



Introduction

Cette fiche de conseils donne un aperçu des risques liés à la COVID-19 auxquels peuvent être exposés les fournisseurs de services sur place (p. ex. électriciens, plombiers, monteurs d'installations au gaz, réparateurs, techniciens et préposés à l'entretien) et fournit des recommandations de mesures de contrôle pour endiguer la COVID-19 ou enrayer sa transmission.

Directives générales

- Continuez de vous conformer aux lois et aux exigences fédérales, provinciales ou territoriales sur le travail.
- Pour éviter de contaminer les outils, les coffres à outils et l'équipement, déposez-les sur une surface recouverte d'une feuille protectrice jetable, dont vous vous débarrasserez de manière sécuritaire à la fin de chaque service.
- Limitez le nombre d'objets dont l'utilisation peut être partagée entre les travailleurs (p. ex. outils, documents et équipement).
- Demandez aux travailleurs d'éviter d'utiliser le même équipement et les mêmes documents. S'il n'est pas possible de faire autrement (p. ex. registres de service, planchettes à pince, outils, stylos), exigez qu'ils se lavent ou se désinfectent les mains avant et après l'utilisation.
- Dans les cas où plusieurs fournisseurs de services sont présents sur les lieux de travail (p. ex. nouvelle construction), voyez avec le superviseur sur place à réduire au minimum le nombre de travailleurs présents en même temps et à ce que tous les travailleurs respectent les politiques sur le port du masque et l'éloignement physique.
- Renoncez aux frais d'annulation ou ajustez-les pour les clients qui annulent leur rendez-vous ou qui ne prennent pas livraison de leur marchandise en raison d'une quarantaine, d'un isolement ou d'une maladie.
- Demandez au client de désigner une seule personne pour traiter avec le travailleur sur place, et d'éloigner les animaux, les enfants et les autres membres du ménage de l'aire de travail.

Formation des travailleurs

- Fournissez à vos travailleurs une formation axée sur la COVID-19 qui couvre au minimum les points suivants :
 - les [symptômes de la COVID-19](#) et ce qu'il faut faire en cas de symptômes;
 - [comment se propage le virus](#);
 - comment se protéger et protéger les autres en appliquant différentes mesures de contrôle des risques et les [pratiques préventives personnelles](#);
 - comment bien se renseigner (en consultant des [sources fiables](#));
 - l'[étiquette respiratoire et une bonne hygiène des mains](#);
 - les changements aux politiques et aux procédures sur la santé et la sécurité.
- Veillez à la conformité et redonnez la formation aussi souvent que nécessaire.
- Demandez aux travailleurs de rester à la maison s'ils se sentent malades, même si les symptômes sont légers.
- Demandez aux travailleurs de refuser poliment les conversations sociales durant le service. Les conversations favorisent le risque de transmission virale.
- Déconseillez aux travailleurs d'avoir des contacts physiques non essentiels, comme des accolades, des poignées de main et des tapes dans la main, et de se rassembler après le travail.



- Découragez le prêt ou l'emprunt d'objets personnels (téléphone cellulaire, briquet, etc.).
- Envisagez d'offrir une formation sur les techniques de résolution de conflits des clients. Certains travailleurs peuvent avoir à composer avec des clients qui réagissent agressivement aux mesures sanitaires et aux changements organisationnels liés à la COVID-19.
- Donnez une formation sur le nettoyage pour montrer les bonnes techniques de désinfection.
- Formez les travailleurs aux bonnes techniques de nettoyage et de désinfection du matériel : commandes, écrans, claviers, outils, équipement, chariots, véhicules, radios et appareils personnels, comme les téléphones cellulaires. Fournissez les produits de nettoyage et prévoyez du temps pour la désinfection des espaces de travail.
- Assurez-vous que les travailleurs savent comment se protéger lors de l'utilisation de produits chimiques (dont les nettoyants et les désinfectants), par exemple, en portant l'équipement de protection individuelle approprié ou en assurant l'aération de la zone pendant le nettoyage. Assurez-vous que tous les travailleurs ont reçu une formation sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et qu'ils savent comment l'utiliser.

Dépistage et recherche des contacts

- Durant la prise de rendez-vous, et à moins de 24 heures de la visite, évaluez les clients pour savoir s'ils ont été touchés par la COVID-19. Posez des questions pour savoir s'ils présentent des symptômes, s'ils ont voyagé récemment et s'ils peuvent avoir été exposés à la COVID-19 (vous pouvez demander des modèles de questionnaires à votre autorité locale de santé publique ou utiliser celui du [Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail](#) [CCHST]).
- Si le client déclare présenter des symptômes ou avoir été exposé récemment, ou qu'une personne avec qui il vit ou travaille est en isolement, en quarantaine ou malade, reportez le rendez-vous à une autre date. S'il n'a rien à signaler, maintenez le rendez-vous de service tel que prévu.
- Suggérez aux travailleurs de répondre à un questionnaire de dépistage (sur un portail d'entreprise ou au moyen d'une application) avant le début de leur quart.
- Les travailleurs qui confirment qu'ils ne présentent aucun symptôme et qu'il n'y a pas eu d'exposition peuvent travailler. Dans le cas contraire, ils doivent communiquer avec leur superviseur, qui leur recommandera de rester à la maison (ou d'y retourner) et de surveiller leurs symptômes. S'ils ont de nouveaux symptômes ou si leurs symptômes s'aggravent, ils doivent communiquer avec leur fournisseur de soins de santé ou leur autorité locale de santé publique.
- Tenez un registre de toutes les visites de service (dates, heures et endroits). Un tel registre est essentiel à la recherche des contacts. L'information qu'il contient ne doit être communiquée qu'aux autorités de santé publique. Assurez-vous de protéger les renseignements personnels, et de les stocker et détruire de manière sécuritaire, conformément aux lois sur la protection de la vie privée.
- Encouragez les travailleurs à utiliser l'[application canadienne Alerte COVID](#), si votre province participe à l'initiative. L'application les avertira en cas d'exposition potentielle à la COVID-19. Elle ne recueille aucune donnée sur l'emplacement et protège la vie privée de l'utilisateur.

Communication

- Les employeurs doivent se tenir au fait des ordonnances des autorités locales de santé publique ou des organismes de réglementation et s'y conformer, ce qui peut impliquer la fermeture d'une partie ou de l'ensemble de leurs activités.
- Communiquez les changements, tels que les nouvelles pratiques, politiques et restrictions en matière de services, qui touchent les travailleurs et les clients.
- Informez les travailleurs des dernières nouvelles, des directives et des ordres émanant du gouvernement à mesure que la pandémie évolue.
- Rappelez aux travailleurs les comportements sécuritaires, tels que l'hygiène des mains et l'étiquette respiratoire, et les politiques sur l'éloignement physique et le port du masque, par courriel ou un autre mode de communication.

Fournisseurs de services sur place



- Utilisez des formats accessibles (par écrit, infographie, de vive voix) et un niveau de langue convenant à l'auditoire pour vous assurer que les instructions sont comprises.
- Encouragez les travailleurs à faire part de toute préoccupation relative à la COVID-19 à leur employeur, superviseur, comité ou représentant en matière de santé et de sécurité, ou représentant syndical (s'il y a lieu).
- Fournissez les renseignements sur les [ressources de soutien économique du gouvernement](#).
- Fournissez du soutien et des ressources en [santé mentale](#).

Plan d'intervention relatif à la COVID-19

- Lorsqu'un travailleur déclare avoir des [symptômes de la COVID-19](#), faites-lui immédiatement porter un masque médical (chirurgical) ou, à défaut, un masque non médical bien conçu et bien ajusté.
- Le travailleur doit arrêter de travailler sur-le-champ et communiquer avec son superviseur.
- Après s'être assuré que le lieu de travail est dans un état sécuritaire, le travailleur malade doit retourner à la maison pour commencer sa période d'isolement.
- Le travailleur doit demander des soins médicaux, au besoin, et suivre les instructions de son [autorité locale de santé publique](#).
- Suivez les procédures établies et informez le client si les travaux ne peuvent être terminés.
- Le retour au travail doit être déterminé par des professionnels de la santé ou des responsables de la santé publique, selon le type de symptômes, leur durée et leur gravité, ainsi que les résultats du test de dépistage de la COVID-19.
- Si un travailleur vous informe d'un résultat positif à un test de dépistage de la COVID-19, informez-en votre autorité locale de santé publique et collaborez aux efforts de recherche des contacts. Vous devrez aussi aviser les autres travailleurs et les clients qui peuvent avoir été exposés, sauf s'il s'agit de la responsabilité de votre autorité locale de santé publique.
 - Fournissez aux autorités de santé publique, si elles vous la demandent, la liste des clients qui ont été en contact avec le travailleur aux fins de la recherche des contacts.
- Si le cas concerne un travailleur sur les lieux de travail, il pourrait être nécessaire d'envoyer d'autres avis. Communiquez avec l'[organisme en matière de santé et sécurité au travail](#) et la [commission des accidents du travail](#) de votre **administration** pour savoir quoi faire. Remplissez un rapport d'incident et lancez une enquête.

Vaccination

- Encouragez les travailleurs à recevoir le [vaccin](#) contre la COVID-19 dès qu'ils sont admissibles et que les doses sont disponibles dans votre région.
- Pensez à soutenir les travailleurs qui souhaitent recevoir le vaccin en leur permettant de prendre un congé payé pendant les heures de travail pour se faire vacciner ou en organisant une clinique de vaccination au travail.
- Communiquez aux travailleurs la fiche d'information sur la vaccination du gouvernement du Canada intitulée « [Ce qu'il faut savoir sur le vaccin contre la COVID-19 au Canada](#) ».

Nettoyage et désinfection

Consultez la fiche de conseils « [Nettoyage et désinfection](#) » du CCHST pour d'autres directives et exemples d'objets et de surfaces.

- Il est recommandé que les fournisseurs de services sur place portent une attention particulière à tout ce qui est utilisé en commun – équipement, véhicules, écrans tactiles, outils, panneaux d'accès – et qu'ils nettoient et désinfectent l'équipement du client avant de commencer à travailler.
- Utilisez des désinfectants efficaces contre le coronavirus. Consultez cette liste de [désinfectants pour surfaces dures et désinfectants pour les mains](#) de Santé Canada. Veillez à ce que les produits choisis aient un numéro

Fournisseurs de services sur place



d'identification du médicament (DIN) de Santé Canada.

- Les objets et les surfaces fréquemment touchés ou qui présentent des risques élevés de transmission doivent être désinfectés plusieurs fois par jour.

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](#).

Il convient de noter que la présente fiche de conseils n'aborde que certains changements pouvant être faits par les organisations au cours d'une pandémie. Adaptez la présente liste en ajoutant vos propres pratiques et politiques exemplaires pour répondre aux besoins particuliers de votre organisation.

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.