



# Fournisseurs de services à domicile

Cette fiche de conseils vise les professionnels qui fournissent de services d'installation, de réparation et d'entretien à domicile (services publics, systèmes de CVC, téléphone, câble, Internet, électroménagers, etc.), ou qui fournissent des services de plomberie, d'électricité ou de CVC dans des résidences privées.

## Lignes directrices pour les employeurs

- Informez-vous, préparez-vous et suivez les conseils de votre autorité locale de santé publique.
  - Consultez des sources fiables pour obtenir des informations dignes de confiance sur la COVID-19, comme l'Agence de santé publique du Canada : <https://www.canada.ca/le-coronavirus>
- Assurez-vous que les travailleurs comprennent bien les modes de transmission de la COVID-19 et les risques d'exposition associés à leur emploi et à leurs tâches.
- Élaborez une politique sur les présences qui permet aux travailleurs de rester à la maison s'ils sont malades ou s'ils doivent s'occuper d'un membre de la famille malade. Demandez aux travailleurs de suivre les étapes de l'auto-évaluation proposée par l'Agence de la santé publique du Canada (<https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/symptomes.html>) ou d'utiliser l'outil d'auto-évaluation de votre province, et de suivre ces recommandations.
- Utilisez le questionnaire de dépistage de la COVID-19 d'une agence de santé publique et rappelez aux travailleurs de rester à la maison s'ils présentent des symptômes de la maladie, même s'ils sont légers.
- Prenez toutes les précautions raisonnables pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs en procédant à une évaluation des risques de chaque poste ou de chaque tâche, et en montrant aux employés les méthodes de travail sécuritaires et la bonne manière d'utiliser l'équipement de protection individuelle.
- Fournissez le matériel nécessaire pour se laver les mains ou un désinfectant pour les mains à base d'alcool.
- Faites la promotion de l'étiquette respiratoire (tousser ou éternuer dans le pli du coude ou dans un mouchoir).
- Encouragez le port d'un masque non médical en tissu ou d'un couvre-visage lorsque la distanciation physique n'est pas possible. Contactez votre agence locale de santé publique pour savoir si le port du masque non médical est obligatoire.
- Rédigez une marche à suivre pour nettoyer et désinfecter les surfaces fréquemment touchées avec un désinfectant approuvé – en suivant les instructions du fabricant – ou une solution d'eau de Javel correctement mélangée.
- Ajustez les horaires de travail pour faciliter la distanciation physique de deux mètres (six pieds) et tout autre changement dans les habitudes.
- Demandez ou encouragez le paiement anticipé ou les transactions électroniques. Si un paiement en espèces est nécessaire, songez à utiliser un contenant pour y déposer directement l'argent et minimiser les contacts.

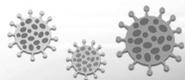


# Fournisseurs de services à domicile

- Limitez le plus possible l'utilisation du pavé numérique d'identification ou du lecteur optique par les autres (p. ex., n'exigez pas de signature). Nettoyez le dispositif avec du désinfectant ou une lingette imbibée d'alcool après chaque utilisation.
- Consultez votre comité ou votre représentant en matière de santé et de sécurité lors de la mise en place des mesures.

## Lignes directrices pour les travailleurs

- Respectez les politiques et les pratiques de prévention de votre milieu de travail, notamment en matière d'éloignement physique, d'hygiène des mains et d'étiquette respiratoire (ne pas se toucher les yeux, le nez ou la bouche; éternuer ou tousser dans le pli du coude ou dans un mouchoir, etc.).
- Pratiquez la distanciation physique en travaillant à au moins deux mètres (six pieds) de vos collègues, dans la mesure du possible. Portez un masque non médical ou un couvre-visage lorsque la distanciation physique n'est pas possible.
- Sachez que le couvre-visage ou le masque non médical peut contribuer à empêcher les gouttelettes respiratoires infectieuses (produites en parlant, en éternuant ou en toussant) d'entrer en contact avec d'autres personnes ou des surfaces : on recommande de le porter lorsqu'il n'est pas possible de maintenir la distance physique. Le couvre-visage ou le masque non médical doit être bien ajusté et porté correctement, mais rappelez-vous qu'il n'est pas conçu pour protéger la personne qui le porte, mais les autres.
- Surveillez l'apparition de symptômes de la COVID-19. Suivez les étapes d'auto-évaluation de l'Agence de santé publique du Canada (<https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/symptomes.html>) ou utilisez un outil d'auto-évaluation de votre province. Si des symptômes apparaissent, même s'ils sont légers, isolez-vous immédiatement à la maison et contactez votre autorité locale de santé publique.
- Prévenez immédiatement votre supérieur si vous présentez des symptômes au travail et demandez-lui la procédure à suivre en attendant de pouvoir rentrer chez vous en toute sécurité.
- Continuez à suivre toutes les autres procédures de sécurité au travail. Si le travail ne peut pas être fait en toute sécurité, parlez-en à votre superviseur, à un représentant de votre comité de santé et sécurité ou à votre syndicat, le cas échéant.
- Lavez-vous les mains au début de votre quart de travail, avant de manger ou de boire, après avoir touché des objets communs, après avoir utilisé les toilettes, après avoir manipulé de l'argent liquide ou des cartes de paiement, après avoir touché des objets communs, avant d'entrer dans un domicile, après chaque appel de service et à la fin de votre quart de travail. Prenez soin de retirer vos bijoux pendant que vous vous lavez les mains.



# Fournisseurs de services à domicile

## Services à domicile

- Communiquez à l'avance aux travailleurs et aux clients les changements que vous avez apportés à vos pratiques (service sans contact, méthodes de livraison, mode de paiement, etc.) et les rajustements de temps nécessaires. Ce faisant, vous contribuerez à calmer les frustrations et la colère possibles et à suivre les mesures d'éloignement physique.
- Effectuez un contrôle des clients avant d'arriver sur place. Demandez-leur si quelqu'un chez eux présente des symptômes de la COVID-19, a été en contact avec une personne qui a contracté ou qui pourrait avoir contracté la COVID-19, ou a récemment voyagé à l'extérieur du pays. Si c'est le cas, reportez la prestation du service à un moment ultérieur.
- Apportez du désinfectant pour les mains ou des lingettes désinfectantes, ou demandez à avoir accès à de l'eau et du savon. Nettoyez-vous les mains avant et après chaque visite, après chaque livraison et chaque fois que vous manipulez de l'argent ou des objets que d'autres personnes ont touchés.
- Attendez à l'extérieur et maintenez une distance avec les clients (par exemple, parlez-leur avec votre téléphone ou par l'entremise de leur sonnette ou leur interphone dans la mesure du possible).
- Saluez les gens de la main ou avec un signe de tête, mais évitez la poignée de main. Si cela peut aider, gardez les mains dans vos poches.
- Effectuez le plus de travail possible à l'extérieur du domicile.
- Au besoin, portez l'équipement de protection individuelle approprié. S'il y a lieu, portez un masque non médical lorsque vous travaillez à l'intérieur.
- Si vous travaillez à l'intérieur de la maison, placez les outils et l'équipement sur une feuille de plastique jetable ou un sac poubelle. Jetez la feuille ou le sac après avoir terminé le travail.
- Conseillez aux clients de nettoyer toutes les surfaces que vous avez touchées avec un désinfectant ou une solution d'eau de javel diluée adéquatement.
- Si vous partagez des outils avec d'autres, désinfectez-les chaque fois qu'ils changent de main.
- Prévoyez faire le plein ou manger chez des commerçants qui offrent des services sans contact.

## Nettoyage et désinfection

Un point de contact désigne toute surface qui peut être touchée par les mains de plusieurs personnes, à de multiples reprises.

- Utilisez une liste de contrôle qui détermine toutes les surfaces qui doivent être nettoyées et tous les espaces partagés dans un dépôt central, tels que les stations de tri, les lecteurs optiques partagés et les surfaces couramment utilisées (comptoirs, commandes de convoyeurs, écrans tactiles, etc.).
- Utilisez une autre liste de contrôle pour le nettoyage des véhicules de travail entre les utilisateurs et à la fin du quart de travail. Portez une attention particulière au volant, aux poignées de porte, au levier de vitesse, à la ceinture de sécurité, aux boutons de réglage et à toute autre surface fréquemment touchée.
- Assurez-vous que toute personne responsable des opérations de nettoyage et de désinfection a reçu une formation appropriée et utilise l'équipement de protection individuelle requis.
- Nettoyez les surfaces visiblement sales ou souillées avec de l'eau et du savon avant de les désinfecter.
- Utilisez un désinfectant ou de l'eau de Javel pour détruire ou inactiver le virus.
  - Utilisez un désinfectant avec un numéro d'identification du médicament (DIN). Ce numéro indique que son utilisation est approuvée au Canada.
  - En l'absence de produits désinfectants ménagers ou commerciaux, nettoyez les surfaces avec un mélange de 5 ml de javellisant (solution d'hypochlorite de sodium à 5 %) et de 250 ml d'eau. Testez les surfaces avant d'utiliser de l'eau de Javel. L'eau de Javel peut être corrosive.
  - Si les liquides ne risquent pas de les endommager, désinfectez les appareils électroniques fréquemment touchés (p. ex. claviers, tablettes, écrans tactiles) avec des lingettes désinfectantes ou imbibées d'alcool.
- Suivez les instructions du fabricant du produit, dont celles visant les gants et d'autres types d'équipement de protection individuelle.



# Fournisseurs de services à domicile

- Utilisez un chiffon réservé au nettoyage. Changez-le tous les jours ou lorsqu'il est visiblement sale.
- Appliquez du désinfectant sur un chiffon propre. Saturer le chiffon avant de traiter les points de contact. Renouvelez au besoin. Appliquez suffisamment de désinfectant pour laisser une pellicule visible sur la surface. Laissez la surface sécher à l'air libre.
- Appliquez à nouveau du désinfectant sur le chiffon lorsque vous passez à une nouvelle surface.
- Déterminez la fréquence du nettoyage et de la désinfection en fonction des besoins de votre organisation. Nettoyez au moins une fois par jour; un nettoyage plus fréquent (toutes les 2 ou 3 heures) peut être nécessaire.
- Consignez le moment où le nettoyage et la désinfection ont lieu.
- Veillez à ce que des mouchoirs et un contenant à déchet doublé d'un sac de plastique soient fournis dans les postes d'opérateur, à l'échelle de l'installation, et dans les véhicules. Utilisez des gants jetables pour vider les poubelles et lavez-vous les mains après avoir retiré vos gants.
- Fournissez des uniformes supplémentaires. Demandez aux travailleurs de laver leurs vêtements de travail séparément à leur retour à la maison.

## Lieu de travail / Dépôt

- Placez des affiches aux entrées pour rappeler aux personnes qui présentent des symptômes, qui ont été en contact avec une personne qui pourrait avoir ou qui a contracté la COVID-19, ou qui ont récemment voyagé à l'extérieur du pays de rester chez elles et s'isoler.
- Demandez à toutes les personnes de s'enregistrer à leur arrivée. N'autorisez pas une personne à entrer sur les lieux si elle semble être malade ou pourrait l'être. Maintenez une distance physique adéquate durant l'enregistrement de la personne et nettoyez tous les dispositifs qui ont été partagés dans le processus.
- Demandez aux travailleurs de surveiller leur état de santé, en particulier avant et pendant leur quart de travail. Si des symptômes apparaissent – même légers –, demandez-leur de s'isoler immédiatement.
- Révisez vos procédures et réduisez au minimum le nombre de travailleurs qui seront sur le site en même temps ou qui partageront un véhicule. Planifiez les cueillettes, les réunions, les pauses, les discussions sur la sécurité et les séances d'orientations de manière à limiter les interactions et à éviter les rassemblements à un même endroit.
- Conservez une liste des personnes présentes et de leur équipe ou quart de travail, ainsi que de tous les clients. Advenant qu'une personne contracte la maladie, ces informations permettront de retrouver les personnes qui pourraient avoir été en contact avec elle.
- Envoyez les documents par voie électronique ou lavez-vous les mains après avoir manipulé tout document papier.
- Révisez vos méthodes de cueillette et de livraison de matériel ou vos activités d'entretien.
- Contrôlez la circulation des piétons afin de réduire les embouteillages et désignez des voies de circulation pour que les travailleurs n'aient pas à se croiser de près.
- Donnez verbalement des orientations pour éviter que des personnes touchent les documents.
- Évitez dans la mesure du possible de partager les appareils électroniques, l'équipement, les outils, les instruments, etc. Envisagez d'acheter du matériel supplémentaire s'il le faut.
- Retirez les articles partagés des zones communes, comme les stylos, les ustensiles et la vaisselle dans le coin-repas.
- Remplacez les poubelles par des réceptacles sans contact ou retirez les couvercles que l'on doit toucher pour les ouvrir.
- Lorsque les travailleurs doivent porter de l'équipement de protection, assurez-vous de mettre l'équipement de protection à la disposition des travailleurs qui en ont besoin au moment de leur quart de travail.
- Passez en examen toutes les activités qui sont exercées pour vous assurer de choisir et de fournir le bon équipement de protection individuelle.
- Si vous utilisez de l'équipement de protection individuelle, élaborer les procédures à suivre pour choisir, utiliser, enfiler ou retirer, jeter, nettoyer, entretenir et entreposer l'équipement de protection, et offrez une formation sur ces procédures.



# Fournisseurs de services à domicile

## Composer avec l'isolement social, les microagressions ou la stigmatisation

- En aidant les autres, incitez-les à parler avec quelqu'un formé en premiers soins en santé mentale ou avec quelqu'un d'autre en qui ils ont confiance concernant la situation à laquelle ils sont confrontés.
- S'il s'agit d'un employé, demandez à la personne de communiquer avec son superviseur, son employeur ou le service d'aide aux employés, si possible.
- Communiquez avec vos ressources locales ou communautaires en santé publique qui offrent des services de santé mentale.
- Jetez un coup d'œil aux organisations en ligne :
  - Association canadienne pour la santé mentale <https://cmha.ca/fr/news/covid-19-et-la-sante-mentale>
  - Société canadienne de psychologie <https://cpa.ca/fr/lapsychologiepeutvousaider/>
  - Jeunesse, j'écoute <https://jeunessejecoute.ca/information/nous-sommes-la-pour-toi-pendant-lepidemie-du-covid-19>

**Il est important que des ressources et un soutien en matière de santé mentale soient fournis à tous les employés, y compris l'accès à un Programme d'aide aux employés (PAE).**



Pour en savoir plus sur la COVID-19, consultez le site de l'Agence de la santé publique du Canada <https://www.canada.ca/le-coronavirus>

**Il faut noter que la présente directive 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.**