[ConnexOntario](#)

ConnexOntario est l'un des plus importants répertoires de services de santé mentale et de toxicomanie de la province. À l'aide d'une approche compatissante axée sur le client, ils orientent les gens de tous les coins de l'Ontario vers des programmes, des services et des ressources en fonction de leurs antécédents et de leurs besoins. Ils fournissent également des renseignements sur les services par téléphone et clavardage pour les personnes aux prises avec des problèmes de drogue, d'alcool, de jeu et de santé mentale.

[Programme d'extension en psychiatrie pour le Nord de CAMH \(PEPN-C\)](#)

Le Programme d'extension en psychiatrie pour le Nord est un plan élaboré qui vise à compenser le manque de ressources disponibles en santé mentale. L'Université de Toronto s'est jointe au Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) pour aider les Canadiens sous-desservis qui résident dans les régions rurales et du Nord de l'Ontario à recevoir les soins cliniques dont ils ont besoin par l'entremise de professionnels de la santé mentale qualifiés. Il convient de souligner, dans le cadre de cette initiative, les efforts de pionnier qu'ils ont déployés pour sensibiliser les gens et promouvoir l'importance de la santé.

[Réseau d'échange de données probantes sur la toxicomanie et la santé mentale](#)

Cette ressource donne des exemples de la façon dont les fournisseurs de services de santé mentale et de toxicomanie du Nord de l'Ontario ont restructuré leurs services pendant la pandémie.

[Centre régional de santé de North Bay – Programmes et services de santé mentale](#)

Ce site donne un aperçu des programmes et services de santé mentale fournis par le Centre régional de santé de North Bay.

Ontario.ca – Le gouvernement de l'Ontario

1. [Trouvez des services de santé mentale et de toxicomanie dans votre collectivité](#)
2. [Obtenir des conseils médicaux : Télésanté Ontario](#)

Cybersanté mentale de la Commission de la santé mentale du Canada

L'initiative Cybersanté mentale originale et novatrice de la Commission de la santé mentale du Canada (CSMC) vise à simplifier le processus d'accès aux services de santé mentale et à éliminer les obstacles couramment signalés qui nuisent à l'efficacité des soins de santé mentale en ligne. La CSMC reconnaît que les collectivités rurales et éloignées de l'Ontario présentent toutes des besoins différents en raison de leurs caractéristiques culturelles, socioéconomiques, gouvernementales et communautaires uniques. Elle reconnaît l'importance de faire évoluer la recherche, de réévaluer et de surveiller les résultats des pratiques actuellement mises en œuvre en ce qui concerne les différentes populations. Voici quelques ressources pertinentes fondées sur des données probantes que vous pouvez consulter :

1. **La Trousse d'outils pour la mise en œuvre de la cybersanté mentale** – Ce manuel contient des ressources descriptives qui aident à acquérir des connaissances pratiques sur la prestation de services de santé mentale en ligne. Ces outils peuvent être efficaces pour mettre à niveau les méthodes actuelles de prestation en ligne ou numériques et ils peuvent être utilisés par des personnes œuvrant dans le domaine de la santé mentale de votre organisme sans but lucratif.
 - a) Manuel principal :
[Trousse d'outils pour la mise en œuvre de la cybersanté mentale | CSMC](#)
 - b) Webinaire :
[Mettre en œuvre des innovations numériques pour favoriser la réussite : Exemples d'outils de transfert des connaissances dans le domaine de la cybersanté mentale | CSMC](#)
 - c) Livret de scénarios de cas :
[Scénarios de cas de cybersanté mentale et FAQ : renforcer les capacités des services de santé numériques | CSMC](#)
2. **La santé mentale, la technologie et vous** – Ce guide présente une vaste gamme de technologies et de plateformes en ligne parmi lesquelles choisir en fonction de vos besoins personnels ou de ceux de votre client. Il comprend également un éventail d'expériences vécues par des personnes ayant différents problèmes de santé mentale pour vous donner des exemples d'utilisation de ces ressources.
 - a) Livret principal :
[La santé mentale, la technologie et vous | CSMC](#)
3. **Applications de santé mentale : Comment faire un choix éclairé** – Un cadre d'évaluation qui, comme le dit la CSMC, est « conçu pour aider les fournisseurs de services et les personnes qui ont besoin de soins à choisir les bonnes applications à utiliser selon leurs besoins ».
 - a) Le cadre :
[Applications de santé mentale : Comment faire un choix éclairé | CSMC](#)

4. **Projet de démonstration sur le Modèle de soins par paliers 2.0** – Un projet créé en collaboration entre la CSMC, le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador et l’Université Memorial, qui permet aux clients de participer activement à leur traitement afin de déterminer immédiatement les services de santé mentale personnalisés dont ils ont besoin, avec le moins de ressources et de temps d’attente. Ce projet est prometteur dans les régions rurales et éloignées des provinces canadiennes.
- a) Rapport complet :
[Projet de démonstration sur le Modèle de soins par paliers 2.0 de Terre-Neuve-et-Labrador - Rapport final | CSMC](#)
 - b) Version sommaire du rapport :
[Les clients et les fournisseurs de soins de santé appuient le projet Modèle de soins par paliers 2.0 | CSMC](#)
 - c) Webinaire :
[Webinar Recording & Interactive Powerpoint: Stepped Care 2.0 with founder Dr. Peter Cornish | EENet](#) (en anglais)



Besoins fondamentaux des clients

Il est devenu extrêmement difficile pour les personnes à faible revenu de répondre à leurs besoins fondamentaux pendant la pandémie de COVID-19. De nombreux clients actuels et éventuels n'accèdent peut-être pas aux services d'AFB parce qu'ils doivent d'abord s'occuper de leurs besoins fondamentaux.

Certaines des plus grandes préoccupations des gens depuis le début de la pandémie sont l'insécurité financière, la solitude, la précarité d'emploi, l'instabilité ou l'absence de logement, le manque d'accès à des aliments sains, le manque de vêtements chauds, ainsi que la peur et le risque de contracter le virus. Par conséquent, il est important de demander aux clients si leurs besoins fondamentaux sont satisfaits; ne présumez jamais que c'est le cas. Ils ne savent peut-être pas de quoi ils ont besoin ou comment vous pouvez les aider. Offrez-leur du soutien, aiguillez-les vers des services locaux pertinents dans la mesure du possible, et faites un suivi.



Pratiques exemplaires :

- Communiquez l'information sur la pandémie aux clients en langage clair et simple; un modèle de communication en langage clair se trouve à la section 5 de l'[annexe](#).
- Mettez les clients en contact les uns avec les autres; cela peut créer un lien social et un sentiment de responsabilité.
- Aiguillez les clients vers des groupes d'entraide sur Facebook; les membres des collectivités prennent soin les uns des autres en cette période de crise et beaucoup sont prêts à aider d'autres personnes à répondre à leurs besoins fondamentaux, p. ex., livrer l'épicerie, donner des fournitures essentielles, etc.
 - Conseil : cherchez « entraide », « community care » ou « caremongering » suivi du nom de votre ville sur Facebook
- Les réseaux d'alphabétisation pourraient envisager d'envoyer à leurs partenaires de l'information pertinente sur le logement et la sécurité alimentaire dans leur région.
- Offrez de l'aiguillage vers du soutien intégré lors de l'admission.
- Si vous le pouvez, organisez des campagnes de collecte de nourriture, de vêtements d'hiver ou de technologie afin de pouvoir fournir ces articles aux clients qui en ont besoin.
- Si vous le pouvez, fournissez de l'ÉPI et d'autres articles de sécurité aux clients.
- Si les clients n'accèdent pas à vos services en ce moment, envisagez quand même de les appeler pour avoir de leurs nouvelles (s'ils sont ouverts à cela) – ils n'ont peut-être pas de système de soutien en place.
- Rouvrez vos portes pour offrir des services en personne si et quand vous le pouvez; le soutien en personne peut être extrêmement précieux pour les populations vulnérables.

Ressources :

La [Ligne santé](#) est un répertoire des services de santé et communautaires de l'Ontario.

211 Besoin d'aide? Communiquez avec le 211 par téléphone, courriel ou [clavardage](#). Le [211](#) offre des renseignements et des services d'aiguillage gratuits et confidentiels vers des services communautaires, sociaux, gouvernementaux et de santé.

[L'Aide sociale en Ontario : Liens vers des ressources utiles](#) – Ressource offerte par le gouvernement de l'Ontario.

Une liste complète des [Crédits d'impôt et prestations pour les particuliers](#) – Ressource offerte par le gouvernement de l'Ontario.

[Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité](#) – Programme qui offre aux personnes ou aux ménages à faible revenu admissibles un crédit mensuel sur leur facture d'électricité.

The screenshot shows the website [lignesanté.ca](#) with the text "Trouver les services de santé et communautaires en Ontario:" and a search bar. A map of Ontario is displayed, divided into 14 numbered regions. To the left of the map is a list of regions: 1. Érié St-Clair, 2. Sud-Ouest, 3. Waterloo Wellington, 4. Hamilton Niagara Haldimand Brant, 5. Centre-Ouest, 6. Mississauga Halton, 7. Centre-Toronto, 8. Centre, 9. Centre-Est, 10. Sud-Est, 11. Champlain, 12. Simcoe Nord Muskoka, 13. Nord-Est, 14. Nord-Ouest. The word "ENGLISH" is visible in the top right corner.

The screenshot shows the Ontario Ministry of Children, Youth and Social Services website. The header includes the Ontario logo and the text "Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires". A search bar is present. The main content area is titled "Aide sociale" and includes a list of links: "Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées", "Ontario au travail en bref", "Faire une demande en ligne", "Foire aux questions", "Formulaires", "Liens vers des ressources utiles", "Directives des programmes d'aide sociale", and "Publications". The "Liens vers des ressources utiles" link is highlighted. Below this, there is a table with two columns: "Canada" and "Prestations du Canada". The table lists federal benefits such as "Assurance-emploi (a.-e.)", "Études et formation", "Logement", "Santé", and "Entreprises".

Canada	
Prestations du Canada	Liens vers différentes prestations fédérales, par exemple : <ul style="list-style-type: none">Assurance-emploi (a.-e.)Études et formationLogementSantéEntreprises
Santé Canada	Santé Canada vous aide à maintenir et à améliorer votre santé, tout en respectant les choix individuels et les circonstances particulières.

Transport

Le transport sécuritaire est un obstacle pour de nombreuses personnes pendant une pandémie. Certaines personnes ne se sentent pas en sécurité d'utiliser les transports en commun, le taxi ou le covoiturage pendant une pandémie, tandis que d'autres n'ont aucune inquiétude. Pour ceux qui hésitent, les informer des mesures de sécurité en place dans votre région pourrait apaiser leurs inquiétudes. Si les clients utilisent ces moyens de transport pour accéder à vos services, songez à leur rappeler ce qui suit :

- N'utilisez pas les transports en commun si vous ne vous sentez pas bien.
- Portez un masque.
- Utilisez le paiement sans contact si c'est possible.
- Maintenez la distanciation physique.
- Dans la mesure du possible, déplacez-vous en dehors des heures de pointe pour éviter les contacts étroits avec les autres.
- Pratiquez l'étiquette respiratoire.
- Évitez de vous toucher le visage.
- Évitez autant que possible de toucher les surfaces communes.
- Apportez et utilisez des lingettes ou du désinfectant pour les mains à base d'alcool.
- Lavez-vous bien les mains ou utilisez du désinfectant pour les mains après le déplacement.



Si les clients ne sont pas à l'aise d'utiliser les transports en commun, il y a d'autres façons de rester en contact, y compris l'apprentissage virtuel, les courriels, les appels téléphoniques, la messagerie texte, le ramassage ou le dépôt de matériel en bordure de rue et l'échange de matériel par la poste à l'aide d'enveloppes adressées et préaffranchies.

Pendant la pandémie de COVID-19, de nombreux organismes d'AFB ont réaffecté leurs fonds de soutien à la clientèle pour couvrir les coûts de technologie et de prestation virtuelle pour les apprenants.



[Steve Morgan, Avis de masque obligatoire sur le panneau de destination d'un autobus de TriMet pendant la pandémie de Covid-19, Sept 2020, CC BY-SA 4.0](#)

Technologie et Internet stable

Pendant une pandémie ou tout autre protocole d'urgence, nos moyens de communication et de prestation de services sont limités pour des raisons de sécurité. Il peut être inévitable de passer aux opérations numériques. Puisque de nombreux besoins quotidiens sont maintenant comblés en ligne, l'accès à la technologie et à une connexion Internet stable est une exigence importante pour tout le monde.

Pour ce qui est des clients, il y a quelques facteurs à prendre en considération au moment de planifier d'aller de l'avant avec la prestation numérique. Faire de la publicité pour les informer que vous continuez d'offrir vos services peut jouer un rôle important pour rester en contact avec eux. Il peut être pratique pour les clients et le personnel d'avoir accès à vos ressources dans différents formats, car ils n'ont pas tous le même niveau de compétences en littératie numérique. Autrement dit, certaines personnes peuvent être des programmeurs, tandis que d'autres n'ont jamais créé de compte de courriel. Selon les caractéristiques démographiques et géographiques de votre clientèle, l'accès à Internet et à des appareils peut être plus problématique pour rester en contact avec les clients.

Appareils et connexion Internet fiables

Pour obtenir une liste complète de ce dont les gens ont besoin pour apprendre en ligne, consultez le [guide d'AlphaPlus pour se préparer à l'apprentissage en ligne](#) (en anglais).

Appareils nécessaires pour l'apprentissage en ligne

Pour que les apprenants puissent participer pleinement à l'apprentissage et correspondre avec les centres d'AFB, ils doivent avoir un appareil fonctionnel. Les téléphones intelligents, tablettes, ordinateurs portatifs et ordinateurs de bureau peuvent tous être considérés comme des appareils fonctionnels. Il est possible que les appareils désuets (ceux qui ne reçoivent plus de mises à jour logicielles) ne prennent pas en charge les applications requises, prennent beaucoup plus de temps pour accéder aux fichiers et aux programmes ou n'aient pas les caractéristiques matérielles requises. Aussi fiable qu'un téléphone pliable Nokia puisse être, il ne permet pas aux apprenants d'accéder à toute la gamme de fonctions nécessaires.

Le matériel numérique nécessaire est le suivant :

- une webcaméra;
- un microphone;
- un clavier ou un pavé numérique;
- une souris ou un pavé tactile;
- des capacités wifi ou de données.



Pour un ordinateur de bureau, les clients auront également besoin des éléments suivants :

- un adaptateur wifi;
- un routeur et un modem (connexion Internet);
- un câble Ethernet pour une connexion Internet filaire (CAT9).

Communication

Logiciels

Le fait d'informer le personnel des mises à jour des procédures en milieu de travail aidera à assurer un flux de travail productif sans interrompre la charge de travail quotidienne. Certains organismes ont déclaré communiquer avec leur personnel à l'aide de [Slack](#), qui offre des [forfaits gratuits ou avec remise pour les organismes sans but lucratif](#).

Communiquer les mises à jour des services aux clients présentera quelques obstacles à surmonter avant que les choses se déroulent sans problème. Si vos coordonnées ne sont pas à jour et que votre principal moyen de communication échoue, voici quelques suggestions :

- faire des appels téléphoniques;
- envoyer des messages texte;
- envoyer des courriels;
- expédier le matériel par la poste à leur adresse résidentielle;
- mettre à jour votre site Web, votre blogue et vos médias sociaux;
- installer des affiches visibles pour le public en milieu de travail.

La méthode utilisée pour maintenir le contact une fois que vous l'aurez établi dépendra généralement de l'accès du client à la technologie et du mode de communication privilégié. Vous devriez conserver une liste complète des coordonnées de vos clients en ligne pour pouvoir communiquer de façon fiable avec eux par téléphone, par message texte, par courriel et par la poste.

Dans la plupart des cas, les clients qui possèdent la technologie et les compétences nécessaires en littératie numérique préfèrent les vidéoconférences. Les appels vidéos peuvent donner aux clients le sentiment d'être dans la même salle que les membres du personnel, ce qui peut également aider à établir une meilleure relation entre le personnel et les clients.



Évidemment, il ne faut pas oublier l'importance d'avoir un compte de courriel pour les communications régulières et la création de comptes dans des logiciels. Il faut une adresse courriel pour recevoir des alertes et des courriels liés aux logiciels de la part des développeurs.

Plateformes de vidéoconférence et d'apprentissage virtuel populaires :

- Zoom
- GoToMeeting
- Microsoft Teams
- Google Meet
- Google Classroom
- Blackboard Collaborate
- D2L - Brightspace
- Moodle
- LearnCube

De nombreuses plateformes d'apprentissage virtuel offrent un forfait de base gratuit. Toutefois, des mises à niveau sont nécessaires selon divers facteurs, comme le nombre de participants et la complexité de la prestation. Selon le nombre d'apprenants, les plateformes d'apprentissage virtuelles peuvent coûter très cher, alors les organismes doivent planifier en conséquence. De nombreux organismes ont déclaré que le passage à la programmation numérique est une option rentable pour la prestation de services et qu'il permet à un plus grand nombre d'apprenants dans les régions isolées d'accéder aux services.

Il faut offrir du perfectionnement professionnel pour permettre aux formateurs et formatrices d'AFB de passer à la prestation virtuelle. Il sera bon d'offrir aux formateurs et formatrices des occasions et des plateformes de partage d'idées, de ressources et de pratiques exemplaires.

Annnonce de l'offre de ressources numériques pour les apprenants

Il est important de songer à informer les clients du passage des services en personne aux services en ligne. Si vos clients ne sont pas au courant de l'existence des services en ligne en situation de confinement, ils ne pourront pas y participer. Le fait de rester en contact avec les clients aidera à éviter les interruptions ou les retards dans la prestation de services. Outre les modes de communication mentionnés précédemment, certains organismes ont utilisé des plateformes comme [WhatsApp](#) et [TextNow](#) pour rester en contact avec les apprenants. Il est important de noter que ces applications nécessitent une connexion active à un réseau wifi ou à un forfait de données pour envoyer et recevoir des messages, des appels et des fichiers. Des frais d'interurbain peuvent s'appliquer au destinataire des appels téléphoniques, selon l'emplacement du numéro de téléphone sélectionné.



Les médias sociaux peuvent être une autre façon d'informer vos clients et d'entrer en contact avec eux. Bien qu'il soit utile d'avoir déjà un groupe d'abonnés pour joindre vos clients rapidement, la capacité de joindre un vaste public avec un seul message peut être bénéfique pour tenir les gens au courant. Facebook, Instagram et Twitter sont quelques-unes des plateformes de médias sociaux populaires qui permettent la publication de photos et de texte, le partage de vidéos ou de liens, et des fonctions de messagerie.

Une fois que les apprenants sont au courant des services que vous offrez en mode numérique, vous devez être en mesure d'envoyer et de recevoir des fichiers en format numérique. Un obstacle important auquel se heurtent la plupart des organismes est le manque de matériel d'apprentissage numérique.

Des copies numérisées de livres et de matériel d'apprentissage (selon les droits d'auteur), des diaporamas pour les réunions, ou d'autres documents créés à des fins de partage doivent être publiés ou joints aux courriels dans la plupart des cas. Vos clients doivent être informés des téléchargements qu'ils devront faire ou des fichiers qu'ils devront obtenir et utiliser dans leurs interactions avec vous. Il faut un logiciel capable d'afficher des documents texte pour consulter les fichiers téléchargés. Il faudra un logiciel comme Adobe Acrobat (lecteur PDF) pour lire et modifier certains fichiers.

Pour le matériel imprimé se rapportant aux cours des apprenants, vous devrez peut-être fournir des copies en personne au moyen d'un système de dépôt ou de ramassage sans contact. Les apprenants n'ont pas tous le même niveau de littératie numérique, et il faudra tenir compte de leurs besoins pour la prestation continue de services.

- Le dépôt ou le ramassage de matériel d'apprentissage en bordure de rue peut aider à faire en sorte que ces clients ne soient pas obligés de cesser de participer.
- L'envoi de matériel d'apprentissage aux clients par la poste est une possibilité si le dépôt ou le ramassage n'est pas possible.

Obstacles possibles

Appareils et temps d'apprentissage partagés, limites de bande passante

Une connexion Internet stable est également essentielle pour les clients, les apprenants et les membres du personnel. Une connexion Internet peu fiable peut entraîner les situations suivantes :

- l'interruption d'appels;
- la corruption de fichiers téléversés ou téléchargés;
- l'augmentation du temps de téléversement et de téléchargement.

La plupart des forfaits Internet offerts par les fournisseurs de services Internet ont des limites de bande passante et de nombre d'appareils connectés. Cela signifie que les personnes qui accèdent à Internet ont une vitesse de téléversement et de téléchargement établie pour accéder à des fichiers et se connecter à des appels vidéos.

Les vitesses de téléversement et de téléchargement recommandées peuvent varier selon les besoins et la taille de chaque ménage, mais une bonne vitesse à rechercher au moment de choisir un forfait Internet serait :

- Vitesse de téléversement de 10 Mbps
- Vitesse de téléchargement de 100 Mbps

Le nombre d'appareils connectés au même réseau wifi peut avoir une incidence négative sur la connexion Internet des clients et des employés, surtout si d'autres membres du ménage ou du lieu de travail utilisent beaucoup de bande passante, p. ex., jeux vidéos, lecture vidéo en continu, téléchargement de fichiers, etc. Même si un appareil connecté n'est pas utilisé, il occupera l'une des places dans le nombre maximal d'appareils établi par le fournisseur Internet. La mise à niveau de votre forfait Internet permettra la connexion d'un plus grand nombre d'appareils au même routeur et de meilleures vitesses de téléchargement.

Si vous avez une mauvaise connexion, assurez-vous de faire ce qui suit :

- déconnecter les appareils qui ne sont pas utilisés;
- organiser avec les autres personnes qui partagent votre connexion Internet un horaire pour les heures consacrées à l'apprentissage ou au travail;
- éteindre votre vidéo (s'il s'agit d'un appel vidéo).

Note : Une connexion Internet filaire sera toujours plus fiable et plus sûre qu'une connexion wifi.

Selon les ressources communautaires disponibles, les gens peuvent avoir accès à un réseau wifi gratuit à la bibliothèque publique, au centre communautaire et à certains restaurants (à condition que les protocoles de sécurité permettent un accès interne). Il est important de noter que certains restaurants exigeront que la personne achète quelque chose ou accepte les conditions pour rester connectée au wifi gratuit (lois sur le flamage).

Compétences en littératie numérique

Les personnes qui espèrent continuer à étudier ou à travailler sur une plateforme numérique n'ont pas toutes les mêmes compétences en littératie numérique. La hausse de l'apprentissage et du travail à distance a fait ressortir la nécessité pour les gens de savoir utiliser les appareils et les logiciels. Cela a créé un obstacle pour les personnes qui n'ont pas de compétences de base en littératie numérique, puisque la façon la plus accessible d'acquérir des compétences en littératie numérique est en ligne. Cela peut décourager les gens et les amener à abandonner la formation continue ou le travail à domicile.



Voici des solutions de rechange à l'apprentissage des compétences numériques en ligne :

- des copies papier de livres à la bibliothèque;
- l'apprentissage auprès de parents et d'amis ayant de meilleures compétences en littératie numérique;
- des groupes d'apprentissage de compétences en littératie numérique en personne (si les protocoles de sécurité le permettent);
- l'apprentissage mixte (combinaison d'apprentissage en personne et par la technologie).

Des sources facilement accessibles en ligne pourraient également comprendre :

- des tutoriels vidéos sur YouTube;
- des recherches sur Google au sujet de l'utilisation de base d'appareils ou de logiciels;
- [AlphaPlus](#).

Fourniture d'appareils et d'accès Internet

Il peut devenir très coûteux de fournir des appareils fiables et des forfaits Internet de base permettant aux clients dans le besoin d'apprendre de chez eux. Les organismes sans but lucratif devraient envisager la possibilité de ces dépenses au moment de planifier la prestation de services en ligne.

Les services Internet ne sont pas toujours rentables, mais certains fournisseurs de services peuvent offrir des rabais pour des besoins considérables. Selon l'emplacement et la situation des clients, ils pourraient avoir besoin de forfaits de données pour participer à l'apprentissage en ligne. Le coût des forfaits de données est généralement beaucoup plus élevé que celui du wifi. Cependant, les forfaits de données peuvent être utilisés presque n'importe où, et pas seulement à proximité d'un routeur wifi.

Les bibliothèques, les organismes sans but lucratif et les organismes de bienfaisance voudront peut-être se tourner vers un organisme appelé [TechSoup Canada](#). C'est un organisme sans but lucratif qui se consacre à aider d'autres organismes sans but lucratif à obtenir des dons de technologie et de logiciels ainsi que des rabais sur ceux-ci, et qui offre également d'excellentes ressources d'apprentissage. Une autre ressource pour les organismes et les apprenants est [Renewed Computer Technology \(RCT\)](#). C'est un organisme sans but lucratif qui se spécialise dans la remise à neuf de technologie des communications.

Aménagement d'un bureau à domicile

Il ne faut pas négliger l'importance d'aménager un espace de bureau approprié à domicile. Un espace réservé au travail, sans distractions et comprenant suffisamment d'espace pour vos appareils, votre matériel, votre chaise, etc., est idéal pour travailler à distance. Une chaise de bonne qualité est un accessoire de bureau très important pour travailler à distance. L'utilisation d'un fauteuil inadéquat peut nuire à votre posture, ce qui peut entraîner d'autres problèmes de santé. Les maux de tête ou migraines, la douleur physique, l'agitation et la démotivation ne sont que quelques exemples de problèmes de santé qui peuvent survenir.

L'organisme Workplace Safety and Prevention Services a une excellente page de ressources sur le [travail dans un bureau à distance](#) (en anglais dont certaines ressources sont en français). Cette page offre des ressources utiles pour les employeurs concernant l'ergonomie, la santé mentale, la santé et sécurité, et plus encore dans les bureaux à distance.

De plus, le lien suivant est un court vidéo YouTube du Wall Street Journal expliquant le bon positionnement ergonomique de votre espace de travail : [Ergonomics Expert Explains How to Set Up Your Desk](#) (en anglais)

Collecte de fonds pendant une pandémie

La collecte de fonds est devenue une tâche difficile pour les organismes communautaires sans but lucratif tout au long de la pandémie de COVID-19. Auparavant, la plupart des collectes de fonds se faisaient dans le cadre d'activités communautaires en personne, des activités qui sont devenues beaucoup plus difficiles, voire impossibles à organiser en raison des restrictions imposées par la pandémie. De nombreux organismes sans but lucratif s'en sont plutôt remis aux subventions liées à la COVID-19. Cependant, il sera important d'adopter davantage d'initiatives de collecte de fonds virtuelles pour maintenir le financement dans les années à venir.

Les points de départ recommandés pour la collecte de fonds virtuelle sont les suivants :

- accroître la présence de votre organisme dans les médias sociaux;
- améliorer le site Web et le processus de don de votre organisme;
- modifier les initiatives de collecte de fonds régulières pour qu'elles se tiennent de façon virtuelle;
- lancer de nouvelles initiatives de collecte de fonds créatives et virtuelles.

Médias sociaux et communications

Le marketing dans les médias sociaux est un outil très important. Communiquer avec votre collectivité au moyen de publications personnalisées et significatives est un excellent moyen de sensibiliser les gens et de recueillir des dons. Bon nombre des organismes sans but lucratif que nous avons interrogés en prévision de ce document ont attribué le succès des collectes de fonds pendant la pandémie de COVID-19 à la publication sur les médias sociaux de leurs besoins et de liens pour faire des dons. Les publicités payées sur les médias sociaux peuvent être un moyen efficace de joindre un plus grand nombre de clients et de partisans dans votre collectivité. [Canva](#) est un outil facile (et gratuit) pour la conception rapide de publications d'allure professionnelle dans les médias sociaux et d'autres documents de marketing.

Si vous ne pensez pas que c'est le bon moment de recueillir des fonds avec tout ce qui se passe, il est important de continuer à communiquer régulièrement avec vos partisans. Dites-leur comment votre organisme compose avec la situation et adapte ses services tout au long de la pandémie. Cela pourrait même encourager les gens à faire des dons. Que vous cherchiez activement à obtenir des dons ou non, les médias sociaux et les bulletins d'information par courriel sont deux moyens efficaces de rester en contact avec vos partisans en temps de crise.



Conseils pour optimiser votre site Web en matière de dons

- Ajoutez un bouton de don accrocheur en haut de chaque page.
- Assurez-vous que votre site Web et votre processus de don sont compatibles avec les appareils mobiles. Les dons se font de plus en plus au moyen de téléphones mobiles (vous pouvez utiliser gratuitement le [Test d'optimisation mobile](#) de Google).
- Recherchez la simplicité. En limitant les distractions sur votre site Web et les champs obligatoires à remplir dans les formulaires de don, vous augmenterez la probabilité que les utilisateurs restent sur la page ou fassent un don.
- Il est préférable que les donateurs n'aient pas à quitter votre site Web ou à parcourir plusieurs pages pour faire un don.
 - Certaines plateformes de dons permettent d'intégrer des formulaires de don personnalisés et adaptés à votre image de marque directement sur votre site Web.
- Il peut être bon d'inclure la façon dont les dons seront utilisés.
- Ajoutez une option bien en vue pour que les gens puissent s'abonner à votre bulletin.
- Consultez l'article de PayPal sur la façon d'[augmenter les dons](#) (en anglais).

Plateformes de dons et de collecte de fonds populaires

Chaque plateforme ci-dessous fournit aux donateurs des reçus d'impôt pour activités de bienfaisance, et les trois premières fournissent le code HTML pour insérer un bouton de don sur votre site Web.

[CanaDon](#) (payant)

- Formulaires de don personnalisables pouvant être intégrés à votre site Web.
- Collectes de fonds entre particuliers, possibilité d'insérer le bouton « Faites une collecte de fonds » sur votre site Web.
- Collectes de fonds.
- Gestion d'événements et d'activités payantes.
- Gestion des donateurs et rapports.
- Consultez leurs [vidéos de formation pour les comptes d'organisme de bienfaisance](#) (en anglais) pour obtenir de l'aide.
- Consultez leur webinaire sur les [outils à maîtriser pour faire des collectes de fonds en 2021](#) (en anglais) pour obtenir des conseils généraux et des renseignements détaillés sur les fonctions.
- Joignez-vous à leur groupe Facebook [Canadian Charities Connect](#) pour discuter de nouvelles possibilités et difficultés dans le secteur caritatif avec d'autres dirigeants d'organismes sans but lucratif.

[GoFundMe](#) (payant)

- Offre actuellement des fonctions semblables à CanaDon.

[PayPal Giving Fund](#) (gratuit)

- Il s'agit strictement d'une plateforme de dons.
- Les paiements d'autres plateformes de dons sont traités par l'entremise de PayPal Giving Fund; il vaut donc la peine d'inscrire votre organisme de bienfaisance si vous ne l'avez pas déjà fait.

[Outils de dons caritatifs de Facebook](#) (gratuit)

- L'inscription permet à votre organisme de faire ce qui suit :
 - ajouter un bouton de don à votre page Facebook, à vos publications et à vos vidéos en direct;
 - organiser des collectes de fonds et permettre à vos partisans d'organiser des collectes de fonds pour vous sur leurs pages, les deux options affichant un indicateur d'objectif de collecte de fonds.
- Une fois que votre page Facebook aura été vérifiée comme appartenant à un organisme sans but lucratif, la plupart de ces fonctions [seront également disponibles dans Instagram](#) si les conditions suivantes sont remplies :
 - Votre organisme passe à un compte professionnel Instagram.
 - Les comptes Instagram et Facebook sont liés.

Collecte de fonds virtuelle

Vous pouvez organiser des événements vidéos en direct sur la plateforme qui vous convient le mieux (Zoom, Facebook, Instagram, YouTube, Vimeo, Twitch, etc.). Les plateformes qui ont une fonction de partage d'écran peuvent permettre un mélange de contenu préenregistré et en direct. Pour recueillir des fonds, vous pourriez :

- vendre des billets sur une plateforme comme [Eventbrite](#) ou [CanaDon](#);
- exiger que la personne fasse un don pour recevoir un lien d'invitation ou un mot de passe;
- offrir l'évènement gratuitement, en demandant des dons pendant l'évènement;
- organiser l'évènement sous forme d'[évènement Facebook](#) ou de [webinaire Zoom](#) payant.

Pour assurer votre réussite, faites une promotion intensive de votre événement et faites des pratiques avec votre équipe avant de l'organiser. Consultez l'article de blogue [Organisation d'évènements virtuels : les bonnes pratiques](#) de Zoom. Bien entendu, ce ne sont pas tous les événements virtuels qui nécessitent un volet vidéo.

Voici quelques idées d'évènements virtuels :

- Spectacles (musiciens, poètes, comédiens, spectacles de talent, etc.)
- Galas, prix, fêtes
- Conférences, webinaires
- Compétitions (courses, marches, défis, marchethons et autres « -thons » virtuels)
- Cours (cuisine, art, entraînement, etc.)
- Soirées de jeux
- Concours, tirages
- Encans silencieux (il existe de nombreuses plateformes en ligne, comme [32auctions](#))

Gala sans gala

Une idée novatrice utilisée par de nombreux organismes pendant la pandémie à la place d'activités de financement annuelles de longue date est le gala sans gala. Expliquez que, même si vous ne pouvez pas organiser (*évènement annuel*) cette année, votre organisme est toujours dans le besoin et dépend habituellement de cet évènement pour (*montant en dollars ou en pourcentage*) du financement annuel. Vous pourriez offrir une forme virtuelle de l'évènement, ou simplement demander à vos partisans d'envisager de donner le prix du billet régulier s'ils sont en mesure de le faire. Assurez-vous de signaler que des reçus d'impôt sont offerts pour le montant total du don.

Collecte de fonds entre particuliers

La collecte de fonds entre particuliers permet à vos partisans actuels de recueillir des fonds pour vous et de faire connaître votre organisme à leurs réseaux. Tirez parti des collectes de fonds entre particuliers pour organiser des défis, surtout ceux qui favorisent une compétition amicale. Essayez de créer le même sentiment de ralliement communautaire que celui qui est suscité par des évènements en personne au moyen de communications régulières et de publications dans les médias sociaux – à l'aide de mots-clics, de la mise en vedette d'équipes et de participants, d'échéances, d'indicateurs de progrès, etc., pour garder les gens motivés et encourager d'autres dons.

Campagnes de collecte de fournitures

Vous pourriez organiser une campagne de collecte de fournitures en informant les gens des articles qu'il vous faut sur votre site Web, dans les médias sociaux et par courriel. Organisez le dépôt et le ramassage sans contact de fournitures données en bordure de rue, en prenant les mesures de sécurité nécessaires. Vous pouvez aussi créer une liste d'envies sur Amazon et la partager avec vos partisans. Ainsi, les gens peuvent acheter les articles dont votre organisme a besoin et les faire livrer directement à votre bureau sans quitter leur domicile.

Activités de financement en personne en plein air

Lorsque la propagation du virus sera maîtrisée et qu'il sera sécuritaire de le faire, l'organisation de collectes de fonds en plein air en respectant toutes les mesures de sécurité pourrait être une option intéressante. Vous pourriez demander aux participants de s'inscrire et de présenter un formulaire de dépistage préliminaire pour la recherche de contacts. Les options pourraient comprendre des concerts, spectacles, soirées cinéma, cours de yoga, etc., avec distanciation physique.

Bon nombre des plateformes en ligne mentionnées dans cette section prennent un petit pourcentage des dons (habituellement moins de 5 % et parfois avec la possibilité de transmettre ces frais aux donateurs) ou peuvent exiger des frais d'abonnement. Consultez la page de tarification de chaque plateforme pour en savoir plus. Bien sûr, les médias sociaux et la technologie sont en constante évolution; cette information était à jour en avril 2021.

Annexe

1. [Plan en cas de pandémie](#)
2. [Évaluation de la fermeture et de la réouverture du bureau](#)
3. [Politique de vaccination](#)
4. [Ressources supplémentaires](#)
5. [Liste de vérification pour une rédaction claire](#)



Plan en cas de pandémie

Les objectifs du Plan en cas de pandémie de _____ consistent à protéger la santé et la sécurité des employés, des bénévoles et des participants au projet afin de réduire au minimum la perturbation des activités opérationnelles en cas de pandémie.

Prévention

_____ appuie les mesures ci-dessous recommandées par l'Agence de la santé publique du Canada dans son « Aide-mémoire pour la prévention de la grippe ».

- **Lavez-vous souvent les mains.** Lavez-vous les mains souvent avec de l'eau chaude et du savon pendant au moins 20 secondes pour aider à éliminer les bactéries et les virus. Lavez-vous les mains avant et après les repas, après être allé dans un lieu public, après être allé aux toilettes, après avoir toussé ou éternué et après avoir touché des surfaces que d'autres personnes auraient pu contaminer. Un désinfectant pour les mains à base d'alcool est également efficace pour tuer les virus.
- **Évitez de porter les mains au visage.** Dans la plupart des cas, le virus de la grippe pénètre dans le corps par les yeux, le nez ou la bouche.
- **Toussez et éternuez dans votre bras plutôt que dans vos mains.** Si vous utilisez un mouchoir, jetez-le dès que possible et lavez-vous les mains.
- **Faites-vous vacciner.** _____ recommande que les employés, les bénévoles et les participants au projet se fassent vacciner.
- **Gardez les surfaces communes propres et désinfectées.** Les poignées de porte, les interrupteurs, les téléphones, les claviers et autres surfaces peuvent être contaminés par toutes sortes de bactéries et de virus. Le fait de nettoyer et de désinfecter régulièrement ces surfaces avec des désinfectants ménagers ordinaires peut aider.
- **Restez en santé.** Mangez sainement et restez actif pour renforcer votre système immunitaire.
- **Si vous êtes malade, restez à la maison.** Si vous ne vous sentez pas bien, vous devriez rester à la maison au lieu d'aller à l'école ou au travail jusqu'à ce que vos symptômes disparaissent. Si vos symptômes s'aggravent, appelez votre fournisseur de soins de santé.

Autres mesures de prévention

- _____ fournit au personnel du désinfectant pour les mains à base d'alcool. Tous les employés, les bénévoles et les participants au projet sont encouragés à l'utiliser régulièrement.

- Les employés de _____ nettoient régulièrement leurs claviers et surfaces de travail avec des solutions de nettoyage ou des lingettes à base d'alcool.

Opérations

En cas de pandémie déclarée, le directeur général, en consultation avec le président du conseil, est autorisé à fermer le bureau ou des locaux hors site pour protéger la santé et la sécurité du personnel.

- Tous les employés, les bénévoles et les participants au projet sont encouragés à rester à la maison en cas de maladie pour éviter la propagation de la pandémie.
- En cas de pandémie, _____ appuie les modalités de travail flexibles permettant aux employés, aux bénévoles et aux participants au projet de travailler à domicile ou de travailler selon des horaires flexibles.
- Pendant une pandémie, _____ appuie la tenue de réunions en ligne ou par téléconférence, dans la mesure du possible, afin de réduire le besoin de réunions en personne et les déplacements qui en découlent.
- Tout le personnel doit veiller à communiquer de façon sécuritaire les mots de passe des ordinateurs et autres, aux autres membres du personnel ainsi qu'au président du conseil d'administration.
- _____ accepte que les documents opérationnels importants soient stockés en ligne dans ses systèmes internes et dans un service de partage de fichiers sécurisé afin de veiller à ce que le personnel ou les membres du conseil aient accès aux renseignements essentiels dans l'éventualité où le bureau serait fermé pendant une longue période à cause d'une pandémie.
- Les numéros de téléphone à la maison et de téléphone cellulaire doivent être communiqués à tous les employés et au président du conseil par l'entremise du manuel de planification de la relève.

Congés de maladie

- Consultez les politiques de _____ sur les congés de maladie. Si le personnel a besoin de jours de congé supplémentaires à cause de la grippe ou d'autres pandémies, le directeur général (ou le président du conseil dans le cas du directeur général) doit être avisé pour discuter de la situation et trouver une solution.

Évaluation de la fermeture et de la réouverture du bureau

À noter : Votre bureau devrait respecter toutes les lignes directrices officielles conformément aux décisions fédérales et provinciales ainsi que les lignes directrices du gouvernement municipal et du bureau de santé publique.

Il est important de tenir compte des préoccupations de tous les employés, surtout lorsqu'ils travaillent en situation de crise ou lorsqu'ils reviennent au bureau après une crise. Certains employés éprouveront plus d'anxiété que d'autres. Certains reviendront peut-être après avoir vécu des pertes ou des difficultés prolongées. Chacun vivra la crise différemment et il sera essentiel pour la santé de tous les employés d'offrir un milieu sûr et positif.

Comme nous l'a appris notre expérience avec les fermetures en raison de la COVID-19, il pourrait être nécessaire de fermer le bureau immédiatement sans pouvoir planifier la fermeture. Même si de telles situations peuvent être chaotiques, nous recommandons de suivre les ordonnances de santé publique d'abord, puis d'évaluer comment aller de l'avant une fois le bureau fermé.

Si votre lieu de travail a le temps de se préparer à une fermeture, il sera important de tenir compte des éléments suivants :

- Pouvez-vous communiquer rapidement avec tous vos employés?
- Si vous offrez des services au public, avez-vous diverses façons de communiquer rapidement avec les clients?
- Votre bureau a-t-il un plan d'intervention en cas de crise?
- Les employés ont-ils accès à ce plan?
- Pouvez-vous fournir des renseignements à jour sur la crise aux employés et aux clients, au besoin?
- Avez-vous une liste de documents importants dont vous avez besoin pour assurer le fonctionnement du bureau à distance? Cette liste est-elle stockée dans le nuage ou à un autre endroit accessible à l'extérieur du bureau?
- Les documents importants sont-ils accessibles pas le biais du nuage ou d'un autre emplacement?
- Vos employés ont-ils besoin de technologie ou d'équipement spécialisés pour exercer leurs fonctions? Auront-ils accès à ces éléments à distance?
- Y a-t-il un plan pour permettre aux employés de récupérer les éléments nécessaires au bureau après sa fermeture?
- Votre organisme a-t-il établi des lignes directrices sur le travail à domicile pour aider les employés à faire la transition vers un milieu de travail à distance?

Évaluation du retour au travail :

- Avez-vous un protocole de retour au travail pour les employés?
- Avez-vous un questionnaire de dépistage quotidien pour les employés et les visiteurs?
- Votre espace peut-il accueillir les employés en toute sécurité?
- S'il faut faire de la distanciation physique, est-ce que ce sera possible?
- Faut-il des flèches de direction pour orienter la circulation dans le lieu de travail?
- Avez-vous des affiches appropriées pour les portes et les espaces de travail?
- Avez-vous accès aux produits de nettoyage appropriés?
- Où ces produits de nettoyage sont-ils entreposés?
- Y a-t-il une personne désignée pour distribuer ou commander les produits de nettoyage?
- Allez-vous recourir à des services externes pour le nettoyage?
- Y aura-t-il un « nettoyage en profondeur » des espaces de travail?
- Un désinfectant pour les mains à base d'alcool approprié est-il à la disposition de tout le monde dans le lieu de travail?
- Votre espace a-t-il besoin de barrières pour aider à la distanciation, comme des cloisons en plexiglas?
- Êtes-vous en mesure de fournir les masques appropriés aux employés ou aux visiteurs qui n'apportent pas le leur?
- Avez-vous des moyens sécuritaires d'accommoder les personnes qui ne peuvent pas porter de masque?
- Avez-vous un protocole si jamais un employé ou un visiteur tombe malade en milieu de travail?
- Y a-t-il un endroit désigné pour isoler les gens dans le lieu de travail?
- Les employés auront-ils besoin d'une formation nouvelle ou supplémentaire pour assurer le maintien d'un milieu de travail sécuritaire?

Suggestions de ressources :

[Planification en cas de pandémie : Reprise des activités pendant une pandémie](#)

Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail a créé la ressource « Planification en cas de pandémie : Reprise des activités pendant une pandémie ». Ce cours en ligne gratuit dure environ 30 minutes et offre des renseignements clés sur la COVID-19 et la création d'un milieu de travail sécuritaire. Le cours s'adresse aux employeurs, superviseurs, gestionnaires et employés.

[Post Pandemic Business Playbook](#) (en anglais)

L'organisme Workplace Safety and Prevention Services de l'Ontario a créé la ressource « Post-Pandemic Business Playbook », qui renferme des renseignements détaillés sur la préparation des lieux de travail pour la réouverture en période de COVID-19.

[Systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation \(CVC\) dans les immeubles et COVID-19](#)

Santé publique Ontario a créé cette ressource pour fournir de l'information sur le lien entre la transmission de la COVID-19 et la circulation d'air dans les espaces clos. Bien qu'une bonne partie de ces recherches soit nouvelle et qu'il reste encore beaucoup à apprendre sur la circulation de l'air et la transmission des maladies, cette ressource peut être utile pour évaluer les besoins de votre lieu de travail.

Politique de vaccination contre la COVID-19

Date d'entrée en vigueur : _____, 202____

_____ met en œuvre une politique de vaccination volontaire contre la COVID-19. Cette politique est sujette à changer à mesure que les circonstances évoluent.

Vaccination :

Lorsque les vaccins contre la COVID-19 seront disponibles, _____ encourage fortement tous les employés, les bénévoles et les participants au projet à se faire vacciner contre la COVID-19. Au besoin, nous accorderons un congé payé aux employés et aux participants au projet sous forme d'heures compensatoires pour aller se faire vacciner contre la COVID-19. Nous demandons aux personnes de nous fournir une preuve de vaccination, dont une copie sera insérée dans le dossier privé et sécurisé du personnel. Tous les nouveaux employés, bénévoles et participants au projet devront fournir une preuve de vaccination avant leur embauche.

_____ encourage tout le monde à vérifier auprès de son bureau de santé publique local quand un vaccin sera disponible.

Mesures d'adaptation :

Si un employé, bénévole ou participant au projet refuse le vaccin contre la COVID-19 lorsque celui-ci sera disponible, pour des raisons liées à un handicap, à la croyance ou tout autre motif relevant du Code des droits de la personne, _____ demande que la personne ayant refusé le vaccin contre la COVID-19 indique par écrit qu'elle l'a fait pour un motif relevant du Code des droits de la personne. Nous nous réservons le droit de demander des renseignements pour justifier les motifs, à la suite des processus réguliers d'adaptation en milieu de travail.

Si un employé, un bénévole ou un participant au projet décide de ne pas se faire vacciner, nous mènerons une évaluation de la nature du travail que la personne effectue et du risque qu'elle pose pour le milieu de travail. Dans chaque cas, l'évaluation tiendra compte des éléments suivants :

- équipement de protection individuelle amélioré;
- réaffectation;
- télétravail;
- modification du travail, service ou soutien effectué;
- congé temporaire non payé.

Tout changement qui doit être apporté demeurera en place jusqu'à ce que la COVID-19 ne pose plus de risque important pour la santé publique. Ces décisions seront prises conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario.

Pour obtenir des renseignements fiables et à jour sur la COVID-19, y compris les symptômes et les traitements, rendez-vous sur le site Web de votre bureau de santé publique.

Note : Il est recommandé de consulter le Code des droits de la personne de l'Ontario, votre conseil d'administration et un avocat au moment de créer une politique de vaccination.



Ressources supplémentaires

[Best Practices in Adult Literacy Program Delivery During the COVID-19 Pandemic 2021](#) (en anglais) Une version adaptée en français est en cours et sera publiée prochainement sur le site de la COFA, dans la section [Fonds de traduction](#).

Webinaire : [“We’re All In This Together”](#) (en anglais)

En mars 2021, Project READ Literacy Network, QUILL Learning Network, Literacy Link South Central, et Community Literacy of Ontario ont publié un rapport intitulé *Best Practices in Adult Literacy Program Delivery During the COVID-19 Pandemic* fondé sur une étude à l’échelle de la province. Comme l’indique le titre, ce rapport fournit des renseignements sur des pratiques exemplaires utiles pour la prestation de services d’AFB dans de nombreux domaines d’intervention, ainsi que des ressources, des exemples de formulaires et des fiches de conseils que les programmes d’AFB pourraient trouver utiles pour servir les apprenants pendant la pandémie de COVID-19.

Rédaction claire pour une communication claire

La communication avec le public n'est jamais plus importante qu'en temps de pandémie. Les gens reçoivent une grande quantité d'information chaque jour et y réagissent. Pour vous assurer que vos renseignements sont intéressants et compris par le plus grand nombre possible de personnes, songez à utiliser les principes de rédaction claire.

Qu'est-ce que la rédaction claire?

La rédaction claire est une façon de présenter de l'information de façon à ce qu'elle soit facile à lire et à comprendre pour tout le monde. La rédaction claire comprend plus que les mots utilisés et la façon de les agencer. Elle tient compte des éléments suivants :

1. l'aspect du document, ainsi que son contenu;
2. ce que le lecteur a besoin de savoir et ce que l'auteur veut dire.

La rédaction claire facilite la tâche des publics suivants :

- les personnes qui ont de la difficulté à lire;
- les personnes dont la langue maternelle n'est pas le français;
- les personnes qui ne voient pas bien;
- les personnes qui sont trop occupées pour lire une grande quantité d'information.

Comment écrit-on clairement?

Jetez un regard critique aux documents que vous utilisez chaque jour, comme des dépliants, des brochures, des modèles de lettre et des formulaires de demande. Examinez l'aspect global, la quantité d'information, la langue et le style de rédaction. Essayez de regarder vos documents comme vos lecteurs les voient. Voici des exemples de conseils de rédaction claire qui peuvent vous aider à clarifier votre information.

Planifiez votre message

- Concentrez-vous sur l'information que le lecteur a besoin de savoir.
- Organisez l'information d'une façon logique pour le lecteur, p. ex., du plus important au moins important, étapes en ordre chronologique.
- Faites en sorte que les renseignements importants soient faciles à trouver pour le lecteur.

Choisissez vos mots

- Parlez directement à vos lecteurs, d'un ton amical.
- Utilisez des mots familiers et des expressions courantes.
- Évitez d'utiliser du jargon, des termes techniques et des acronymes.
- Éliminez les mots inutiles.

Écrivez comme vous parlez

- Gardez vos phrases courtes et simples.
- Dressez une liste des renseignements importants à part du texte et mettez-les au début de votre message.
- Écrivez les directives dans l'ordre où vous voulez que les gens les exécutent.

Utilisez des images utiles

- Assurez-vous que les illustrations et les photographies se rapportent clairement à l'information fournie.
- Utilisez des images qui reflètent la population que vous essayez de cibler.
- Évitez d'utiliser des images justes pour remplir de l'espace blanc précieux.

