



GUIDE DE REPRISE DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Pour tous les secteurs de pratique des c.o.

Juin 2020



Ordre des conseillers
et conseillères d'orientation
du Québec

GUIDE DE REPRISE DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Pour tous les secteurs de pratique des c.o.

À partir du 1^{er} juin 2020, les activités reprendront de façon graduelle au Québec, et ce, toujours avec l'accord et la collaboration des autorités de santé publique. Ce document¹ a été produit à l'intention de l'ensemble des membres de l'OCCOQ, peu importe le secteur où ils pratiquent, afin de les guider dans la reprise de leurs activités professionnelles ou dans la réouverture de leur cabinet en pratique privée.

Conformément aux directives du gouvernement, la poursuite du télétravail et des consultations à distance (téléorientation) est toutefois recommandée, lorsque possible. En tout temps, pour limiter les risques associés à la propagation du virus, il est essentiel de continuer à suivre les différentes consignes sanitaires du gouvernement et de la santé publique.

Le guide se divise en deux parties, soit celle des **recommandations pour tous les c.o. (p. 2)**, et celle des **recommandations pour les c.o. employeurs (p. 5)**.

1. RECOMMANDATIONS POUR TOUS LES C.O.

Références générales

- [INSPQ COVID-19 – Ressources pour les professionnels de la santé](#)
- [Gouvernement du Québec COVID-19 – Reprise graduelle des activités](#)

SECTIONS	RECOMMANDATIONS
Prise de rendez-vous	Triage ➤ Effectuez un triage téléphonique lors de la prise de rendez-vous. Cette démarche doit être consignée à l'intérieur d'une note évolutive au dossier. • Est-ce que votre client a des symptômes de la COVID-19 (toux, fièvre, difficultés respiratoires, fatigue extrême, perte soudaine de l'odorat) ? • Est-ce que votre client est de retour d'un voyage à l'extérieur du pays depuis moins de deux semaines ?

	• Est-ce que votre client a été en contact avec une personne atteinte de la COVID-19 ? Réponses positives aux questions du triage ➤ Refusez le rendez-vous. Le client doit retourner à la maison pour une période d'isolement préventif d'au moins 14 jours et contacter les autorités de la santé publique. Annulations ➤ Communiquez clairement au client qu'il doit annuler son rendez-vous s'il présente des symptômes entretemps. Si vous avez une politique d'annulation, il serait souhaitable de ne pas pénaliser vos clients dans ces situations. Délais entre les rencontres ➤ Établissez un horaire laissant au moins 15 minutes entre chaque rencontre et demandez au client d'arriver à l'heure prévue, et non à l'avance, pour éviter qu'il croise d'autres clients et vous laisser le temps de nettoyer les lieux. ➤ Demandez au client de venir seul, dans la mesure du possible. ➤ Avisez le client que le paiement sans contact est favorisé.
Formulaire de consentement	➤ Prévoyez un formulaire de consentement aux services en format électronique, qui sera envoyé au client et retourné, signé, avant la rencontre. ➤ Pour les personnes qui ne peuvent imprimer ou numériser un document, demandez préalablement au client la confirmation de la lecture du formulaire par courriel, et demandez-lui de le signer sur place, avec son propre crayon.
Secret professionnel	➤ L'Office des professions du Québec a produit ce document-synthèse regroupant quelques questions et réponses à propos des enjeux liés au secret professionnel en cette période de pandémie.
Mesures de prévention	➤ Affichez les règles d'hygiène des mains et d'éthique respiratoire aux endroits stratégiques. ➤ Respectez la distanciation de deux mètres, avec marquage au sol, si possible, ou écran protecteur (ex. : plexiglas) si la distanciation n'est pas possible. ➤ Installez une affiche indiquant les nouvelles règles instaurées, notamment en ce qui concerne l'interdiction d'accès à certains espaces, la limite du nombre de personnes admises et le respect de la règle de distanciation sociale.

	➤ Évitez de laisser des revues, journaux, etc., dans la salle d'attente où à la disposition des clients. ➤ Si un client se présente à la clinique avec des symptômes compatibles avec la COVID-19, demandez-lui de quitter les lieux et reportez le rendez-vous – ou prévoyez une autre modalité de consultation (ex. : téléorientation). Références • INSPQ COVID-19 - Nettoyage de surfaces • APSAM COVID-19 – Mesures de prévention générales recommandées • Gouvernement du Canada COVID-19 – Affiche : Nettoyage et désinfection des espaces publics • Gouvernement du Canada COVID-19 – Recommandations désinfectants pour surfaces dures et désinfectants pour les mains • Affiche CNESST – Mesures de prévention *** Le c.o. peut se réserver le droit de refuser d'offrir le service à un client qui ne respecte pas les mesures de prévention de la propagation ou qui a fait une fausse déclaration sur sa condition de santé.
Accueil du client	➤ Lavez vos mains. ➤ Ouvrez et fermez les portes vous-même. ➤ Évitez de serrer la main du client à son arrivée. ➤ Invitez courtoisement le client à se laver les mains dès son arrivée. Au minimum, le client devrait se désinfecter les mains avec une solution hydroalcoolique (minimum 60 % d'alcool). ➤ Demandez au client de déposer ses effets personnels à un endroit désigné. Salle d'attente ➤ S'il y a plusieurs personnes dans la salle d'attente, une distance de deux mètres entre elles doit être maintenue, ou des aménagements peuvent être effectués pour s'assurer que cette distance soit respectée (ex. : utilisation de masques et/ou de visières, plexiglas, etc.). Référence • Notions de base en prévention et contrôle des infections : équipements de protection individuelle

Païement	➤ Limitez les échanges, de main à main, de : billets, pièces, chèques, cartes de crédit, téléphones, etc. ➤ Dans la mesure du possible, privilégiez une méthode de paiement sans contact (cartes et cellulaires). Idéalement, le client devrait éviter de toucher les boutons des terminaux.
Matériel partagé	➤ Lavez-vous les mains avant et après la manipulation de dossiers partagés, de classeurs partagés et d'autre matériel.
Après la rencontre	➤ Lavez-vous bien les mains. ➤ Après chaque rencontre, nettoyez les surfaces fréquemment touchées par le client ou vous-même (ex. : poignées de portes, chaises, comptoir, salle de bain, etc.) ainsi que l'équipement utilisé (ex. : crayons, tests, etc.) avec un désinfectant ou de l'eau et du savon. ➤ Désinfectez votre poste de travail (ex. : chaise de travail, bureau, téléphone, ordinateur, souris, clavier, stylos, etc.) au début et à la fin de chaque quart de travail, minimalement.

2. RECOMMANDATIONS POUR LES C.O. EMPLOYEURS

Les recommandations présentées dans la partie précédente s'appliquent bien sûr de manière générale, qu'un c.o. soit employeur ou non. Cette partie recense toutefois des références pour guider les c.o. qui gèrent une équipe de travail. L'OCOCOQ recommande à ces derniers de privilégier les plus petites et les plus stables équipes possibles (réduire le nombre de travailleurs et de rotations de tâches, s'il y a lieu) pour éviter la multiplication des interactions. De plus, nous recommandons d'éviter que les employés se promènent entre les diverses zones de travail.

➤ **Obligations et recommandations pour les employeurs :**

- [Gérer le retour au travail – Informations et recommandations à l'intention des employeurs](#) (Ordre des conseillers en ressources humaines agréés)
- [Loi sur la santé et la sécurité du travail](#) (Gouvernement du Québec, voir entre autres les articles 49 et 51)
- [Aide-mémoire pour les actions à entreprendre en vue de la réouverture du milieu de travail](#) (CNESST)

➤ **Mesures de prévention et d'hygiène sanitaire :**

- [Questions et réponses – COVID-19](#) (CNESST)
- [Notions de base en prévention et contrôle des infections : hygiène des mains](#) (INSPQ)
- [Notions de base en prévention et contrôle des infections : hygiène et étiquette respiratoires](#) (INSPQ)
- [Distanciation physique en milieu de travail](#) (CNESST)
- [Exclusion des personnes symptomatiques des lieux de travail](#) (CNESST)
- [Affiche – Mesures de prévention](#) (CNESST)

¹ Ce document a été produit grâce à la consultation de publications similaires diffusées par les autorités publiques et les ordres professionnels – notamment l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés, l'Ordre professionnel des sexologues du Québec et l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. Le genre masculin est utilisé dans le présent document comme genre neutre.