



# Banques et coopératives d'épargne et de crédit

La présente fiche de conseils est conçue pour donner aux employeurs et aux employés du secteur bancaire et des coopératives d'épargne et de crédit un aperçu des mesures de contrôle recommandées pour aider à réduire le risque d'exposition à la COVID-19 sur le lieu de travail.

Les banques et les coopératives d'épargne et de crédit fournissent un service important pendant la pandémie en veillant à ce que les Canadiens continuent d'avoir accès à leurs finances.

Pour connaître les pratiques générales de prévention de la COVID-19, les employeurs et les employés peuvent consulter : <https://www.cchst.ca/pdfs/covid-general.pdf>

## Tenir compte des risques

- Le risque de contracter la COVID-19 augmente dans les situations où des personnes se trouvent dans des espaces clos (mal ventilés) et dans des lieux achalandés avec des personnes ne faisant pas partie de leur ménage. Le risque est plus élevé dans les endroits où ces facteurs se chevauchent ou les endroits où les gens ont des conversations rapprochées, chantent, crient ou respirent fort (p. ex., pendant qu'ils font de l'exercice).
- Pour les employés des banques et des coopératives d'épargne et de crédit, les sources d'exposition potentielles comprennent :
  - avoir un contact étroit avec un client ou un collègue atteint de la COVID-19;
  - toucher des surfaces ou des objets qui ont été touchés ou manipulés par une personne atteinte de la COVID-19, puis toucher sa bouche, son nez ou ses yeux.
- Chaque lieu de travail est un cas particulier. Il importe que les employeurs évaluent les risques de COVID-19 pour leur lieu de travail et mettent en œuvre des mesures d'atténuation des risques appropriées en utilisant la hiérarchie des mesures de contrôle (c.-à-d. élimination, substitution, contrôles techniques, politiques administratives et utilisation d'équipement de protection individuelle [EPI] et de masques non médicaux). Ayez recours à de multiples [mesures de prévention personnelles](#) en même temps (c.-à-d., utilisez une approche à plusieurs niveaux) pour vous protéger et protéger les autres de la COVID-19.
- Les employeurs devraient tenir compte des points suivants :
  - Comment les employés et les clients seront-ils soumis à un dépistage? Il est recommandé que les employés soient soumis à un dépistage avant chaque quart de travail et que les clients soient soumis à un dépistage avant qu'ils n'entrent sur le lieu de travail.
  - Où les employés interagissent-ils avec les clients et leurs collègues? Des mesures de contrôle (p. ex., des barrières) doivent être mises en œuvre là où il n'est pas possible de maintenir un éloignement physique.
  - Dans quelle mesure les interactions physiques sont-elles rapprochées? Le risque de transmission augmente lorsque les contacts sont étroits et fréquents.
  - Combien de temps durent les interactions? Les données probantes indiquent que la transmission de personne à personne est d'autant plus probable que le contact est prolongé.
  - Comment les surfaces partagées seront-elles nettoyées et désinfectées? Assurez-vous que toutes les fournitures sont disponibles et que le désinfectant utilisé porte un numéro d'identification du médicament (DIN) de Santé Canada.
  - Quels services sont fournis sur le lieu de travail? Évaluez le risque d'exposition à la COVID-19 pour les activités menées par tous les employés du lieu de travail, quel que soit leur rôle.
  - Un plan de sécurité relatif à la COVID-19 a-t-il été élaboré? Le plan de sécurité doit être propre au lieu de travail. Il doit indiquer les expositions potentielles à la COVID-19 et les mesures de contrôle mises en œuvre pour protéger les employés.



# Banques et coopératives d'épargne et de crédit

## Communication avec les employés

- Fournissez de l'information et des instructions claires aux employés au sujet des dangers de la COVID-19 et de ce qu'ils doivent faire pour se protéger et protéger les autres.
- Encouragez les employés à signaler toute préoccupation concernant la COVID-19 à leur superviseur ou à leur employeur. Les employés peuvent également signaler leurs préoccupations à leur comité de santé et sécurité ou à leur représentant.
- Communiquez régulièrement afin que les employés soient informés des mises à jour et aient l'occasion de discuter de leurs besoins en évolution.
- Offrez des ressources de soutien en santé mentale à tous les employés.

## Information pour les clients

- Utilisez tous les moyens disponibles (p. ex. site Web, médias sociaux, courriel) pour rappeler aux clients les mesures préventives prises pour réduire le risque d'exposition à la COVID-19.
- Placez des panneaux contenant de l'information sur les mesures de prévention de la COVID-19 (p. ex. hygiène des mains, utilisation de masques non médicaux, respect de l'étiquette en cas de toux et d'éternuements) dans un endroit bien en vue.

## Dépistage

- Envisagez de poser des questions de dépistage aux employés avant chaque quart de travail en utilisant une liste de vérification du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (<https://www.cchst.ca/images/products/pandemiccovid19/pdf/covid-screen-tool.pdf>) ou de votre autorité de santé publique locale.
- Les employés qui ont des symptômes de la COVID-19 doivent rester à la maison. S'ils commencent à ressentir des symptômes pendant qu'ils sont au travail, ils doivent porter un masque médical (ou, s'il n'y en a pas, un masque non médical bien conçu et bien ajusté) et retourner chez eux immédiatement (préférentiellement sans utiliser le transport en commun). Ils doivent également communiquer avec leur autorité locale de santé publique.
- Les symptômes les plus courants sont :
  - Toux nouvelle ou qui s'aggrave
  - Essoufflement ou difficulté à respirer
  - Température égale ou supérieure à 38 °C
  - Sensation de fièvre
  - Frissons
  - Fatigue ou faiblesse
  - Douleurs musculaires ou corporelles
  - Nouvelle perte de l'odorat ou du goût
  - Maux de tête
  - Symptômes gastro-intestinaux (douleurs abdominales, diarrhée, vomissements)
  - Importante sensation de malaise général
  - Modifications ou éruptions cutanées (chez les jeunes enfants)
- Les symptômes peuvent varier d'une personne à l'autre et au sein de différents groupes d'âge.
- Les symptômes peuvent mettre jusqu'à 14 jours à apparaître après l'exposition à la COVID-19. Certaines personnes présentent des symptômes légers ou n'ont pas de symptômes.
- Chez les personnes âgées, les personnes de tous les âges qui ont des problèmes de santé chroniques ou qui sont immunodéprimées et celles qui sont obèses, la COVID-19 et ses conséquences risquent d'être plus graves que chez les autres.
- Élaborez des procédures pour communiquer avec les autorités de santé publique locales en cas de cas de COVID-19 confirmé. Si le cas est lié au travail, des notifications supplémentaires seront nécessaires (p. ex. à l'intention de l'organisme de réglementation gouvernemental en matière de santé et de sécurité et de la commission des accidents du travail de la province ou du territoire).
- Soumettez les clients à un dépistage avant qu'ils n'entrent dans la banque ou la coopérative d'épargne et de crédit au moyen d'affiches sur l'auto-évaluation ou en demandant à un employé de procéder à un dépistage



# Banques et coopératives d'épargne et de crédit

verbal à l'entrée. Dans la mesure du possible, empêchez les personnes symptomatiques, les personnes qui ont voyagé récemment à l'extérieur du pays et les personnes qui ont pu être en contact avec une personne atteinte de la COVID-19 d'entrer dans le bâtiment et proposez des options pour offrir les services par d'autres moyens.

- Pour les clients qui ont pris rendez-vous, envisagez de les soumettre à un dépistage des symptômes de la COVID-19 par téléphone avant leur rendez-vous. Si le client signale avoir des symptômes, avoir voyagé récemment à l'extérieur du pays ou avoir été en contact avec une personne atteinte de la COVID-19, le rendez-vous devrait être reporté.

## Réduire l'exposition possible à la COVID-19 sur le lieu de travail

- Déterminez si certains employés peuvent travailler à distance. Fournissez un soutien ergonomique et des ressources aux employés qui aménagent un bureau à domicile.
- Éliminez les déplacements professionnels non essentiels pour tous les employés.
- Retirez des aires communes ou réservées aux employés les objets non essentiels que les personnes peuvent toucher (p. ex. stylos partagés, magazines, livrets publicitaires), cela réduira le besoin de nettoyer et de désinfecter ces objets.
- Encouragez les clients à utiliser les guichets automatiques, les services bancaires par téléphone et en ligne ou l'application bancaire mobile pour les transactions de routine qui ne nécessitent pas d'assistance personnelle.
- Évitez les réunions en personne lorsque cela est possible. Pensez à utiliser la téléconférence ou la vidéoconférence à la place.
- Découragez les employés d'utiliser les téléphones, les bureaux ou le matériel des autres employés lorsque cela est possible.
- Les employés doivent éviter de partager de la nourriture et des boissons. Encouragez chaque employé à continuer à maintenir l'éloignement lorsqu'il se trouve dans des aires communes ou des salles de repos et à utiliser ses propres ustensiles, assiettes, bols et récipients pour boire.

## Éloignement physique

- Pratiquez l'éloignement physique en gardant la plus grande distance physique possible (au moins deux mètres) entre vous et vos collègues et clients.
- Découragez les activités sociales dans les espaces partagés tels que les salles de repos et de réunion.
- Limitez le plus possible les contacts avec les clients.
- Découragez les contacts physiques inutiles comme les poignées de main.
- Adaptez les postes de travail, au besoin, pour aider les employés à conserver la plus grande distance possible (au moins deux mètres) entre eux et avec les clients.
- Ajoutez des marques de plancher (à au moins deux mètres de distance) afin de favoriser l'éloignement physique pour les clients qui attendent en ligne (p. ex., au comptoir et au guichet automatique).
- Retirez ou espacez stratégiquement les chaises dans les salles d'attente, les salles de conférence et les salles à manger ou délimitez leur emplacement avec du ruban adhésif.
- Limitez le nombre des personnes qui peuvent être présentes dans les succursales conformément aux exigences des autorités de santé publique locales. Limitez le nombre de clients autorisés à se trouver à l'intérieur de la banque ou de la coopérative d'épargne et de crédit en même temps. Un portier peut vous aider en gérant la circulation des clients.
- Lorsque les réunions en personne sont inévitables, utilisez un grand espace bien ventilé, tenez-vous à au moins deux mètres (six pieds) les uns des autres et portez des masques non médicaux.
- Décalez les heures du dîner et des pauses.
- Affichez des panneaux qui indiquent la capacité aux entrées des aires partagées des employés (p. ex. cuisines, toilettes, salles de conférence et de photocopie, local des fournitures).

## Barrières physiques

- Installez des barrières transparentes là où l'éloignement physique n'est pas possible (p. ex. comptoirs, bureaux où les employés ont des rendez-vous avec les clients).
- La barrière physique doit être faite d'un matériau non poreux comme du plexiglas qui peut être nettoyé et désinfecté facilement.



# Banques et coopératives d'épargne et de crédit

- Assurez-vous que la barrière est efficace. Les considérations relatives à la conception comprennent :
  - vérifiez que la barrière est suffisamment grande pour couvrir les zones de respiration des deux personnes qu'elle sépare. La zone de respiration peut être considérée comme une bulle de 30 cm de rayon (douze pouces) qui s'étend dans toutes les directions à partir de la bouche et du nez. Les barrières doivent s'étendre jusqu'à 30 cm au-dessus du nez de la personne la plus grande et jusqu'à 30 cm sous le nez de la personne la plus petite;
  - les passages ou les ouvertures pour les objets (p. ex., documents, blocs-notes) doivent être aussi petits que possible et ne doivent pas être situés dans la zone de respiration de l'un ou l'autre des utilisateurs;
  - la largeur de la barrière doit être suffisante pour permettre à une personne de se mouvoir normalement.

## Ventilation

- Vérifiez que le système de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) du bâtiment fonctionne comme prévu.
- Assurez-vous que l'entretien préventif du système CVC est effectué conformément aux instructions du fabricant (p. ex. changements de filtre réguliers et inspection des composants essentiels).
- En consultation avec un spécialiste des systèmes CVC, déterminez s'il est possible d'apporter des améliorations à ce système. Par exemple :
  - faire fonctionner le système pendant deux heures à débit d'air extérieur maximum avant et après l'occupation du bâtiment;
  - utiliser autant d'air de l'extérieur que le système CVC le permet;
  - augmenter l'efficacité du filtre des unités du système CVC, dans les limites des capacités du système.
- Pour de plus amples informations sur la ventilation, consultez le site Web du gouvernement du Canada suivant : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/document-orientation/guide-ventilation-espaces-interieurs-pandemie-covid-19.html>

## Hygiène personnelle

- Lavez-vous fréquemment les mains avec du savon et de l'eau ou un désinfectant pour les mains à base d'alcool (qui contient au moins 60 % d'alcool).
- Lavez-vous les mains en arrivant au travail et en quittant les lieux, avant et après la manipulation de billets de banque ou de documents touchés par des clients ainsi qu'avant et après les repas et l'utilisation de la salle de toilettes.
- Évitez de vous toucher les yeux, le nez ou la bouche avec les mains non lavées ou non désinfectées.
- Évitez de toucher la surface extérieure de votre masque lorsque vous le portez ou le manipulez, car elle pourrait être contaminée.
- Toussez ou éternuez dans le pli de votre coude ou dans un mouchoir en papier. Jetez immédiatement les mouchoirs en papier, puis lavez ou désinfectez vos mains.
- Encouragez les clients à utiliser un désinfectant pour les mains à base d'alcool lorsqu'ils entrent dans la banque ou la coopérative d'épargne et de crédit. Le désinfectant pour les mains des clients doit être placé dans un endroit qui favorise la circulation et est éloigné des aires où les employés travaillent.
- Vérifiez qu'il est possible d'accéder facilement à tout le matériel nécessaire sur le lieu de travail (p. ex. désinfectant pour les mains, élimination des déchets, mouchoirs en papier jetables).

## 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 encourager l'application régulière des pratiques de désinfection, créez et fournissez un calendrier et une liste de vérification du nettoyage et de la désinfection de routine.
- Nettoyez et désinfectez les surfaces de travail (bureau, clavier d'ordinateur, souris, téléphone, tiroirs, etc.) avant et après chaque quart de travail.
- Nettoyez et désinfectez régulièrement les surfaces qui sont touchées fréquemment en accordant une attention particulière aux surfaces fréquemment touchées par les clients ou les employés. Les exemples comprennent les



# Banques et coopératives d'épargne et de crédit

guichets automatiques, les tables, les comptoirs, les chaises, les tiroirs-caisses, les rampes d'escalier, les blocs-notes, les stylos et les poignées de porte.

- Utilisez des désinfectants ménagers ou commerciaux pour détruire ou inactiver les virus et les bactéries. Le désinfectant utilisé doit porter un numéro d'identification du médicament (DIN), ce qui signifie qu'il a été approuvé en vue de son utilisation au Canada.
- Les employés doivent être formés à l'utilisation sécuritaire des produits de nettoyage et de désinfection. Suivez toujours les instructions du fabricant lorsque vous utilisez, manipulez ou stockez des produits. Lisez l'étiquette du produit et (le cas échéant) la fiche de données de sécurité pour déterminer les précautions à prendre (p. ex. utilisation d'un équipement de protection individuelle).
- Fournissez aux employés des fournitures adéquates et tout équipement de protection individuelle requis.

## Masques non médicaux

- Les employeurs doivent élaborer des politiques concernant l'utilisation des masques non médicaux.
- Il est fortement recommandé que les employés portent un masque non médical bien conçu et bien ajusté lorsqu'ils travaillent à l'intérieur de la banque ou de la coopérative de crédit.
- Les clients doivent également porter un masque non médical pour aider à protéger les employés et tous les autres clients de la banque ou de la coopérative d'épargne et de crédit.
- Il importe de garder votre masque non médical propre lorsqu'il n'est pas utilisé ou lorsque vous mangez ou buvez. Conservez-le dans un sac en papier ou en tissu propre. Gardez les masques propres et sales séparément.
- Assurez-vous que les exigences relatives à l'utilisation des masques non médicaux établies par votre autorité de santé publique locale sont respectées.

## Application Alerte COVID

- Pensez à installer l'application Alerte COVID sur votre téléphone. Cette application est conçue pour informer les Canadiens des situations où ils sont susceptibles d'avoir été exposés à la COVID-19.
- L'application respecte la vie privée; elle n'enregistre ni ne partage de renseignements sur votre emplacement géographique.
- Pour télécharger l'application et en savoir plus, consultez la page <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/maladie-coronavirus-covid-19/alerte-covid.html>.

## Évaluer les mesures de contrôle

- Évaluez régulièrement le caractère adéquat des mesures de contrôle mises en œuvre et apportez des améliorations au besoin.
- Déterminez s'il y a de nouveaux risques créés par l'un des changements mis en œuvre sur le lieu de travail. Par exemple, déterminez s'il y a des répercussions sur les programmes pour la prestation des premiers soins (p. ex. les secouristes formés se trouvent-ils sur le lieu de travail ou travaillent-ils à domicile?) ou l'évacuation du bâtiment (p. ex. la personne qui coordonne l'évacuation du bâtiment travaille-t-elle à domicile?) Évaluez et ajustez les programmes au besoin.

## Autres considérations

- La présente fiche de conseils fournit des exemples des mesures de contrôle qui peuvent être mises en œuvre dans les banques et les coopératives d'épargne et de crédit pour réduire le risque d'exposition à la COVID-19.
- Des mesures de contrôle supplémentaires seront également nécessaires en fonction du lieu de travail et des types de services fournis sur le lieu de travail.

**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.