



## Introduction

La présente fiche-conseil s'adresse aux employeurs et aux employés du secteur des livraisons à domicile et des services de messagerie afin d'obtenir un aperçu des mesures de contrôles recommandées pour réduire le risque d'exposition à la COVID-19 en milieu de travail.

Les entreprises de livraison à domicile et de messagerie livrent des biens et des produits partout au Canada. En raison de l'augmentation des commandes en ligne, de nombreuses entreprises de livraison à domicile et de services de messagerie connaissent une demande accrue de leurs services pendant la pandémie.

Pour les pratiques générales de prévention de la COVID-19, les employeurs et les employés peuvent se référer à la ressource du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) [Protégez-vous et protégez les autres](#).

## Tenir compte des risques

- Le risque de contracter la COVID-19 augmente dans les situations où les gens sont dans des espaces clos (avec une mauvaise ventilation) et dans des lieux bondés, en contact avec des personnes de l'extérieur de leur ménage. Le risque augmente dans les situations où ces facteurs sont présents ou dans lesquelles les gens discutent à distance rapprochée, chantent, crient ou respirent fort (p. ex. pendant l'exercice).
- En tant qu'employé d'une entreprise de livraison à domicile ou de services de messagerie, les sources d'exposition possibles sont les suivantes :
  - avoir un contact étroit avec un client ou un collègue de travail qui a la COVID-19;
  - toucher à des surfaces ou à des objets qui ont été touchés ou manipulés par une personne ayant la COVID-19, puis toucher votre bouche, votre nez ou vos yeux.
- Chaque milieu de travail est unique. Il est important que les employeurs évaluent les risques de la COVID-19 pour leur milieu de travail particulier (y compris chaque véhicule) et mettent en œuvre des mesures de contrôle appropriées des dangers en utilisant la [hiérarchie des mesures de prévention](#) (c'est-à-dire, élimination, substitution, mesures d'ingénierie, mesures administratives et utilisation d'équipement de protection individuelle [ÉPI] et de masques non médicaux). Ils doivent utiliser une approche à plusieurs niveaux en combinant plusieurs mesures pour maximiser la sécurité et réduire le risque d'infection par la COVID-19. L'éloignement physique, une bonne ventilation, une bonne hygiène des mains, le port de masques non médicaux et le dépistage actif sont quelques-unes des mesures qui peuvent aider à prévenir la propagation.
- Les employeurs devraient tenir compte des éléments suivants :
  - Comment les employés passeront-ils un test de dépistage? Il est recommandé que les employés passent un test de dépistage avant chaque quart de travail.
  - Où les employés interagissent-ils avec les clients et leurs collègues de travail? Des mesures de contrôle (p. ex. utilisation de masques non médicaux) doivent être mises en œuvre lorsque vous vous trouvez dans un espace partagé avec des personnes à l'extérieur de votre ménage ou lorsque votre autorité de santé publique l'exige.
  - À quelle distance se produisent les interactions physiques? Le risque de transmission augmente avec un contact étroit et fréquent.
  - Combien de temps durent les interactions? Selon les données probantes, la probabilité de transmission entre les personnes augmente au cours d'un contact prolongé.
  - Comment les surfaces communes seront-elles nettoyées et désinfectées? Assurez-vous que tous les produits soient mis à la disposition et que le désinfectant utilisé porte un numéro d'identification de drogue (DIN) de Santé Canada.
  - Quelles sont les tâches effectuées en milieu de travail? Évaluez le risque d'exposition à la COVID-19



pour les activités menées dans le cadre de toutes les tâches et de tous les rôles associés à l'emploi.

- Un plan de sécurité lié à la COVID-19 a-t-il été élaboré? Le plan de sécurité devrait être propre au milieu de travail. Il devrait cerner les risques d'exposition à la COVID-19 et les mesures de contrôle mises en œuvre pour protéger les employés.

## Communication aux employés

- Fournissez de l'information et des directives claires aux employés concernant les dangers de la COVID-19 et les mesures qu'ils doivent prendre pour se protéger et protéger les autres.
- Encouragez les employés à signaler toute préoccupation liée à la COVID-19 à leur superviseur ou employeur. Les employés peuvent également signaler leurs préoccupations à leur comité de santé et de sécurité ou à son représentant.
- Assurez des communications régulières afin que les employés soient informés des mises à jour et aient l'occasion de poser des questions ou d'exprimer leurs préoccupations.
- Offrez l'accès à des ressources de soutien en santé mentale à tous les employés.

## Renseignements destinés aux clients

- Utilisez tous les moyens à la disposition (p. ex. site Web, médias sociaux, courriels) pour rappeler aux clients les mesures préventives prises pour réduire le risque d'exposition à la COVID-19.
- Dans les centres d'expédition, placez des affiches avec de l'information sur les mesures de contrôle liées à la COVID-19 (p. ex. hygiène des mains, utilisation de masques non médicaux, étiquette à respecter en cas de toux et d'éternuements) bien à la vue des clients.

## Dépistage

- Pensez à poser des questions de dépistage aux employés, avant chaque quart de travail, à l'aide d'une [liste de vérification](#) du CCHST ou de votre autorité locale de santé publique.
- Certaines régions exigent un dépistage actif des employés tous les jours avant qu'ils ne se présentent au travail. Les étapes de dépistage actif peuvent comprendre une auto-évaluation (p. ex., en utilisant un outil en ligne, en demandant à une personne de remplir un questionnaire ou en demandant à une personne désignée de poser des questions directes). Tenez compte de la taille de votre effectif, du nombre de sites de travail et des activités lorsque vous choisissez votre méthode de dépistage.
- Les employés qui présentent des symptômes de COVID-19 doivent rester à la maison. S'ils sont au travail lorsque surviennent des symptômes, ils doivent porter un masque médical (ou s'il n'y en a pas, un masque non médical bien conçu et bien ajusté) et rentrer immédiatement à la maison (de préférence sans prendre les transports en commun). Ils devraient également contacter leur fournisseur de soins de santé et les autorités locales de santé publique.
- Les symptômes les plus courants sont les suivants :
  - apparition ou aggravation de toux;
  - essoufflement ou difficulté à respirer;
  - température égale ou supérieure à 38 °C;
  - sensation de fièvre;
  - frissons;
  - fatigue ou faiblesse;
  - douleurs musculaires ou courbatures;
  - nouvelle perte d'odorat ou de goût;



- maux de tête;
  - symptômes gastro-intestinaux (douleur abdominale, diarrhée, vomissements);
  - malaises intenses;
  - changements ou éruptions cutanées (jeunes enfants).
- Les symptômes peuvent varier d'une personne à l'autre et selon le groupe d'âge.
  - Les symptômes peuvent prendre jusqu'à 14 jours pour apparaître après l'exposition à la COVID-19. Certaines personnes peuvent être asymptomatiques ou présenter des symptômes bénins.
  - Les personnes âgées, les personnes de tout âge atteintes de maladies chroniques ou immunodéprimées, et celles atteintes d'obésité sont susceptibles de présenter une forme grave ou des complications de la COVID-19.
  - Établissez des procédures pour contacter les [autorités locales de santé publique](#) afin d'obtenir de plus amples directives en cas de résultat positif au test de la COVID-19. Si le cas est lié au travail, des avis supplémentaires peuvent être nécessaires (p. ex. [organisme gouvernemental de réglementation sur la santé et la sécurité](#) et [Commission des accidents du travail](#) de la province ou du territoire).
  - Assurez le dépistage des clients qui déposent ou récupèrent des colis aux centres d'expédition. Ils devraient être évalués avant d'entrer dans le lieu de travail en suivant les directives sur des affiches d'auto-évaluation ou encore par l'intermédiaire d'un employé affecté au dépistage verbal à l'entrée.
  - Pour appuyer les efforts de recherche des contacts, enregistrez les noms et les coordonnées de tous les travailleurs et autres personnes qui entrent dans le lieu de travail, selon les exigences de votre autorité locale de santé publique. Assurez-vous que la vie privée est protégée et que l'information est stockée en toute sécurité. Les coordonnées doivent être détruites en temps opportun, conformément aux exigences locales en matière de confidentialité.

## Réduire les risques d'exposition à la COVID-19 en milieu de travail

- Déterminez si des employés peuvent travailler à distance. Offrez un soutien et des ressources ergonomiques aux employés qui installent leurs bureaux à domicile.
- Éliminez les déplacements professionnels non essentiels pour tous les employés.
- Minimisez le partage des véhicules. Assignez des travailleurs à un même véhicule le plus longtemps possible. Nettoyez et désinfectez le véhicule entre chaque utilisateur.
- Dans la mesure du possible, évitez les déplacements en véhicule avec des collègues.
- Dans la mesure du possible, évitez les réunions en personne. Utilisez plutôt des méthodes de communication à distance (p. ex. téléconférence ou vidéoconférence).
- Lorsque les réunions en personne sont inévitables, utilisez un grand espace ayant une bonne ventilation, tenez-vous le plus loin possible (au moins 2 mètres) des collègues et portez des masques non médicaux.
- Découragez les contacts physiques inutiles, comme les poignées de mains.
- Songez aux mesures suivantes pour le bureau et les centres d'expédition :
  - dissuader les employés d'utiliser les téléphones, les bureaux ou tout autre matériel appartenant à d'autres employés, dans la mesure du possible;
  - apposer des affiches indiquant la capacité maximale à l'entrée des locaux communs (p. ex. cuisines, toilettes, salles de conférence, salles de photocopie ou de fournitures).

## Éloignement physique

- Gardez la plus grande distance physique possible (au moins 2 mètres) avec les personnes qui ne font pas partie de votre ménage.
- Encouragez les paiements en ligne; si ceux-ci ne sont pas possibles, utilisez une méthode de paiement sans contact et placez la machine de paiement sur une palette ou un bâton pour aider à maintenir la distance.



- Établissez des politiques et des options technologiques afin d'encourager et de privilégier autant que possible les livraisons sans contact. Par exemple, laissez les colis prépayés à la porte du client et ne pas exiger de signature.
- Si la vérification de la livraison est nécessaire (p. ex. livraison de produits exigeant « une preuve d'identité » ou « une preuve d'âge ») :
  - laissez la livraison à la porte;
  - sonnez à la porte ou appelez/envoyez un message texte au client;
  - reculez le plus possible (à une distance d'au moins 2 mètres);
  - vérifiez la livraison auprès du client;
  - essayez de ne pas manipuler la carte d'identité du client;
  - si le client est en quarantaine ou en isolement volontaire, songez à lui demander de montrer sa carte d'identité par la fenêtre, à condition que la carte soit clairement affichée;
  - essayez d'interagir avec le client par voie électronique uniquement (p. ex. dans une application ou par téléphone).
- Lorsque l'accès est restreint et que le colis ne peut pas être livré (p. ex. dans un immeuble sécurisé), appelez ou envoyez un SMS au client. Laissez le colis au sol, reculez le plus possible (à une distance d'au moins 2 mètres), et demandez au client de le ramasser.
- Pour la livraison à domicile d'articles volumineux, établissez des politiques qui éliminent ou réduisent le temps passé à l'intérieur du domicile du client. Par exemple :
  - offrez aux clients des solutions de rechange à la livraison à l'intérieur du domicile : offrez une option de livraison « à la porte », où le produit est livré à un endroit à l'extérieur de la maison (p. ex., la porte d'entrée, la véranda ou le garage) ou à l'extérieur de la porte d'entrée d'un immeuble en copropriété ou d'un immeuble d'habitation;
  - pour la livraison à l'intérieur du domicile, posez des questions de dépistage au client avant la livraison. Demandez au client de rester le plus en retrait possible (à une distance d'au moins 2 mètres) de l'employé chargé de la livraison. Demandez au client d'ouvrir des fenêtres dans la pièce où l'article doit être livré;
  - plutôt que de faire signer les clients pour la livraison, songez à accepter des autorisations de vive voix. Vérifiez l'identité du client (s'il y a lieu) et documentez l'acceptation de la livraison par le client par voie électronique.
- Dans la mesure du possible, évitez de partager des scanneurs, stylos, tablettes de signature ou autres outils avec le client.
- Évitez autant que possible tout contact étroit avec les individus lorsque vous ramassez des colis, de la nourriture, des produits d'épicerie ou d'autres articles dans des entrepôts, restaurants, magasins, épiceries ou entreprises.
- Dans les centres d'expédition, apposez des marques sur le sol (à au moins 2 mètres d'écart) afin de promouvoir l'éloignement physique des clients en file d'attente.
- Examinez les activités menées en milieu de travail et déterminez s'il y a des situations où l'éloignement physique ne peut être respecté (p. ex. articles lourds nécessitant deux personnes pour la livraison). Créez des règles pour tout travail qui exige que les travailleurs travaillent à moins de deux mètres les uns des autres et prévoyez des mesures de précautions, comme l'utilisation de masques non médicaux ou d'équipement de protection individuelle.

## Barrières physiques

- Installez des barrières transparentes lorsque l'éloignement physique n'est pas possible (p. ex. comptoirs clients dans les centres d'expédition et entre les sièges conducteur et passager dans les véhicules de livraison).

## Ventilation



- Vérifiez que les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) de chaque établissement fonctionnent correctement.
- Veillez à ce que l'entretien préventif des systèmes CVC soit effectué conformément aux instructions du fabricant (p. ex. changements réguliers des filtres et inspection des composantes essentielles).
- Dans la mesure du possible, consultez un professionnel en CVC pour déterminer si votre système peut :
  - être ajusté afin d'augmenter le taux de renouvellement de l'air, au besoin;
  - utiliser des filtres de la valeur de référence d'efficacité minimale (MERV) les plus performants qui soient compatibles avec le système;
  - être maintenu en fonctionnement pendant des périodes prolongées avec un débit d'air extérieur maximal.
- Pour obtenir de plus amples renseignements sur la ventilation intérieure, veuillez consulter les liens suivants :
  - [COVID-19 : Guide de ventilation des espaces intérieurs pendant la pandémie](#) (gouvernement du Canada), et
  - [Ventilation intérieure : directives pendant la pandémie de COVID-19](#) (CCHST).
- S'il est nécessaire que des collègues de travail se déplacent ensemble dans des véhicules, augmentez la quantité d'air frais entrant dans le véhicule en ouvrant les fenêtres (si le temps le permet) et en réglant la ventilation sur l'air extérieur.

## Hygiène personnelle

- Mettez à la disposition de tous les employés un désinfectant pour les mains contenant au moins 60 % d'alcool.
- Encouragez le lavage fréquent et approprié des mains avec de l'eau et du savon, pendant au moins 20 secondes. En l'absence d'eau et de savon, il faut utiliser un [désinfectant pour les mains](#) contenant au moins 60 % d'alcool.
- Lavez vos mains au début du quart de travail, avant de manger ou de boire, après avoir touché des articles partagés, après avoir utilisé les toilettes, après avoir manipulé de l'argent, des cartes de débit ou de crédit ou des pièces d'identité, après avoir touché des articles communs, après chaque livraison s'il y a eu un contact et après avoir fait le plein des véhicules à la fin du quart de travail.
- Encouragez les clients à utiliser un désinfectant pour les mains à base d'alcool lorsqu'ils entrent dans le centre d'expédition. Le désinfectant à main pour les clients devrait être placé sur leur chemin, à l'écart des endroits où travaillent les employés.
- Dissuadez les gens de se toucher les yeux, le nez ou la bouche avec les mains si celles-ci n'ont pas été lavées.
- Rappelez aux travailleurs de ne pas toucher la surface extérieure de leur masque non médical pendant qu'ils le portent ou le manipulent, puisqu'il peut être contaminé. Encouragez le lavage de mains ou l'utilisation de désinfectant pour les mains après avoir mis, touché ou retiré un masque non médical.
- Faites la promotion d'une bonne hygiène respiratoire. Mettez à la disposition de tous des mouchoirs jetables et rappelez aux individus de tousser ou d'éternuer dans le creux de leur bras ou dans un mouchoir qu'ils jetteront immédiatement par la suite, puis de se laver les mains ou d'utiliser un désinfectant pour les mains. Vérifiez que tous les produits nécessaires sont facilement accessibles (p. ex. désinfectant pour les mains, poubelles et mouchoirs jetables).
- Encouragez les travailleurs à minimiser le contact avec les surfaces fréquemment touchées pendant le ramassage ou la livraison, comme les sonnettes, les poignées de porte, les comptoirs et les boutons d'ascenseur. Considérez des méthodes de livraison sans contact (comme mentionné plus haut dans la section Éloignement physique).

## Nettoyage et désinfection

- Les virus peuvent rester sur les objets pendant quelques heures à quelques jours, selon le type de surface et les conditions environnementales.



- Pour promouvoir des pratiques de désinfection uniformes, créez et fournissez une [procédure](#) de nettoyage et de désinfection de routine ainsi qu'un calendrier et une liste de vérification.
- Pour les centres d'expédition, nettoyez et désinfectez :
  - les surfaces à contact fréquent sur une base régulière, en accordant une attention particulière aux surfaces fréquemment touchées par les clients ou les employés (p. ex. poignées de porte, comptoirs, surfaces des salles de bain, toilettes);
  - les surfaces de travail (bureaux, claviers d'ordinateurs, souris, téléphones, tiroirs, etc.) avant et après chaque quart de travail.
- Nettoyez et désinfectez chaque véhicule et son contenu avant et après utilisation. Ce nettoyage comprend le volant, les ceintures de sécurité, la radio, les poignées de porte de chargement, le levier de vitesse et les boutons de réglage.
- Utilisez des désinfectants ménagers ou commerciaux pour détruire ou inactiver les virus et les bactéries. Le désinfectant utilisé devrait avoir un numéro d'identification de drogue (DIN), ce qui signifie qu'il a été approuvé pour utilisation au Canada.
- Les employés devraient être formés à l'utilisation sécuritaire des produits de nettoyage et de désinfection. Suivez toujours les instructions du fabricant lors de l'utilisation, de la manipulation ou du stockage du produit. Examinez l'étiquette du produit et (s'il y a lieu) la fiche de données de sécurité pour connaître les précautions à prendre.
- Mettez à la disposition des employés les fournitures adéquates et offrez l'accès à tout équipement de protection individuelle requis.

## Masques non médicaux

- Les employeurs devraient établir des politiques sur l'utilisation des masques non médicaux.
- Il est fortement recommandé aux employés de porter un masque non médical bien ajusté et bien conçu lorsqu'ils se trouvent dans un espace commun (à l'intérieur ou à l'extérieur) avec des personnes de l'extérieur de leur ménage (p. ex. lorsqu'ils travaillent avec des collègues ou des clients).
- Assurez-vous que les exigences relatives à l'utilisation d'un masque non médical établies par votre autorité locale de santé publique sont respectées.

## Application Alerte COVID

- Encouragez les employés à installer l'application Alerte COVID sur leur téléphone. Cette application a pour but d'informer les Canadiens s'ils ont été exposés à un cas de COVID-19.
- L'application préserve votre vie privée; elle n'enregistre ni ne partage votre emplacement géographique.
- Pour télécharger l'application ou pour en savoir plus, veuillez consulter le site Web du [gouvernement du Canada](#).

## Évaluer les mesures de contrôle

- Examinez régulièrement la pertinence des mesures de contrôle mises en œuvre et apportez des améliorations au besoin.
- Déterminez s'il existe de nouveaux dangers créés par l'un ou l'autre des changements mis en œuvre en milieu de travail. Par exemple, si les conducteurs sont tenus de nettoyer et de désinfecter leur véhicule de travail, ont-ils été formés à l'utilisation sécuritaire des produits chimiques de nettoyage et de désinfection? Examinez et ajustez les programmes au besoin.



## Autres considérations

- Cette fiche-conseil fournit des exemples de mesures de contrôle qui peuvent être mises en œuvre pour réduire le risque d'exposition à la COVID-19 en milieu de travail.
- Des mesures de contrôles supplémentaires seront également requises en fonction du milieu de travail et des types de tâches spécifiques effectuées par les travailleurs.

**Si vous êtes en crise ou si vous connaissez quelqu'un en crise, communiquez avec votre centre hospitalier local, composez le 911 immédiatement ou communiquez avec un [centre d'appels d'urgence de votre région](#).**



Il est important de prévoir des ressources et des mesures de soutien en santé mentale pour tous les travailleurs, y compris l'accès à un programme d'aide aux employés, le cas échéant.

Pour en savoir plus sur la COVID-19, consultez le site de l' [Agence de la santé publique du Canada](#).

**Avis de non-responsabilité :** Comme les renseignements sur la santé et la sécurité au travail sont appelés à changer rapidement, il est recommandé de consulter les autorités locales de santé publique pour obtenir des directives régionales précises. Ces renseignements ne remplacent pas les avis médicaux ou les obligations prévues par la loi en matière de santé et de sécurité. Bien que tous les efforts soient faits pour assurer que les renseignements sont exacts, complets et à jour, le CCHST n'offre aucune garantie et ne s'engage aucunement à cet effet. Le CCHST ne saurait être tenu responsable de toute perte, réclamation ou revendication pouvant résulter, directement ou indirectement, de l'utilisation de ces renseignements ou des conséquences de leur utilisation.