



Fournisseurs de services d'entretien automobile

Le présent document est destiné aux employeurs, aux travailleurs et aux participants/clients des services d'entretien automobile. Il donne un aperçu des risques éventuels liés à la COVID-19 en milieu de travail.

Dans tous les cas, les directives des autorités locales de santé publique doivent être suivies et des pratiques générales de prévention de la COVID-19 doivent être mises en œuvre, comme l'indique la page suivante :

<https://www.cchst.ca/pdfs/covid-general.pdf>

Tenez compte des risques lorsque vous fournissez des services d'entretien automobile

Effectuez une évaluation des risques dans le milieu de travail pour repérer les dangers. Pensez aux situations qui augmentent le risque de transmission : nombre d'employés présents, proximité les uns des autres lorsqu'ils travaillent et interactions qui se produisent dans des espaces intérieurs fermés ou clos. Tenez compte de ce qui suit :

- Interactions avec des clients au comptoir de service, dans le bureau des ventes, dans le bureau du financement, etc. Y a-t-il des barrières physiques (p. ex. fenêtre en plexiglas) dans les zones de réception?
- Est-il possible de respecter l'éloignement physique si plus d'une personne travaille sur le même véhicule?
- Mesures de protection si des services de ramassage et de dépôt sont encore offerts.
- Contact fréquent avec les surfaces souvent touchées ou les objets partagés.
- Disponibilité de fournitures et d'installations nécessaires pour se laver et se désinfecter les mains fréquemment.
- Capacité des travailleurs et des clients à suivre les mesures de santé publique d'une manière cohérente.
- Éviter les nouveaux dangers lors de la mise en place des mesures liées à la COVID-19.





Fournisseurs de services d'entretien automobile

Communications

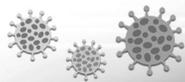
- Informez à l'avance tous les travailleurs et les clients de toute nouvelle mesure en place. Cette information peut être communiquée en ligne, par l'intermédiaire de publicités, au moyen d'avis sur les portes avant et verbalement par les travailleurs.
- Aidez les clients à comprendre que des mesures de protection et des services réduits sont nécessaires et que leur expérience pourrait être différente. Demandez-leur d'être bienveillants à l'égard des travailleurs et des autres clients.
- Assurez-vous que toutes les communications conviennent aux personnes de tous les âges, de toutes les capacités, de tous les niveaux d'alphabétisation et de toutes les langues.
- Demandez aux clients d'arriver à l'heure de leur rendez-vous et de partir rapidement après avoir déposé ou ramassé leur véhicule.
- Placez des affiches partout dans l'installation pour encourager l'éloignement physique le nettoyage et la désinfection de l'équipement, l'hygiène des mains et l'étiquette respiratoire.
- Prenez en considération un système de réservation en ligne ou au téléphone pour aider à gérer le nombre de clients sur place et à réduire le temps d'attente.
- Envoyez tout formulaire nécessaire par voie électronique.
- Informez les travailleurs et les clients de la fermeture de tout service.
- Conservez un registre des noms et coordonnées de tous les travailleurs et les clients pour aider au traçage des contacts au besoin. Assurez-vous de protéger les renseignements personnels. La liste ne doit servir qu'à des fins de traçage des contacts.

Dépistage

- Placez des affiches demandant aux travailleurs et aux clients de ne pas entrer s'ils sont malades, s'ils ont été exposés à une personne malade ou s'ils sont revenus au Canada au cours des 14 derniers jours.
- Songez à poser des questions de dépistage avant que les travailleurs et les clients entrent en utilisant une liste de vérification fournie par votre autorité de santé publique ou demandez-leur de remplir un questionnaire.
- Mettez en place des procédures pour les gens échouant au test de dépistage ou qui tombent malades pendant qu'ils se trouvent dans l'établissement. Ces personnes devraient porter un masque, retourner à la maison sans utiliser un moyen de transport en commun et communiquer avec leur fournisseur de soins de santé ou l'autorité de santé publique locale pour obtenir de plus amples instructions.

Distanciation physique

- Ne dépassez pas le nombre maximal de personnes dans votre établissement pour votre province ou territoire. Établissez des limites d'occupation.
- Songez à établir des heures échelonnées pour l'arrivée des travailleurs.
- Limitez le nombre de clients sur place. Ne permettez aux clients d'entrer dans l'établissement qu'à l'heure de leur rendez-vous.
- Utilisez toute autre aire de service si possible.
- Reconfigurez les zones d'attente et la salle du personnel au besoin.
- Songez à installer des barrières (p. ex. installer des panneaux en plexiglas à la réception et aux autres postes de travail où les travailleurs servent des clients).
- Empêchez les personnes non essentielles d'entrer dans le bâtiment. Placez des affiches demandant aux clients et aux fournisseurs d'appeler la réception plutôt que d'entrer sans rendez-vous.



Fournisseurs de services d'entretien automobile

Mesures techniques

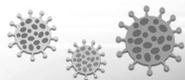
- Installez des barrières physiques, des indications sur le plancher et d'autres repères visuels aux endroits appropriés.
- Assurez-vous que les clients puissent accéder aux services dont ils ont besoin sans entrer dans d'autres pièces ou zones. Si possible, utilisez une entrée et une sortie désignées et automatisées. Si vous gardez les portes ouvertes, ne créez pas de danger de sécurité incendie.
- Établissez des sens uniques aux endroits appropriés.
- Reconfigurez et limitez l'utilisation des aires communes. Par exemple, bloquez certaines cabines de toilette.
- Modifiez la disposition ou la disponibilité des sièges afin que les gens puissent respecter l'éloignement physique.

Aération

- Assurez-vous que les systèmes d'aération des espaces intérieurs fonctionnent comme il se doit.
- Augmentez la circulation d'air extérieur autant que possible en ouvrant des fenêtres et des portes ou d'autres manières. Par contre, n'ouvrez pas des fenêtres et des portes si cela présente un risque pour la sécurité.
- Des ventilateurs de refroidissement portables puissants peuvent augmenter la propagation de la COVID-19 dans des endroits clos. Ajustez plutôt les systèmes d'aérations et les unités de conditionnement de l'air du bâtiment.
- Ajustez les systèmes d'aération pour :
 - Augmenter l'efficacité de la filtration au plus haut niveau approprié pour le système;
 - Augmenter le flux/pourcentage d'air frais provenant de l'extérieur (augmenter le pourcentage d'air extérieur dans l'approvisionnement en air du système de chauffage, ventilation et conditionnement d'air [CVCA], ouvrir les fenêtres et les portes, etc.);
 - Limiter l'utilisation de l'aération sur demande et faire en sorte que le système continue à fonctionner au réglage optimal.
 - Songez à utiliser des unités de filtration à haute capacité pour les particules (HEPA) portables.
- Consultez un professionnel des systèmes CVCA avant d'apporter des changements au système d'aération.

Mesures administratives

- Minimisez autant que possible le contact des clients avec la documentation et les surfaces.
- Privilégiez les modes de paiement sans contact.
- Si, en temps normal, vous offrez des voitures à titre de service de prêt ou de navette, pensez à suspendre ce service ou veillez au nettoyage et à la désinfection adéquats des véhicules entre les utilisateurs.
- Songez à cesser de ramasser ou de déposer des clients. Si vous offrez ce service, installez des barrières en plexiglas, transportez un seul client à la fois et nettoyez et désinfectez le véhicule entre les clients.
- Retirez les installations de boissons et de collations ou fournissez les condiments (p. ex. sucre, crème, bâtonnets pour mélanger) en format individuel.
- Fermez les fontaines d'eau ou remplacez-les par des stations de remplissage des bouteilles d'eau. Chaque personne devrait utiliser sa propre bouteille d'eau étiquetée.
- Déconseillez les contacts physiques comme des câlins, des poignées de main et des « tope là ».
- Échelonnez les pauses et les repas des employés.
- Faites en sorte qu'il ne soit possible de manger et de boire que dans des endroits désignés munis de fournitures de lavage et de désinfection des mains.
- Limitez ou retirez les objets partagés comme les ustensiles, les assiettes, les cafetières et les fours à micro-ondes. Assurez-vous que ces objets sont nettoyés et désinfectés entre chaque utilisation.



Fournisseurs de services d'entretien automobile

Hygiène personnelle

- Les stations de lavage et de désinfection des mains devraient être bien remplies et faciles à trouver près de l'entrée et des autres endroits appropriés (p. ex. au service à la clientèle). Assurez-vous qu'elles sont accessibles aux personnes handicapées.
- Chaque personne devrait être en mesure d'assurer son hygiène des mains lorsqu'elle entre dans l'installation et en sort, après être allée à la salle de bain, avant et après avoir mangé et bu, avant et après avoir touché des objets partagés et des surfaces communes et après avoir été en contact avec une autre personne.
- Encouragez une bonne étiquette respiratoire. Les employés et les clients devraient éternuer ou tousser dans un mouchoir ou dans leur coude plutôt que dans leurs mains.
- Encouragez l'utilisation de mouchoirs et d'autres moyens pour prévenir la diffusion des fluides corporels. Chaque personne devrait immédiatement jeter les mouchoirs utilisés dans des poubelles doublées d'un sac et procéder ensuite à son hygiène des mains.
- Évitez autant que possible de partager des objets, surtout ceux qui sont difficiles à nettoyer, à assainir ou à désinfecter.
- Limitez l'équipement à un seul groupe d'utilisateurs à la fois. Nettoyez et désinfectez l'équipement entre chaque utilisation.
- Les employés devraient retirer leurs vêtements de travail dès qu'ils s'en vont chez eux et ils devraient les laver dès que possible après chaque quart de travail.

Nettoyage et désinfection

- Mettez sur pied un programme de nettoyage et de désinfection assorti d'un horaire et de listes de vérification pour toutes les zones et tout l'équipement.
- Nettoyez et désinfectez les zones de travail, les installations, les meubles et les équipements partagés entre les utilisateurs ou l'équipe de l'entretien des véhicules.
- Mettez l'accent sur les surfaces et les objets fréquemment touchés comme les portes, les comptoirs, les chaises, les poignées, les rampes, les chaises longues, les dessus de table, les machines de paiement par débit et les guichets automatiques bancaires, les écrans tactiles, les téléphones, les interrupteurs, les robinets, les distributeurs de désinfectant, les stations de changement de couche, les stations de remplissage des bouteilles d'eau, les ascenseurs et les barrières de protection.
- Découragez le partage d'objets difficiles à nettoyer, à assainir ou à désinfecter. Retirez les meubles et les objets mous qui ne peuvent pas être nettoyés facilement (p. ex. magazines, journaux).
- Placez des fournitures de nettoyage et des poubelles doublées d'un sac aux endroits accessibles aux travailleurs.
- Ne secouez pas le linge sale lorsque vous lavez des vêtements, des uniformes ou des salopettes. Portez des gants jetables et effectuez votre hygiène des mains après avoir manipulé du linge sale. Nettoyez et désinfectez les paniers et les bacs.
- Utilisez des produits désinfectants ménagers ou commerciaux pour détruire ou inactiver le virus.
 - Utiliser un désinfectant ayant un numéro d'identification du médicament (DIN). Ce numéro signifie que son utilisation a été approuvée au Canada.
 - Lisez et suivez les instructions du fabricant quant à l'utilisation sécuritaire des produits (p. ex. porter des gants, utiliser les produits dans un endroit bien aéré, laisser le désinfectant suffisamment longtemps sur la surface pour qu'il tue les germes selon le produit utilisé).
 - Si des produits de désinfectants à usage domestique ou commercial ne sont pas accessibles, les surfaces dures peuvent être désinfectées à l'aide d'une solution de 5 mL d'eau de Javel (concentration d'hypochlorite de sodium de 5 %) et de 250 mL d'eau. Faites un test sur les surfaces avant d'utiliser de l'eau de Javel. L'eau de Javel peut être corrosive. Suivez les instructions sur la manipulation sécuritaire de l'eau de Javel.
 - Si l'utilisation de liquides ne risque pas de les endommager, désinfectez les appareils électroniques fréquemment touchés (p. ex. écrans tactiles, claviers de NIP, claviers d'ordinateur) avec des lingettes désinfectantes ou imbibées d'alcool.
- Passez un chiffon sur les surfaces de façon à ce qu'elles soient encore humides après le nettoyage.



Fournisseurs de services d'entretien automobile

- Formez les travailleurs sur les procédures de nettoyage et de désinfection et donnez-leur les fournitures adéquates et l'accès à de l'équipement de protection individuelle. Consultez la fiche ou l'étiquette des données de sécurité du produit pour connaître les directives sur l'utilisation sécuritaire.
- Utilisez du matériel de nettoyage réutilisable (serviettes, éponges, serpillières, etc.) qui peut être lavé avec du savon à lessive, puis séché complètement.
- Jetez les mouchoirs, les lingettes, les gants et autres matériels de nettoyage à usage unique dans une poubelle doublée d'un sac de plastique. Videz les poubelles au moins chaque jour. Utilisez des gants jetables lorsque vous manipulez les déchets.
- Remplacez les poubelles par des récipients sans contact ou retirez les couvercles qu'il faut toucher pour ouvrir.

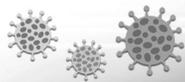
Précautions liées aux véhicules

Lorsque vous conduisez le véhicule d'un client ou effectuez un test de diagnostic sur la route :

- Demandez au client de retirer tout masque non médical ou équipement de protection individuelle (EPI), comme des respirateurs ou des gants, et lingettes désinfectantes utilisées de son véhicule et de placer le tout dans une poubelle doublée d'un sac de plastique.
- Lavez-vous et désinfectez-vous les mains. Portez un masque.
- Désinfectez les clés ou la télécommande.
- Ouvrez les fenêtres et fermez les systèmes d'air conditionné et de ventilation.
- Pointez les fentes d'aération à l'écart du visage du client si vous travaillez sur le système de ventilation.
- Désinfectez les surfaces touchées, comme les serrures et les poignées de porte, le volant, le bras de vitesse, les boutons et les manettes de commande et la ceinture.
- Réduisez au minimum le nombre de surfaces touchées pendant la conduite du véhicule.
- Lavez-vous ou désinfectez-vous les mains lorsque vous avez terminé.
- **Répétez ces étapes avant de retourner le véhicule au client.**

Équipement de protection individuelle (EPI)

- Continuez d'utiliser l'EPI pour les dangers et les urgences en matière de sécurité, conformément aux directives de votre employeur et aux lois applicables.
- Voici des exemples de situations où on peut envisager d'utiliser un EPI aux fins de protection contre la COVID-19 :
 - Porter des gants pendant le nettoyage, conformément aux instructions de travail sécuritaire ou à la fiche de données de sécurité du produit.
 - Porter des gants jetables lorsqu'on nettoie du sang ou des fluides corporels au cas où une personne malade aurait besoin d'un contact direct (c.-à-d. premiers soins d'urgence).
- Si des travailleurs doivent porter de l'EPI, formez-les sur la façon de le porter, le retirer, l'utiliser, l'entretenir, travailler avec celui-ci. La formation doit aussi leur faire comprendre les limites de l'EPI.
- Nettoyez et désinfectez tout EPI partagé avant de le porter.
- Lavez-vous les mains avant de mettre de l'EPI et de nouveau après l'avoir retiré.



Fournisseurs de services d'entretien automobile

Masques non médicaux ou couvre-visages

- Suivez les recommandations liées au port du masque qui ont été publiées par votre organisme de santé publique ou un autre organisme réglementaire. Comprenez que les personnes peuvent choisir de porter un masque, même si ce n'est pas obligatoire.
- Toute personne qui ne peut pas retirer son masque sans aide (p. ex. en raison de son âge ou de ses capacités) ne devrait pas en porter.
- Il faut [porter le masque correctement](#) et s'assurer qu'il couvre le nez et la bouche. Assurez-vous que les employés et les clients ne touchent pas leur masque pendant qu'ils le portent.
- Soyez au fait que les masques non médicaux ont des limites et que l'utilisation et l'élimination inadéquates des masques peuvent accroître le risque d'infection.
- Les employés et les clients devraient changer leur masque s'il devient mouillé ou souillé. Ils peuvent apporter un deuxième masque dans un sac de papier, une enveloppe ou un contenant propre qui ne retient pas l'humidité. Les masques réutilisables souillés devraient être rangés dans un sac ou un contenant séparé. Il faut rappeler aux employés et aux clients qu'ils ne doivent pas toucher l'extérieur du masque au moment de le retirer et qu'ils doivent se laver les mains quand ils ont terminé.
- Dans certaines situations, le fait de ne pas voir clairement le visage et la bouche de la personne peut causer des difficultés. Envisagez d'utiliser un masque transparent au besoin.
- Dans le cas des clients qui ne peuvent pas porter de masque pour des raisons médicales, offrez des accommodements, comme fournir le service à l'extérieur de l'installation, avec un clavier mobile ou à travers une fenêtre. Les personnes handicapées ne sont pas tenues d'avoir une preuve écrite qu'ils ne peuvent pas porter de masque. Par contre, vous avez également le droit de leur fournir le service de manières différentes afin d'accommoder leurs besoins médicaux et de protéger vos employés. Les employés qui pourraient avoir des préoccupations de santé liées au port d'un masque devraient obtenir des directives de leur fournisseur de soins de santé.
- [Soyez au fait des différences](#) entre les respirateurs, les masques chirurgicaux et les masques non médicaux et les situations où en porter.

Fournisseurs de services externes

- Pour des visites de services externes, comme des services de sécurité, des livraisons, de la préparation de mets, des entrepreneurs, etc. :
 - Informez les personnes à propos de vos exigences de sécurité avant leur visite et collaborez avec eux afin de respecter leurs exigences de sécurité.
 - Respectez l'éloignement physique réduisez le plus possible l'exposition aux travailleurs et aux personnes présentes, portez des masques non médicaux et donnez accès à des installations de lavage des mains.
 - Nettoyez et désinfectez la zone de travail avant et après que le fournisseur de service ait fait son travail.

Ressources humaines

- Informez les employés à l'avance s'il y a des changements aux mesures et aux politiques de dépistage.
- Établissez une politique énonçant clairement ce que les employés sont censés faire s'ils tombent malades, s'ils présentent des symptômes, s'ils reçoivent un résultat positif à un test de la COVID-19 ou si un cas d'exposition est signalé par un collègue ou un client.
- Chaque jour, à l'arrivée, entretenez-vous avec tous les employés et évaluez-les à l'aide des critères de dépistage de votre autorité de santé publique locale.
- Minimisez les contacts à l'arrivée. Demandez au superviseur de signer le registre d'arrivée pour les employés (ou fournissez un crayon à chacun), ou demandez aux employés d'envoyer un message texte à leur superviseur. Nettoyez tout dispositif de signature entre chaque utilisateur.
- Ajustez l'horaire de travail pour tenir compte des changements nécessaires.



Fournisseurs de services d'entretien automobile

- Si moins d'employés sont sur place, assurez-vous que les fonctions essentielles (p. ex. supervision par une personne qualifiée, premiers soins, intervention en cas d'urgence) sont toujours assurées.
- Encouragez les employés à ne travailler qu'à un seul endroit et affectez un groupe de travailleurs aux mêmes quarts chaque semaine si possible.
- Assurez-vous que les employés sont formés pour travailler en sécurité, y compris lorsqu'ils s'acquittent des tâches de leurs collègues.
- Soumettez les documents par voie électronique ou lavez-vous les mains après avoir manipulé des documents papier.
- Échelonnez les réunions, les pauses, les pauses-repas et les caucus d'orientation.
- Lorsque possible, utilisez la vidéoconférence ou la téléconférence pour les réunions et les rassemblements liés au travail. Si cela n'est pas possible, organisez les réunions dans des endroits ouverts et bien aérés ou à l'extérieur. Respectez l'éloignement physique et portez un masque.
- Annulez, ajustez ou reportez les grandes réunions et les grands rassemblements liés au travail qui ne peuvent se produire qu'en personne.
- Organisez des orientations verbales ou électroniques.
- Retirez les vestiaires communs et les vêtements et chaussures qui sont portés par plus d'un employé. Permettez aux travailleurs de ranger leurs effets personnels séparément ou dans des bacs ou des sacs scellés s'ils n'ont pas de casiers.

Pour de plus amples renseignements sur la COVID-19, veuillez consulter le site de l'Agence de la santé publique du Canada à l'adresse <https://www.canada.ca/le-coronavirus>

Il est à noter que ces directives ne représentent que quelques-uns des changements qui peuvent être apportés par les organisations au cours d'une pandémie. Adaptez la présente liste en y ajoutant vos propres pratiques et politiques 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.