

Restaurants

La présente fiche-conseil est destinée aux employeurs, aux travailleurs et aux clients de restaurants et se veut un aperçu des risques possibles dans le milieu de travail en raison de la COVID-19 et des mesures de contrôle connexes.

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 il est indiqué à l'adresse suivante : www.cchst.ca/pdfs/covid-general.pdf

Considérez les risques

Manger à un restaurant peut occasionner des contacts étroits avec des gens d'autres ménages et avec des surfaces ou des objets communs et fréquemment touchés. La transmission de la COVID-19 pendant ces activités dépend du type de milieu (p. ex. intérieur, extérieur, petit, grand, bien ou mal ventilé), le nombre de participants et leurs caractéristiques (p. ex. âge, maturité, capacité physique, compréhension ou connaissance de nouvelles règles), proximité, durée et types d'interaction entre les participants, ainsi que les mesures de santé et sécurité prises par les employeurs et les gestionnaires des installations.

Chaque endroit a un aménagement et des attraits uniques. Évaluez séparément le risque de chaque activité et de chaque interaction. Les employeurs devraient prendre en compte les éléments ci-dessous :

- Comment protéger les clients et les employés? Effectuez des évaluations des risques liés aux tâches d'un poste et mettez en œuvre des solutions visant à accroître la sécurité dans le milieu de travail.
- Quel est le type de milieu? Lorsque les milieux intérieurs sont bondés ou mal ventilés, les virus peuvent s'accumuler dans l'air. Habituellement, les environnements extérieurs sont plus sûrs que les milieux intérieurs en raison de la ventilation avec apport naturel d'air neuf, mais peuvent s'avérer peu pratiques pendant les mois d'hiver.
- Avec combien de personnes chaque employé interagit-il, et quelle est la proximité des interactions physiques? Le risque de transmission s'accroît dans le contexte de contacts étroits et fréquents. L'installation de plexiglas dans les lieux clés peut réduire le risque.
- Quelle est la durée des interactions? Des données probantes indiquent que la transmission de personne à personne est plus probable lors de contact prolongé.
- Les employés et les clients ont-ils souvent des contacts avec des surfaces et des objets fréquemment touchés? Dans l'affirmative, il faut retirer l'objet du service ou le modifier pour qu'il soit sans contact. Autrement, augmentez la fréquence de nettoyage et de désinfection de ces surfaces ou de ces objets.
- Combien de clients peuvent se retrouver en même temps dans le restaurant? Respectez les restrictions actuelles en matière de santé publique de votre province ou de votre territoire concernant le nombre total de clients permis, les exigences d'éloignement physique et la taille maximale du groupe.
- Les clients et les employés de votre province ou de votre territoire doivent-ils porter un masque, dans l'affirmative, quand et où sont-ils exigés (p. ex. requis jusqu'au moment de manger à la table)? Informez-vous des restrictions locales en santé publique, et respectez-les dans votre restaurant.
- Est-ce qu'il y a de la musique de fond ou en direct? Baissez le volume de la musique afin que les clients et les employés n'aient pas à élever la voix pour parler. Vérifiez les restrictions locales en matière de santé publique pour les spectacles en direct, ils ne sont peut-être pas permis en raison de la respiration intense lorsque l'on chante.
- Attendez-vous ou observez-vous des foules à l'extérieur de votre restaurant? Envisagez d'accepter uniquement les clients sur réservation ou de promouvoir la collecte en bordure de rue avec marquage du sol respectant l'éloignement physique.

Directives générales

- La direction du restaurant doit se tenir au courant des directives et respecter les ordonnances des autorités ou des organismes de réglementation locaux de santé publique.
- Expliquez clairement aux clients les nouvelles pratiques et politiques qui auront une incidence sur leur expérience (p. ex. exigences relatives au port d'un masque pour eux et aux réservations). Affichez ces changements aux entrées, sur les sites Web et les médias sociaux et dans des bulletins.



Restaurants

- Envisagez l'adoption de limites de capacité ou d'exigences relatives aux réservations, pour que les employés puissent gérer l'entrée des clients et assurez-vous que tout le monde peut maintenir un éloignement physique de 2 mètres en tout temps.
- Améliorez la ventilation et le retour d'air frais de la cuisine, de la salle à manger et dans les bars (p. ex. ajuster le système CVCA pour obtenir l'échange d'air optimal, ouvrir les fenêtres et les portes, lorsque la température le permet).
- Réduisez autant que possible les niveaux de bruit (p. ex. fermer ou baisser la musique de fond) pour que les gens puissent parler le moins fort possible.
- Cessez la musique en direct et les spectacles.
- Utilisez des affiches et des marques au sol (au moins à 2 mètres de distance) pour diriger les clients, indiquer où se tenir en ligne, établir le sens de la circulation des personnes et désigner les entrées et les sorties.
- Installez des barrières en plastique transparent (p. ex. plexiglas) pour séparer les caisses enregistreuses des clients et d'autres employés, s'il y a lieu.
- Favorisez la livraison à domicile, la précommande et la collecte en bordure de rue.
- Réduisez au minimum le nombre de visiteurs inutiles au restaurant. Tenez des réunions virtuelles et reportez les appels de maintenance et de service non urgents, si possible.
- Au début de chaque quart de travail, rappelez aux employés de nettoyer et de désinfecter les appareils personnels, tels que les cellulaires.
- Découragez le partage de cellulaires personnels par les employés dans le lieu de travail.
- Affichez les avis d'occupation maximale où les gens peuvent se regrouper, tels que les toilettes, les zones d'attente, les périodes de ramassage et les comptoirs.
- Songez à mettre certains lavabos, urinoirs, toilettes et sèche-mains hors service pour promouvoir l'éloignement physique dans les toilettes.
- Installez des distributeurs de désinfectant pour les mains (contenant au moins 60 % d'alcool) dans les zones à forte circulation, comme les entrées, les sorties, la zone de paiement et les comptoirs de service.

Dépistage et plan d'intervention

- Adoptez une politique relative à la maladie pour les clients et les employés.
- Mettez en œuvre un plan d'intervention pour répondre à la COVID-19. Suivez-le lorsqu'un employé ou un client signale des symptômes au restaurant. Le plan doit aborder au moins ce qui suit :
 - Demandez immédiatement à la personne symptomatique de porter un masque médical (s'il n'y en a pas de disponible, elle devrait porter un masque non médical ou un couvre-visage).
 - Isolez immédiatement la personne symptomatique des autres dans une zone ou une pièce désignée.
 - Nettoyez et désinfectez toutes les surfaces et tous les objets avec lesquels la personne symptomatique peut avoir été en contact.
 - Demandez à la personne symptomatique de s'isoler à la maison le plus rapidement possible, d'obtenir des soins médicaux au besoin et de suivre les instructions de l'autorité locale de santé publique.
 - Demandez à la personne symptomatique d'éviter d'utiliser le transport en commun, si possible.
 - Si un client ou un employé vous dit avoir obtenu un résultat positif à un test de dépistage de la COVID-19, rapportez-le à l'autorité locale de santé publique et collaborez à tout effort de recherche des contacts.

Ressources humaines

- Formez l'ensemble du personnel en ce qui a trait à la COVID-19, notamment :
 - Symptômes de la COVID-19
 - Comment prévenir la propagation de la COVID-19
 - Plan d'intervention contre la COVID-19
 - Comment se protéger soi-même

Restaurants

- Restez informé (en consultant des sources fiables)
- Respectez les bonnes pratiques en matière d'hygiène respiratoire et d'hygiène des mains
- Portez des masques non médicaux pour toutes les tâches et les interactions au cours desquelles le maintien d'une distance de 2 mètres ne peut être respecté ou selon les exigences de l'autorité locale de santé publique.
- Réduire au minimum les contacts étroits entre les membres du personnel :
 - Étalez les heures de début et de fin du travail et les pauses afin de limiter le nombre d'employés aux entrées et dans les salles de pause.
 - Organisez des réunions d'équipe et des séances de formation et d'orientation pour des petits groupes en maintenant un éloignement physique, préférablement à l'extérieur ou dans de grandes pièces bien ventilées.
 - Déconseillez les rassemblements au restaurant après le travail.
- Envisagez l'établissement de cohortes d'employés ayant les mêmes quarts de travail et maintenez-les séparées le plus possible.
- Dans la mesure du possible, réduisez le nombre d'employés dans le restaurant en même temps.
- Formez les employés à se laver les mains et à les désinfecter après avoir touché des objets partagés (p. ex. listes de vérification, planchettes à pince, menus, stylos, tablettes, plateaux, chariots, appareils de paiement).
- Créez des versions électroniques des rapports et des formulaires, si possible.
- Modifiez les zones d'entreposage communes (p. ex. chaussures, chandails et manteaux d'hiver). Demander aux employés de ranger leurs effets personnels dans des casiers séparés ou dans des contenants ou des sacs scellés et étiquetés.
- Pour chaque quart de travail, exigez que les employés portent des uniformes et des vêtements fraîchement nettoyés. Les vêtements doivent être mis dans un sac et lavés après chaque quart.
- Communiquez les renseignements organisationnels par voie électronique, plutôt que verbalement.

Paiements

- Privilégiez les méthodes de paiement sans contact. Nettoyez les claviers NIP et les écrans tactiles entre chaque utilisation.
- Envisagez de désigner un employé et une caisse pour le traitement des transactions en espèces. Les employés devraient être formés pour se laver ou se désinfecter fréquemment les mains (avec une solution contenant au moins 60 % d'alcool) et ne jamais toucher leur visage avec des mains non lavées. Désinfectez cet équipement plusieurs fois pendant un quart de travail.
- Tous les employés qui manipulent de l'argent doivent se laver les mains avec du savon et de l'eau ou se désinfecter les mains après chaque transaction.

Recherche des contacts

- Recueillez les coordonnées de tous les clients et des employés du restaurant. Des renseignements exacts et complets seront requis par les autorités locales de santé pour assurer une recherche efficace des contacts.
- Selon la province ou le territoire, le fait de fournir de l'information pourrait être volontaire. Obtenez le consentement d'une personne avant de recueillir ses renseignements et assurez-vous qu'elle comprend ses droits.
- Pour les groupes qui entrent, les coordonnées d'une seule personne sont requises, pour autant qu'elle puisse communiquer avec tous les membres du groupe.
- Pour se conformer aux lois locales sur la protection des renseignements personnels, l'information personnelle recueillie ne peut être utilisée qu'aux fins de la recherche de contacts et doit être détruite comme le demande les autorités.
- Ces renseignements doivent rester privés et être stockés dans un endroit sûr.

Salles à manger

- Respectez les ordonnances des autorités locales de santé publique quant aux exigences relatives à la taille des groupes.
- Aménagez les tables et les chaises pour maintenir au moins la distance de 2 mètres entre chaque groupe.

Restaurants

- Envisagez une circulation à sens unique et l'élargissement des allées dans la salle à manger pour aider à respecter l'éloignement physique.
- Séparez physiquement les cabines de restaurant mitoyennes et la disposition des sièges :
 - Ajoutez des barrières physiques entre elles telles que des séparateurs en acrylique ou en plastique transparents ou en plexiglas.
 - Laissez une cabine libre entre deux cabines occupées.
- Dans la mesure du possible, retirez les objets fréquemment touchés de la salle à manger (p. ex. condiments, menus, promotions).
- Remplacez les menus traditionnels par des menus laminés faciles à désinfecter ou remplacez-les par des feuilles de papier à usage unique. Vous pouvez aussi créer des menus en ligne qui sont facilement accessibles par téléphones intelligents (p. ex. codes QR).
- Envisagez de créer ou d'agrandir les terrasses, si la température le permet. Consultez les autorités de santé publique et les sites Web des gouvernements pour obtenir de l'information et des recommandations.

Collecte en bordure de rue et fenêtres de collecte des commandes pour emporter

- Limitez le nombre de clients qui peuvent se trouver dans les zones de collecte des aliments et, si possible, prévoyez une zone d'attente à l'extérieur en cas de surnombre.
- Organisez les zones de collecte des commandes de manière à maintenir 2 mètres de distance entre les clients et les employés. Utilisez le marquage au sol par souci de clarté.
- Installez des barrières transparentes entre les employés et les clients aux comptoirs ou aux fenêtres de commande.
- Modifiez les terminaux de paiement de manière à avoir un long manche afin que les employés et les clients puissent maintenir une plus grande distance les uns des autres.
- Affichez bien en vue des panneaux sur lesquels sont inscrites les instructions de collecte.

Préparation des aliments et services d'alimentation

- Continuez de respecter toutes les exigences de salubrité des aliments.
- Suspendez temporairement les options de libre-service qui requièrent l'utilisation d'ustensiles partagés, tels que les comptoirs à salades, les comptoirs à déjeuner ou les buffets.
- Modifiez les postes de travail dans la cuisine afin qu'il y ait une distance de 2 mètres entre les employés.
- Les serveurs doivent toujours chercher à maintenir au moins 2 mètres de distance entre les clients, à l'exception de courtes interactions telles que lorsqu'ils apportent la nourriture ou qu'ils prennent les paiements.
- Offrez sur demande les ustensiles, les condiments et les serviettes de table plutôt que de laisser les clients les prendre dans des boîtes communes.

Événements et rassemblements

- Suivez les ordonnances des autorités locales de santé publique concernant les rassemblements et les événements à l'intérieur. Ne dépassez pas le nombre maximum de participants permis.
- Séparez les participants à un rassemblement ou à un événement des autres clients du restaurant.

Nettoyage et désinfection

Suivez les directives générales de nettoyage suivantes : <https://www.cchst.ca/images/products/pandemiccovid19/pdf/cleaning-disinfecting.pdf>

- Les restaurateurs doivent se concentrer sur les plateaux, les poubelles et les bacs de recyclage, les comptoirs, les écrans tactiles, les tiroirs-caisses et les coffrets-caisses, les plateaux à monnaie, et le matériel de bureau utilisé fréquemment (stylos, outils, téléphones, radios, claviers, souris, etc.). S'ils sont utilisés de votre milieu de travail inclure les appareils fréquemment touchés, tels que des tablettes numériques, des postes de boissons libre-service et d'autres kiosques.

Restaurants

- Les objets et les surfaces à risque élevé de transmission doivent être désinfectés plusieurs fois par jour.
- Assurez-vous que les toilettes sont nettoyées fréquemment, qu'elles ont l'eau courante et qu'elles sont pourvues de savon, de serviettes de papier et d'une poubelle sans contact doublée d'un sac de plastique.
- Nettoyez et désinfectez les tables, les chaises, les surfaces de repas après chaque utilisation par les clients.
- Assurez-vous que l'équipement servant à laver la vaisselle fonctionne conformément aux spécifications, choisissez des cycles ou des températures d'assainissement, et utilisez des détergents et des désinfectants appropriés.
- Évitez la contamination croisée entre la vaisselle et les verres propres et sales.

Services de livraison à domicile

- Portez un masque non médical lors d'interaction avec les clients.
- Lavez ou désinfectez vos mains avant et après une livraison ou après avoir fait le plein de votre véhicule.
- Restez à une distance d'au moins 2 mètres des gens et des clients (c.-à-d. utiliser la sonnette vidéo ou l'interphone si possible, des messages textes ou des appels téléphoniques; déposer la livraison sur le sol, se tenir à l'écart des clients).
- Minimisez la manipulation d'argent en exigeant ou en favorisant les transactions électroniques (cartes de crédit ou de débit, paiements en ligne). Si un paiement en espèces est nécessaire, songez à utiliser un contenant pour y déposer directement l'argent et minimiser les contacts.
- Nettoyez et désinfectez régulièrement les glacières et les sacs isolants utilisés pour la livraison des aliments.

Offrez du soutien en santé mentale à tous les travailleurs, y compris l'accès à un programme d'aide aux employés, s'il en existe.



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.