



## Coronavirus (COVID-19)

# Informations pour les clients et les représentants certifiés de SSQ Cabinet de services financiers

La pandémie du coronavirus (COVID-19) qui se déroule actuellement implique que nous prenions des mesures préventives nécessaires pour assurer la protection de la santé de notre clientèle et de nos partenaires. Ces mesures ont des conséquences directes sur l'organisation des rencontres avec nos clients qui se déroulent en personne. Bien que nos services soient jugés essentiels, la prestation de nos services doit être adaptée pour réduire les risques de propagation de la maladie du coronavirus (COVID-19). Vous trouverez dans ce document les informations pertinentes que vous devez connaître et mettre en application et les mesures exigées par SSQ Cabinet de services financiers afin de permettre la tenue de rencontre en personne. Ces mesures sont en cohérence avec les recommandations la Direction de la santé publique.

Le respect de ces mesures est essentiel de la part de tous les participants à la rencontre, tant du représentant certifié que du ou des clients rencontrés. Dans le cas où l'un des participants impliqués refuserait de respecter l'une des mesures, la rencontre sera annulée, interrompue, reportée ou devra se faire à distance.

## Mesures pour l'organisation des rencontres

### Favoriser les rencontres à distance par des moyens virtuels mis à votre disposition :

- si vous êtes malade ou si vous présentez un ou des symptômes;
- si vous avez voyagé à l'extérieur du Canada dans les 14 derniers jours;
- si un participant a eu ou pensé avoir eu un contact avec des personnes infectées par la COVID-19;
- si vous ou l'un des participants êtes une personne plus à risque de complications respiratoires graves, ayant des problèmes de santé ou une maladie chronique;
- si vous ou l'un des participants êtes une personne âgée de 70 ans et plus.

## Lors de l'appel de confirmation

- Mentionnez au client ces mesures de précaution et transmettez-lui le document.
- Demandez au client de compléter le **Formulaire de déclaration relative au coronavirus** (FSF0164F); Ce formulaire comporte trois questions. Si le client est une personne avec une condition de santé qui pourrait le rendre plus susceptible de développer une maladie grave, s'il présente des symptômes du COVID-19 et s'il a été en contact étroit avec un cas confirmé, et dernièrement s'il a fait un voyage récent à l'extérieur du pays. Si le client répond « oui », à l'une des questions la rencontre devra avoir lieu à distance ou être reportée, afin d'éviter de mettre l'ensemble des intervenants dans une situation pouvant être risquée pour leur sécurité.
- Assurez-vous à l'avance que l'espace dédié pour tenir la rencontre avec le client permettra de respecter la mesure de distanciation physique de deux mètres, et ce, entre chaque participant.
- Avisez le client que vous porterez un couvre-visage par mesure de prévention et qu'il serait apprécié que les autres participants puissent également en faire de même. Le représentant pourra offrir au client de lui fournir un masque étant bien entendu que celui-ci sera neuf et dans un sac scellé depuis plus de 3 heures.

## Campagnes de sollicitation de porte-à-porte, et comme il n'y a pas d'appel de confirmation

- Ces campagnes n'effectuent pas d'appel de confirmation.
- Une fois arrivé au domicile du client, le représentant frappe à la porte de l'entrée principale du domicile, se recule et attend à l'extérieur en maintenant une distance de 2 mètres du client.
- Tout en demeurant à l'extérieur, le représentant expose les mesures de sécurité liées au COVID-19, il mentionne au client ces mesures de précaution et remet ce document et le formulaire de déclaration au client.
- Le représentant se lave les mains au préalable avec le produit à base d'alcool avant de toucher et de présenter les documents au client. Les documents peuvent ensuite lui être remis.
- Il demande au client de compléter le **Formulaire de déclaration relative au coronavirus** (FSF0164F);

Ce formulaire comporte trois questions. Si le client est une personne avec une condition de santé qui pourrait le rendre plus susceptible de développer une maladie grave, s'il présente des symptômes du COVID-19 et s'il a été en contact étroit avec un cas confirmé, et dernièrement s'il a fait un voyage récent à l'extérieur du pays. Si le client répond « oui », à l'une des questions la rencontre devra avoir lieu à distance ou être reportée, afin d'éviter de mettre l'ensemble des intervenants dans une situation pouvant être risquée pour leur sécurité.

- Si le client répond « oui » à l'une des questions, la rencontre devra avoir lieu à distance, à l'aide d'outils de vente à distance, ou être reportée à la convenance du client.
- Si les déclarations des participants sont négatives, avant d'entrer chez le client, informez le client que vous portez un couvre-visage par mesure de prévention et qu'il serait préférable s'il en portait un à son tour.
- Il mentionne qu'il dispose de masques et de gel désinfectant pouvant faciliter la sécurité lors de la rencontre. Le représentant pourra offrir au client de lui fournir un masque étant bien entendu que celui-ci sera neuf et dans un sac scellé depuis plus de 3 heures.
- Le représentant demande au client s'il a l'espace nécessaire au respect de la mesure de distanciation physique de deux mètres pour tenir la rencontre. Le représentant pourra offrir au client de lui fournir un masque étant bien entendu que celui-ci sera neuf et dans un sac scellé depuis plus de 3 heures.

## Pendant la rencontre en personne

### Les participants doivent respecter les mesures d'hygiène suivantes en tout temps :

- L'espace dédié à la rencontre doit permettre de respecter la mesure de distanciation physique de deux mètres.
- Avant, pendant et après la rencontre, le représentant offre au client de se laver les mains avec de l'eau et du savon mis à sa disposition ou sinon, il utilise un produit à base d'alcool (gel, mousse ou liquide).
- Les participants ne doivent pas se serrer la main, donner l'accolade ou faire la bise.
- Les participants évitent de toucher leurs yeux, leur bouche et leur nez lors de la rencontre et sans avoir lavé leurs mains.
- Toussez ou éternuez dans le pli de votre coude ou le haut de votre bras. N'oubliez pas de vous laver les mains par la suite.
- Portez un couvre-visage.
- Vous pouvez porter des gants, par ailleurs toujours évitez de vous toucher les yeux. Le port des gants ne remplace en aucun cas l'hygiène des mains.
- Si vous devez échanger des documents papier, nous recommandons que les parties impliquées se lavent les mains avant et après l'échange. Veuillez échanger les documents en une seule fois pour minimiser les manipulations.
- Le représentant utilise lorsque c'est possible, même lors de rencontre client en personne, les outils électroniques de signature et les propositions électroniques en ligne.



## **Avant de quitter le domicile du client et après la rencontre, le représentant :**

- Rappelle au client qu'il peut être judicieux de nettoyer les espaces de son environnement et les objets qu'il aurait pu toucher, dès qu'il aura quitté le domicile du client;
- Nettoie régulièrement ses outils qu'il utilise lors des rencontres avec des clients (valise, souris, clavier d'ordinateur, crayons, etc.);
- Selon les informations connues jusqu'à maintenant, la transmission par des surfaces ou des objets contaminés est possible, mais ne représente pas le mode de transmission principal.



Consultez la dernière page de ce document pour connaître les étapes à suivre pour vous laver les mains efficacement et comment porter le couvre-visage de façon efficace.



Profitez des nombreux avantages des services en ligne. Nous mettons à la disposition de nos différentes clientèles des pages d'information et des foires aux questions.

Nous vous invitons à consulter régulièrement ces pages pour prendre connaissance des mises à jour et des mesures mises en place par SSQ Cabinet de services financiers et SSQ Assurance pendant la gestion de cette crise. Vous pouvez consulter ces mesures directement sur le [site du cabinet<sup>1</sup>](#) et sur le site [ssq.ca<sup>2</sup>](#) pour les ajustements en évolution depuis le début de cette situation inhabituelle.

- Les symptômes fréquents de la COVID-19

Les symptômes fréquents sont une toux sèche, de la fièvre et de la fatigue extrême et une perte d'odorat. Les symptômes peuvent être très faibles ou graves. Pour tous les renseignements sur les symptômes possibles, contactez la ligne info coronavirus du gouvernement du Québec et pour rester informé, visitez leur site [Québec.ca/coronavirus](#).

- Maintien des services de SSQ Cabinet de services financiers

Étant entendu que le secteur des assurances et des services financiers est un service essentiel aux citoyens, SSQ Cabinet de services financiers a fait le nécessaire pour maintenir la grande partie des activités normales.

Nous avons ajouté et ajusté plusieurs outils et processus offerts à l'attention des représentants certifiés de notre cabinet afin de rendre le maintien des services offerts aux clients possibles. Des outils électroniques sont à leur disposition pour offrir les services à distance de la meilleure qualité possible à leur clientèle.

## **Lavez vos mains de façon efficace**



Une bonne hygiène est essentielle pour prévenir la transmission de la maladie. Voici les étapes à suivre pour vous laver les mains adéquatement.

1. Mouillez vos mains avec de l'eau;
2. Versez du savon dans le creux de vos mains;
3. Frottez vos mains l'une contre l'autre durant 20 à 30 secondes (les doigts, les paumes, le dessus des mains, la zone du tranchant de la main et les pouces, ainsi que les poignets);
4. Entrelacez vos mains pour nettoyer la zone entre vos doigts;
5. N'oubliez pas non plus de nettoyer vos ongles;
6. Rincez vos mains sous l'eau;
7. Séchez vos mains avec soin. Si vous utilisez un essuie-main, utilisez-le pour fermer le robinet et jetez-le à la poubelle par la suite.

## Portez un couvre-visage



Le port du couvre-visage est recommandé dans les lieux publics par le gouvernement du Québec. Nous vous invitons à consulter les mesures complètes sur le [\*\*couvre-visage directement sur le site du gouvernement du Québec\*\*](#), des vidéos pour vous aider avec sa manipulation y sont également présentées.<sup>3</sup>

- Lavez-vous les mains avant de mettre le couvre-visage;
- Placez le couvre-visage sur le nez et la bouche à l'aide d'une main. À l'aide de l'autre main, fixez-le derrière vos oreilles avec les élastiques (ou la ficelle);
- Ajustez votre couvre-visage sur votre nez et sous votre menton;
- Changer votre masque lorsqu'il est mouillé;
- Repliez les parties extérieures du couvre-visage l'une sur l'autre et déposez-le dans un sac propre;
- Pour le masque jetable, veuillez mettre le masque en plaçant le bord rigide vers le haut, moulez le bord rigide du masque sur votre nez et abaissez le bas du masque sous votre menton. Lorsque vous en avez terminé, déposez votre masque utilisé dans un sac à déchets d'une poubelle fermée;
- Changer votre masque lorsqu'il est mouillé;
- Repliez les parties extérieures du couvre-visage l'une sur l'autre et déposez-le dans un sac propre;
- Lavez-vous les mains après avoir enlevé votre masque;
- Ne gardez pas le couvre-visage accroché à votre cou ou pendu à une oreille. Gardez-le sur votre visage et évitez de le toucher. Si vous touchez votre couvre-visage pendant que vous le portez, lavez-vous les mains avant;
- Pour retirer le couvre-visage, saisissez uniquement les élastiques (ou les ficelles) sans toucher le devant du couvre-visage;
- Pour un masque en tissu, vous devez en faire l'entretien en le lavant tous les jours.

Nous suivons la situation de près afin de nous adapter rapidement pour mieux vous servir et vous aider à traverser cette période difficile.



**En tout temps, vous pouvez accéder aux services d'un représentant certifié dans votre région, veuillez cliquer sur le lien « [\*\*trouver un conseiller\*\*](#)<sup>4</sup> » pour rechercher un représentant certifié dans votre région.**



**Vous ne trouvez pas la réponse à votre question?  
Vous pouvez communiquer au 1 888 852-6666.**

<sup>1</sup> [ssqcabinet.ca/fr/produits-services](http://ssqcabinet.ca/fr/produits-services)

<sup>2</sup> [ssq.ca/fr/coronavirus/conseillers](http://ssq.ca/fr/coronavirus/conseillers)

<sup>3</sup> [quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/port-du-couvre-visage-dans-les-lieux-publics-en-contexte-de-la-pandemie-de-covid-19/](http://quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/port-du-couvre-visage-dans-les-lieux-publics-en-contexte-de-la-pandemie-de-covid-19/)

<sup>4</sup> [ssqcabinet.ca/fr/nos-conseillers](http://ssqcabinet.ca/fr/nos-conseillers)

### SSQ Cabinet de services financiers

1225, rue Saint-Charles Ouest, bureau 200  
Longueuil (Québec) J4K 0B9  
Téléphone 450 465-4881 • Télécopieur 450 465-6160

### Service à la clientèle

Sans frais : 1 888 852-6666

[ssqcabinet.ca](http://ssqcabinet.ca)