



Introduction

Le présent document a été conçu à l'intention des employeurs du secteur du commerce de détail. Il présente un aperçu des mesures de contrôle recommandées pour contribuer à réduire le risque d'exposition à la COVID-19 en milieu de travail. Il peut également aider les travailleurs et les clients à mieux comprendre les responsabilités que doit assumer le secteur pour les protéger de la propagation de la COVID-19.

Dans tous les cas, vous devez suivre les directives diffusées par les [autorités de santé publique](#) de votre région ainsi que par l'[organisme de réglementation en matière de SST de votre province ou territoire](#). N'hésitez pas à collaborer avec les inspecteurs afin de leur permettre de mener leurs activités d'inspection en toute sécurité.

Consultez les lignes directrices actuelles de l'[Agence de la santé publique du Canada \(ASPC\)](#) : « [Conseils aux détaillants essentiels pendant la pandémie de COVID-19](#) ». Le [Conseil canadien du commerce \(CCC\)](#) et d'autres associations commerciales proposent également une multitude de renseignements et de ressources sur la COVID-19.

Pour connaître les pratiques générales en matière de prévention dans le contexte de la COVID-19 pour les employeurs et les travailleurs, consultez les documents du CCHST traitant des [ressources sur la COVID-19](#), y compris les documents intitulés « [Protégez-vous et protégez les autres contre la COVID-19](#) », « [Évaluations des risques et plans de mesures de contrôle pour la COVID-19](#) » et « [Prévention de la COVID-19 chez les travailleurs](#) ».

Respectez vos obligations légales en matière de santé et de sécurité au travail en déployant tous les efforts raisonnables possibles dans les circonstances pour protéger la santé et la sécurité de vos travailleurs.

Comme les établissements de vente au détail sont de tailles diverses, allant des petits propriétaires-exploitants aux grandes entreprises comptant de nombreux employés ou de multiples quarts de travail, divers conseils vous sont proposés. Il vous suffit d'appliquer ceux qui sont les plus pertinents pour votre milieu de travail.

Pensez aux risques

Chaque milieu de travail est unique. Les employeurs doivent procéder à une [évaluation des risques](#) liés à la COVID-19 en fonction de leur milieu de travail, de leurs rôles professionnels et de leurs activités (tâches courantes et interactions en personne). Voici quelques exemples d'aspects à examiner pour le secteur du commerce de détail : aide à la clientèle dans les aires de vente; cabines d'essayage; transactions de paiement; service à la clientèle (retours et échanges, plaintes); services de soutien technique; collecte en bordure de rue; livraison; installations destinées aux travailleurs (entrée, vestiaires, toilettes, salles de pause, bureaux); entreposage (expédition et réception, manutention de matériels); activités liées à l'entretien des magasins (présentation et réapprovisionnement des produits, nettoyage, réparation des installations, etc.).

Certains facteurs augmentent les risques de [transmission de la COVID-19](#), notamment la proximité (moins de 2 mètres) et les interactions (conversations rapprochées, contacts physiques) entre les personnes, la production de gouttelettes respiratoires (lorsqu'une personne parle, tousse, éternue, chante, crie ou pratique une activité intense qui augmente le rythme respiratoire), les endroits bondés ou les espaces clos mal ventilés, les pratiques ou les installations d'hygiène personnelle inadéquates, et les surfaces contaminées (objets contaminés). Les risques de transmission sont encore plus élevés lorsque plusieurs de ces facteurs de risque sont réunis au même endroit.

Une fois que les risques ont été repérés et évalués, l'employeur doit mettre en œuvre des [mesures de contrôle des dangers](#) appropriées conformément à la [hiérarchie des mesures de maîtrise](#) (c.-à-d. élimination, substitution, mesures d'ingénierie, mesures administratives, équipement de protection individuelle), y compris appliquer plusieurs [mesures de prévention individuelles](#) à la fois. Vous devez songer à élaborer un plan de sécurité en milieu de travail afin de trouver et de mettre en œuvre des solutions pour pallier aux risques liés à la COVID-19. Le plan doit aborder autant d'aspects que possible par ordre de priorité.

Lorsque vous mettez en place de nouvelles mesures de contrôle pour la COVID-19, évaluez les répercussions potentielles sur les infrastructures et les activités existantes ainsi que sur la sécurité des travailleurs ou des clients. Assurez-vous de ne pas créer de nouveaux dangers en milieu de travail. Mettez à jour les politiques et procédures existantes, si nécessaire, pour y intégrer les risques et les mesures de contrôle liés à la COVID-19. Continuez à évaluer l'efficacité des mesures de contrôle et apportez des modifications si nécessaire.

Voici des exemples de questions qui peuvent être posées pour vous aider à déterminer les facteurs de risque liés à la COVID-19 et les mesures de contrôle appropriées pour votre lieu de travail :

- Quels sont les principaux rôles professionnels, zones de travail et tâches courantes?
- Où et quand les travailleurs interagissent-ils avec d'autres personnes lorsqu'ils travaillent?



- Quelle est la proximité de ces interactions? Les travailleurs ont-ils besoin d'être près les uns des autres pour certaines tâches professionnelles (c'est-à-dire quand et où la distance physique n'est pas possible)? Les risques de transmission augmentent avec la proximité et la fréquence des contacts.
- Quelle est la durée des interactions? Selon les données probantes actuelles, la propagation est plus probable en cas de contact prolongé.
- Dans quelle mesure le milieu de travail est-il bondé? Les risques de propagation augmentent lorsque des gens sont rassemblés.
- Les travailleurs demeurent-ils à un seul poste de travail ou se déplacent-ils dans l'immeuble?
- Les travailleurs partagent-ils des véhicules (p. ex. représentants des ventes externes dans des véhicules d'entreprise, ou personnel d'entrepôt utilisant des chariots élévateurs et des chariots à conducteur à pied)?
- Existe-t-il des systèmes de ventilation et de refroidissement intérieurs? La ventilation intérieure est-elle suffisante? Une mauvaise circulation d'air dans les espaces clos peut entraîner l'accumulation de particules virales.
- Les travailleurs et les clients ont-ils facilement accès à des installations d'hygiène personnelle (p. ex. toilettes, eau courante, savon et désinfectant pour les mains)?
- Comment l'équipement et les outils sont-ils utilisés en milieu de travail? Sont-ils partagés entre plusieurs personnes?
- À quelle fréquence et de quelle manière les surfaces et les objets sont-ils nettoyés et désinfectés? Les produits désinfectants choisis ont-ils été évalués en ce qui concerne l'efficacité contre le virus de la COVID-19 et les dangers chimiques potentiels pour les travailleurs et les clients?
- Les travailleurs et les clients disposent-ils des connaissances et des ressources dont ils ont besoin pour se protéger et protéger les autres contre la propagation de la COVID 19?
- Des obstacles linguistiques pourraient-ils influencer sur la capacité des travailleurs et des clients à comprendre et à suivre les mesures de lutte contre la transmission?
- Existe-t-il des facteurs sociaux qui pourraient compliquer l'application des mesures de contrôle?
- Êtes-vous en mesure de déterminer si une personne pourrait être malade ou avoir été exposée, et de prendre rapidement les mesures appropriées?
- Les politiques en matière de congé de maladie permettent-elles d'isoler et de mettre en quarantaine les travailleurs?

Mesures de contrôle

Élimination (y compris la substitution)

Ce type de mesures de contrôle permet d'éliminer l'exposition sur le lieu de travail :

- Les travailleurs dont les fonctions peuvent être exercées à distance doivent travailler à domicile, notamment le personnel de bureau et de soutien qui ne participe pas directement aux activités de production sur place.
- Utilisez les technologies de communication à distance, comme la vidéoconférence ou la téléconférence, dans la mesure du possible.
- Certains services peuvent devoir être temporairement interrompus s'ils ne peuvent être exécutés en toute sécurité ou s'ils sont rendus impossibles en raison d'une ordonnance de confinement provinciale ou territoriale (p. ex. achats en magasin).

Mesures d'ingénierie

Ce type de mesures de contrôle permet d'utiliser une infrastructure physique pour réduire l'exposition sur le lieu de travail. Pour être entièrement efficaces, ces mesures dépendent d'une bonne conception et d'un bon entretien.

Barrières physiques

- Installez des barrières de dimension appropriée aux bons endroits lorsqu'il est impossible de maintenir un éloignement physique d'au moins 2 mètres (p. ex. aux caisses et aux fenêtres de service au volant).
- Les barrières doivent bloquer les gouttelettes respiratoires, dépasser la hauteur de la tête et permettre le déplacement libre et sécuritaire du travailleur dans sa zone fermée. Pour obtenir des instructions détaillées sur la conception et l'installation de barrières, consulter les directives des autorités de santé publique locales.
- Utilisez du plexiglas, des rideaux en plastique ou d'autres matériaux imperméables qui sont durables et faciles à nettoyer et à désinfecter.
- Placez des barrières pour la circulation des piétons et les files d'attente. Chaque couloir devrait être suffisamment large pour permettre une distance d'au moins deux mètres entre les personnes dans toutes les directions.

Ventilation

Une mauvaise ventilation a été associée aux éclosions de COVID-19 en raison du fait qu'elle favorise l'accumulation et la transmission d'aérosols contenant des virus dans les espaces intérieurs. La ventilation continue des espaces intérieurs permet de diluer et de remplacer l'air potentiellement contaminé. Il est important de faire ce qui suit :



- Faites en sorte que tout travail intérieur soit effectué dans un espace bien aéré.
- Consultez un expert autorisé en systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) avant de procéder à toute modification physique ou de réglage.
- Vérifiez que les exigences actuelles en matière de qualité de l'air intérieur ne sont pas compromises.
- Assurez-vous que l'air vicié dans l'habitacle des véhicules et à l'intérieur n'est pas continuellement recyclé.
- Veillez à ce que les ventilateurs d'extraction soient pleinement fonctionnels, qu'ils fonctionnent à leur capacité maximale et qu'ils restent allumés.
- Vérifiez que le débit d'air des ventilateurs à circulation d'air ou de refroidissement ne se déplace pas d'une personne à l'autre. Les ventilateurs doivent être orientés vers des coins ou des murs où il n'y a personne, à une hauteur supérieure à celle de la tête des gens. Évitez les réglages à haute vitesse. Les ventilateurs de plafond doivent également fonctionner à faible vitesse et en sens inverse, de sorte que l'air soit aspiré vers le plafond.
- Il existe d'autres moyens de maintenir les espaces de travail au frais, comme éteindre les équipements générant de la chaleur lorsqu'ils ne sont pas utilisés, ou limiter le nombre de personnes pouvant occuper en même temps un espace fermé.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la ventilation, consultez la page Web du gouvernement du Canada intitulée « [COVID-19 : Guide de ventilation des espaces intérieurs pendant la pandémie](#) » et le document du CCHST intitulé « [Ventilation intérieure : directives pendant la pandémie de COVID-19](#) ».

Autres mesures d'ingénierie

- Use signs and floor markings (at least 2 metres apart in all directions) to indicate where people should stand and walk. Mark outdoor queue spaces with weather resistant materials. Check local by-laws before installing a temporary shelter over the queue.
- Réduisez le nombre de points de contact pour accéder aux immeubles et aux services.
 - Remplacez les poignées de porte rondes par des poignées et des plaques de poussée pouvant être manipulées en utilisant les poignets ou les coudes. Installez des portes automatiques ou gardez ouvertes les portes autres que les portes coupe feu. Veillez à ne pas créer de nouveaux risques (trébuchement ou incendie).
 - Installez des commandes automatiques de capteurs sans contact pour l'éclairage, les robinets d'eau, les distributeurs de désinfectant, les leviers de chasse d'eau, les distributeurs de serviettes en papier et les bacs à déchets.
 - Utilisez des méthodes de paiement ne nécessitant pas de contact, comme le paiement sans contact à l'aide d'une carte de débit ou de crédit à puce, le paiement par téléphone sans fil ou les transferts électroniques.
 - Utilisez des méthodes sans contact pour permettre aux employés d'indiquer leur arrivée, comme les cartes clés électroniques, l'envoi d'un message ou d'un courriel, ou l'appel par un superviseur.
- Remplacez les surfaces douces (tapis, sièges) par des surfaces dures (carrelage, bois, métal, plastique), qui sont plus faciles à nettoyer et à désinfecter.
- Retirez les articles qui compliquent le nettoyage, notamment les circulaires, les articles en montre et les échantillons, les jouets de la zone de jeu des enfants ainsi que la nourriture et les boissons gratuites.
- Songez à supprimer l'accès des clients aux écrans tactiles ou aux terminaux d'ordinateur (p. ex. appareils de vérification des stocks et des prix), dont le nettoyage et la désinfection ne peuvent être contrôlés.
- Réduisez le volume de la musique du magasin pour que les gens puissent parler d'une voix normale, sans crier (ce qui favoriserait la propagation de gouttelettes respiratoires sur de longues distances).
- Modifiez l'utilisation des salles de manière à favoriser des espaces plus vastes. Utilisez des salles plus grandes et bien aérées ou des espaces extérieurs (si la température le permet) pour les réunions, les pauses et les activités d'équipe. Vous pouvez réorganiser les postes de travail et le mobilier excédentaires ou les enlever ou en bloquer l'accès.
- Empêchez les personnes d'entrer dans les zones où elles ne travaillent pas ou auxquelles elles n'ont pas besoin d'accéder (cela ne s'applique pas dans les situations d'urgence). Verrouillez les portes et les barrières, au besoin.
- Établissez des voies piétonnières à sens unique dans les corridors et les escaliers pour réduire au maximum la circulation transversale.



- Utilisez des panneaux et des marques au sol (à 2 mètres d'écart) pour indiquer où les travailleurs doivent se tenir et marcher. Délimitez des zones pour les files d'attente à l'extérieur à l'aide de matériaux résistant aux intempéries. Vérifiez la réglementation municipale avant d'installer un abri temporaire au-dessus d'une zone d'attente.

Mesures administratives

Ces types de mesures réduisent les risques grâce à des politiques, des procédures et des formations. Pour être pleinement efficaces, elles s'appuient sur la gestion et la conformité du personnel.

Plan de sécurité relatif à la COVID-19

Il est possible que les lois de la province ou du territoire où vous exercez vos activités vous obligent à établir un plan de sécurité écrit relatif à la COVID-19. Ce plan pourrait devoir être affiché, et être présenté à la demande d'un inspecteur. Consultez les autorités compétentes de votre province ou territoire pour savoir ce que ce plan doit contenir.

Idéalement, ce plan doit :

- correspondre à l'infrastructure, aux activités et aux rôles professionnels au sein du milieu de travail;
- dresser la liste de toutes les mesures de contrôle mises en œuvre pour protéger les travailleurs et les clients;
- décrire la marche à suivre à l'égard des cas soupçonnés ou confirmés de COVID-19;
- indiquer ce qu'il faut faire si une personne atteinte de la COVID-19 a besoin de soins d'urgence;
- prévoir les mesures à prendre si un grand nombre de travailleurs doivent être isolés ou mis en quarantaine ou doivent recevoir des soins médicaux (p. ex. logistique relative au personnel et remplacement du personnel absent);
- être mis en œuvre et tenu à jour par un administrateur ou un comité désigné;
- être révisé et mis à jour fréquemment afin d'être conforme à l'évolution des exigences relatives à la pandémie;
- être communiqué aux superviseurs et aux travailleurs dans le cadre de leur formation.

Processus de contrôle

- Dans le cadre du contrôle passif, les travailleurs s'auto-évaluent et informent leur employeur lorsqu'ils se sentent malades ou croient avoir été exposés à la COVID-19. Pour ce qui est des clients et des autres personnes, il est possible d'encourager l'auto-dépistage en affichant un avis sur la porte, en envoyant des messages téléphoniques automatisés ou en créant un site Web indiquant les symptômes et les restrictions d'accès.
- Dans le cadre du contrôle actif, l'employeur pose des questions aux travailleurs concernant tout symptôme ou possibilité d'exposition avant chaque quart de travail. Pour ce qui est des clients et des autres personnes, le contrôle actif peut être effectué par un travailleur posté à l'entrée du magasin ou par téléphone.
- Utilisez une [liste de vérification](#) du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) ou de votre autorité de santé publique locale.
- Un dépistage doit être effectué pour tous les travailleurs, clients, inspecteurs, entrepreneurs ou autres personnes susceptibles d'entrer sur le lieu de travail.
- Consignez les noms, les coordonnées, les heures et les lieux. Veillez à ce que les [renseignements personnels](#) soient protégés, et à ce que tout renseignement soit stocké ou éliminé de façon sûre et sécuritaire. Fournissez, sur demande, les renseignements aux autorités de santé publique locales pour les aider dans leurs efforts de [recherche de contacts](#).
- Décelez les risques d'exposition potentielle à la COVID-19 dans les 14 derniers jours :
 - voyages récents (au pays ou à l'étranger);
 - contact avec une personne dont le test de dépistage de la COVID-19 s'est révélé positif;
 - éclosions dans la communauté.
- Dépistez les [symptômes de la COVID-19](#) les plus courants.
- Si cela est possible et réalisable, songez à mettre en place un processus de [tests de dépistage rapide](#) systématique pour tous les travailleurs comme mesure de contrôle actif supplémentaire. Réfléchissez à la



manière dont vous allez [gérer la réponse](#) aux résultats d'un test rapide.

- Envisagez de promouvoir l'utilisation de l'[application Alerte COVID](#) nationale.

Que faire si une personne présente des symptômes ou a été exposée

- Si un **client** échoue au processus de contrôle, ne le laissez pas entrer dans l'établissement de vente au détail. Proposez-lui d'autres méthodes d'achat (p. ex. achats en ligne, collecte en bordure de rue).
- Si un **travailleur** ou **toute autre personne** sur le lieu de travail présente des symptômes ou a possiblement été exposé à la COVID-19, prenez les mesures ci-après :
 - Composez le **911** si les symptômes sont très graves.
 - Faites porter à la personne un masque (de préférence un respirateur ou un masque médical s'il n'est pas disponible, ils devraient porter un masque non médical bien construit et bien ajusté)
 - Ne laissez pas le travailleur poursuivre ses tâches professionnelles.
 - Faites tout votre possible pour maintenir le travailleur isolé avant de le renvoyer à la maison.
 - Afin de réduire la propagation dans la communauté, découragez-le d'utiliser le transport en commun, de prendre un taxi ou de faire du covoiturage.
 - Conseillez au travailleur de demeurer à la maison (ou de rentrer chez lui) et de communiquer avec son médecin ou les autorités de santé publique locales s'il développe des symptômes ou si ses symptômes s'aggravent.
 - Nettoyez et désinfectez toute surface que la personne peut avoir touchée.
- Établissez des procédures de communication avec les autorités de santé publique locales afin d'obtenir des conseils supplémentaires si un cas confirmé de COVID-19 est signalé.
- Si le cas est lié au travail et concerne un travailleur, des avis supplémentaires peuvent être requis. Communiquez avec l'[organisme de réglementation en matière de SST](#) et la [commission des accidents du travail](#) de votre province ou territoire pour en savoir plus. Remplissez un rapport d'incident et démarrez une enquête.

Éloignement physique

- Adoptez et appliquez une politique d'éloignement physique pour tous les secteurs du lieu de travail.
- Veillez à ce que les interactions essentielles demeurent **peu nombreuses** et **brèves** et se fassent à la **plus grande distance physique** possible (au moins 2 mètres).
- Les travailleurs devraient réduire au minimum les interactions en personne non essentielles avec les gens ne faisant pas partie de leur ménage ou de leur cohorte de travail.
- Les tâches nécessitant un contact étroit entre les travailleurs et d'autres personnes doivent être modifiées, dans la mesure du possible.
- Déconseillez les contacts physiques directs, comme les accolades et les poignées de main.
- S'il y a un grand nombre de travailleurs ou de multiples équipes de travail, envisagez de mettre en place un système de **cohortes** (équipes de travailleurs déterminées). Faites en sorte que les membres de chaque cohorte travaillent, participent aux réunions et aux formations et prennent leurs pauses ensemble. Ne permettez pas aux membres de cohortes différentes de se mêler les uns aux autres. L'utilisation de cohortes réduit le risque de transmission de la COVID-19 et facilite la recherche des contacts lorsqu'un cas positif de COVID-19 est signalé sur le lieu de travail.
- Encouragez les travailleurs à ne travailler que dans un seul endroit.
- Déconseillez l'utilisation du covoiturage, du transport en commun et des services de covoiturage.
- Limitez le nombre de personnes pour tout rassemblement à l'intérieur et à l'extérieur.
- Invitez les travailleurs à ne pas se rassembler et à éviter tout entassement pendant les pauses et les changements d'équipe, y compris dans les aires de pause extérieures et les abris anti-intempéries.
- Respectez les limites d'occupation fixées par votre province ou territoire pour les établissements de vente au détail. Ces limites sont établies selon le calcul de la surface utile, les pourcentages de capacité ou le nombre de personnes.
- Désignez un employé pour contrôler les entrées et surveiller les taux d'occupation (p. ex. noter les entrées et sorties des clients ou limiter le nombre de chariots ou de paniers disponibles).



- Une fois que le taux d'occupation maximum est atteint, autorisez l'entrée d'un nouveau client pour chaque client qui sort.
- Afin de servir un plus grand nombre de clients et de réduire le temps d'exposition potentiel, envisagez de limiter la durée pendant laquelle chaque client peut rester dans l'établissement de vente au détail. Par exemple, demandez aux clients de prendre rendez-vous pour les services de soutien technique afin de réduire les temps d'attente et d'éviter que des gens errent inutilement dans l'établissement.
- Demandez aux clients de choisir une personne de leur ménage pour entrer dans l'établissement de vente au détail. Prévoyez des mesures d'adaptation pour les personnes qui doivent être accompagnées de personnes à charge pendant leur magasinage, ou qui doivent accompagner une personne en raison de besoins en matière d'[accessibilité](#).
- Favorisez d'autres moyens pour les clients d'accéder aux biens et services, tels que les achats en ligne, la livraison à domicile, la collecte en bordure de rue, la pré-commande ou la réservation d'articles ainsi que le service à la clientèle et le soutien technique en ligne.
- Établissez des heures de magasinage réservées ou encadrées pour les clients appartenant à des [populations vulnérables](#).
- Prévoyez comment les gens pourront maintenir une distance physique s'ils doivent évacuer ou se mettre à l'abri sur place en cas d'urgence. Certaines exceptions aux règles d'éloignement peuvent s'appliquer, par exemple pour administrer des soins d'urgence ou procéder à un sauvetage.
- Limitez ou reportez les visites d'entrepreneurs et de fournisseurs externes sur votre lieu de travail.
- Les méthodes de livraison de marchandises peuvent varier selon les fournisseurs. Planifiez la livraison des stocks pendant les heures où il y a moins de travailleurs et de clients ou prenez des dispositions pour la récupération en bordure de rue.

Bonne pratiques d'hygiène

- Encouragez les gens à se [laver fréquemment les mains](#) sur leur lieu de travail, comme lorsqu'ils entrent et sortent du magasin ou avant et après leur quart de travail et certaines activités, comme manipuler des objets communs et des marchandises, utiliser de l'équipement et des outils, toucher leur masque facial, manipuler des aliments, utiliser les toilettes, etc.
- Il faut se laver avec de l'eau et du savon pendant au moins 20 secondes ou, à défaut, utiliser un désinfectant pour les mains (dont la teneur en alcool est de plus de 60 %). Si les mains sont visiblement sales, elles doivent être lavées à l'eau et au savon.
- Certains clients peuvent avoir besoin d'une plus grande supervision ou d'aide pour se laver les mains (p. ex. les enfants).
- Envisagez de fournir à tous les travailleurs des contenants individuels de désinfectant pour les mains.
- Songez à distribuer des lingettes désinfectantes près des chariots et des paniers.
- Faites en sorte que les clients n'aient pas à circuler dans l'établissement ni à toucher les produits et les accessoires du magasin. Si possible, demandez-leur ce dont ils ont besoin afin qu'un membre du personnel puisse les aider (p. ex. choisir la bonne taille de vêtements sur un présentoir ou ramasser et ensacher des produits secs en vrac).
- Afin de minimiser les contacts, limitez la quantité de stocks excédentaires disposés sur la surface de vente (si l'aire d'entreposage à l'arrière le permet).
- Les articles qui ont été essayés (vêtements) ou retournés au service à la clientèle peuvent devoir être nettoyés ou mis en quarantaine pendant un certain temps avant d'être replacés sur la surface de vente.
- Prolongez les délais de retour ou assouplissez les politiques de retour. Tenez compte du fait que certains articles ne devraient être ni repris, ni échangés.
- Fournissez des sacs de magasinage propres. Si les sacs réutilisables sont autorisés, ne laissez pas les employés les manipuler et demandez aux clients de mettre eux-mêmes leurs articles dans leurs sacs.
- Encouragez les modes de paiement sans contact. Si le paiement comptant est autorisé, veillez à ce que les travailleurs soient informés de la nécessité de se laver fréquemment les mains après avoir manipulé de l'argent liquide.
- Interdisez aux clients d'utiliser des gobelets réutilisables et des tasses de voyage.



- Interdisez aux travailleurs de partager l'équipement de protection individuelle (EPI), les uniformes, les masques, ou les ustensiles et les verres dans la salle à manger.
- Ne partagez et ne servez en aucun cas des aliments et des boissons dans des récipients communs; prévoyez des portions emballées individuellement (p. ex. pour les réunions).
- Déconseillez le partage d'articles personnels tels que les téléphones portables, les briquets et les bouteilles d'eau.
- Encouragez les gens à ne pas chanter ou crier, car les gouttelettes respiratoires peuvent parcourir de longues distances.
- Fournissez un service de blanchisserie pour les uniformes ou exigez que les travailleurs portent des uniformes ou des vêtements fraîchement nettoyés à chaque quart de travail. Les vêtements doivent être mis dans des sacs et lavés après chaque quart de travail.
- Supprimez les vestiaires communs. Si les travailleurs ne disposent pas de casiers ou de bureaux, mettez à leur disposition des bacs ou des sacs scellés pour qu'ils puissent y ranger leurs effets personnels, leurs chaussures et leurs vêtements.

Nettoyage et désinfection

- Assurez-vous que tous les désinfectants utilisés sont efficaces contre le COVID-19. Consultez le guide de Santé Canada sur les [désinfectants pour surfaces dures et désinfectants pour les mains](#). Vérifiez que les produits choisis ont un numéro d'identification du médicament (DIN) de Santé Canada.
- Suivez le mode d'emploi du fabricant pour une manipulation sûre et une utilisation efficace. Portez un équipement de protection individuelle (EPI), si nécessaire.
- Élaborez un programme de nettoyage et de désinfection, avec des calendriers et des listes de vérification, pour chaque zone de travail et aire destinée aux visiteurs.
- Nettoyez les espaces partagés par les travailleurs (bureaux, coins-repas, toilettes, etc.) au moins une fois par jour.
- Assurez-vous que les toilettes publiques (si elles sont accessibles) sont nettoyées plus fréquemment, qu'elles ont l'eau courante et qu'elles sont pourvues de savon, de serviettes en papier et de contenants à déchets sans contact et doublés de plastique.
- Les surfaces et objets fréquemment touchés et communs doivent être désinfectés plusieurs fois par jour ou après chaque utilisation par un client ou un employé. Exemples : chariots et paniers; poignées des pelles à denrées; écrans tactiles; claviers NIP; tapis roulants et comptoirs à la caisse; caisses enregistreuses; téléphones; horloges de pointage; boutons des appareils ménagers dans la salle à manger, etc.
- Rappelez aux travailleurs de nettoyer et de désinfecter également tous les appareils personnels tels que les téléphones cellulaires.
- Songez à désigner un lieu de collecte pour les chariots et paniers utilisés, afin de veiller à ce qu'ils soient nettoyés et désinfectés pour les prochains clients.
- Nettoyez et désinfectez les véhicules des représentants des ventes et les chariots élévateurs d'entrepôt entre chaque utilisateur (p. ex. clés, volant, levier de vitesse, contrôles, grilles d'aération, ceintures de sécurité, sièges, poignées de porte intérieures et extérieures, etc.).
- Si un entrepreneur externe doit venir sur place (p. ex. travaux de construction ou de réparation), nettoyez et désinfectez son aire de travail avant et après sa visite.
- Consultez la fiche de conseils << [Nettoyage et désinfection](#) >> du CCHST pour obtenir des conseils supplémentaires et des exemples d'objets et de surfaces.

Communication et formation

- Utilisez des formats accessibles (par écrit, infographies, verbalement) et une ou des langues adaptées aux destinataires pour vous assurer qu'ils comprennent les instructions.
- Utilisez plusieurs méthodes de communication, telles que des affiches, des rappels de la part des préposés à l'accueil et du personnel de vente, des bannières dans les courriels, les publicités textuelles, les sites Web et les médias sociaux, etc. pour informer et rassurer les clients quant aux mesures de contrôle de la COVID-19 appliquées dans votre magasin.
- Aidez les clients à comprendre que les mesures de protection sont nécessaires, et que leur expérience de



magasinage pourrait ne pas correspondre à leur expérience habituelle ou à leurs attentes. Par exemple, les délais d'attente peuvent être plus longs en raison des limites de capacité du magasin, le port du masque peut être requis, et certains produits et services peuvent être inaccessibles.

- Rappelez aux clients de se comporter avec égard envers les travailleurs et les autres clients. L'employeur est responsable de la protection des travailleurs contre [la violence et le harcèlement](#) au travail, y compris contre toute violence verbale ou physique de la part des clients.
- Donnez à tous les travailleurs une formation sur la COVID-19, qui inclut les renseignements suivants :
 - pratiques et politiques de travail nouvelles et mises à jour;
 - nature de la COVID-19 et [symptômes](#) courants
 - mesures à prendre si l'on se sent malade ou si l'on a été exposé au virus;
 - modes de propagation du virus;
 - savoir se protéger et protéger les autres en adoptant simultanément plusieurs mesures de maîtrise des risques et [mesures de prévention individuelles](#);
 - pratiques d'hygiène pour la manipulation sûre des paiements en espèces;
 - port, manipulation et entretien adéquats de l'EPI et des masques;
 - utilisation sécuritaire des produits de nettoyage et de désinfection (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail [[SIMDUT](#)]);
 - s'informer au sujet de la COVID-19 auprès de [sources fiables](#);
 - avantages de la [vaccination](#).
- Surveillez la conformité aux règles et répétez les communications et la formation aussi souvent que nécessaire.
- Encouragez les travailleurs à signaler toute préoccupation relative à la COVID-19 à leur employeur, superviseur, comité de santé et de sécurité au travail, représentant en santé et sécurité au travail ou représentant syndical, s'il est présent.
- Veillez à ce que les responsables et les superviseurs comprennent les risques, les mesures de contrôle et les politiques. Ils doivent se tenir au courant des exigences légales en vigueur à mesure que la pandémie évolue.
- Avant toute visite des fournisseurs de services externes, informez-les au sujet des mesures de contrôle de la COVID-19 que vous avez prises, et collaborez également avec eux afin de les aider à prendre leurs propres précautions contre la COVID-19.

Politiques en matière de ressources humaines

- Adoptez une politique sur le port du **masque** :
 - Appliquez les exigences en matière de port de masque de votre autorité de santé publique locale et de votre province ou territoire. Envisagez d'exiger le port du masque à tout moment, sauf pour manger ou boire.
 - Assurez-vous que le port du masque ne crée pas de nouveaux dangers, comme des risques d'enchevêtrement (équipement en mouvement) ou d'inflammabilité (flamme nue ou étincelles).
 - Les masques non médicaux sont utiles pour réduire la propagation de la COVID 19, mais ils ne constituent pas de l'équipement de protection individuelle (EPI), car ils ne répondent pas aux normes d'essai et de certification réglementées. Continuez à utiliser l'EPI en cas de dangers ou d'urgences en matière de sécurité au travail, conformément aux lois applicables.
 - Mettez à jour votre [programme de maîtrise du stress thermique](#), car le port du masque peut augmenter le stress physiologique dans les situations d'effort intense.
 - Les masques doivent être bien conçus, bien ajustés et utilisés correctement.
 - La qualité des masques disponibles dans le commerce varie considérablement. Envisagez de fournir aux travailleurs et aux clients des masques appropriés.
 - Pour de plus amples renseignements et conseils, consultez le document de l'ASPC intitulé [Utilisation du masque contre la COVID-19 : Conseils aux collectivités](#).
- Modifiez les horaires des quarts de travail de manière à soutenir à la fois les activités régulières et les mesures de contrôle de la COVID-19 :



- Afin de réduire le temps d'exposition quotidien potentiel de chaque travailleur, réduisez la durée des longs quarts de travail (p. ex. 10 heures ou plus) ou veillez à ce que les tâches effectuées n'exigent pas toujours des contacts avec la clientèle.
- Décalez les heures d'arrivée, de départ et de pause des travailleurs afin d'éviter qu'ils ne se rassemblent ou se croisent.
- Prévoyez suffisamment de temps pendant les quarts de travail pour permettre aux travailleurs d'accomplir leurs tâches habituelles en toute sécurité, tout en respectant les exigences en matière d'éloignement physique, d'hygiène personnelle et de nettoyage-désinfection (p. ex. sans se précipiter ni bâcler leur travail).
- Ajustez le nombre d'employés au quotidien pour avoir le moins de personnes possible sur le lieu de travail (ou dans chaque zone du lieu de travail), tout en veillant à ce que les tâches puissent être effectuées en toute sécurité.
- S'il y a moins de travailleurs disponibles, assurez-vous que les titulaires de fonctions essentielles, comme les superviseurs formés ou les membres des équipes de premiers soins ou d'intervention d'urgence, sont présents pendant chaque quart de travail. Assurez-vous que les travailleurs ont reçu une formation pour travailler en toute sécurité, y compris lorsqu'ils doivent s'acquitter des tâches de collègues.
- Offrez des options d'horaires souples aux travailleurs afin qu'ils puissent se rendre à leurs rendez-vous dans les centres de vaccination locaux, si ceux-ci ont lieu pendant les heures de travail.
- Offrez un soutien en matière d'établissement d'horaire et de financement pour permettre aux travailleurs de se rendre à leurs rendez-vous dans les cliniques de vaccination locales, si ceux-ci ont lieu pendant les heures de travail.
- Songez à offrir un nombre d'heures suffisant aux travailleurs afin qu'ils n'aient pas à occuper plusieurs emplois dans différents endroits.
- Adoptez des politiques souples en matière de congés, qui permettent aux travailleurs malades de rester à la maison :
 - Expliquez fermement que les travailleurs malades ne doivent pas se rendre au travail.
 - Établissez un processus permettant aux travailleurs malades d'avertir immédiatement leur superviseur.
 - Offrez un soutien aux travailleurs qui sont en congé de maladie.
 - Ne pénalisez pas les travailleurs qui doivent prendre un congé pour s'isoler ou se mettre en quarantaine.
 - Accordez des avances sur les futurs congés de maladie ou songez à permettre aux travailleurs de se donner mutuellement des congés de maladie.
 - Fournissez de l'information sur les [ressources de soutien économique](#) du gouvernement.
- Tenez compte des travailleurs qui pourraient avoir besoin de [mesures d'adaptation](#) (p. ex. les personnes qui sont [plus susceptibles](#) de présenter une forme grave de la maladie ou des complications si elles contractent la COVID-19 en raison de problèmes de santé).
- Offrez un soutien et des ressources en matière de [santé mentale](#).

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.