



# Livraison à domicile et services de messagerie

## Les employeurs doivent :

- S'assurer que les travailleurs sont informés au sujet du virus et savent comment en limiter la propagation.
- Établir une politique énonçant clairement ce que les travailleurs sont censés faire s'ils tombent malades, s'ils présentent des symptômes ou si un cas d'exposition est signalé.
- Prendre toutes les mesures raisonnablement possibles, dans les circonstances, pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs en fournissant des renseignements, de la formation et de l'équipement de protection individuelle appropriés et en prenant des mesures d'assainissement adéquates.

## Les travailleurs doivent :

- Respecter la directive d'éloignement physique en travaillant à plus de 2 mètres (6 pieds) des collègues, lorsque cela est possible.
- Continuer de suivre toutes les procédures de travail sûres. Si le travail ne peut pas être fait en toute sécurité, ils devraient en parler à leur superviseur, à leur comité ou représentant de santé et sécurité ou à leur syndicat.
- Rester à la maison s'ils sont malades ou pourraient l'être. Suivre les étapes de l'Agence de la santé publique du Canada pour l'auto-évaluation : <https://www.canada.ca/le-coronavirus>
- Éviter de se toucher le visage.
- Se laver les mains au début et à la fin de leur quart de travail, avant de manger ou de boire, après avoir touché à des objets communs, après être allé aux toilettes, après avoir manipulé de l'argent ou des cartes de crédit ou de débit, après chaque livraison s'il y a eu contact. Retirer leurs bijoux pendant qu'ils se lavent les mains.

## Sur la route

- La sécurité demeure une priorité. Prenez les pauses auxquelles vous avez droit. Même s'il y a moins de circulation, votre corps et votre esprit ont quand même besoin d'une pause.
- Ayez à votre disposition du désinfectant et des lingettes pour les mains ou encore du savon et de l'eau pour vous laver les mains souvent.
- Portez des gants jetables pour faire le plein d'essence et lavez-vous les mains après.
- Portez de l'équipement de protection individuelle si nécessaire.
- Pour les livreurs de restaurant, attendez à l'extérieur du restaurant que les commandes soient apportées à votre véhicule.
- Saluez les gens de la main ou avec un signe de tête, mais évitez les poignées de mains. Si cela peut aider, gardez les mains dans vos poches.
- Restez à distance des personnes ou des clients (p. ex. utiliser la sonnette vidéo ou l'interphone si possible, laisser la commande sur le sol, se reculer).

# Livraison à domicile et services de messagerie

- Minimisez la manipulation d'argent en exigeant ou en encourageant 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.
- Minimisez l'utilisation du pavé numérique d'identification ou du lecteur optique par les autres (p. ex. aucune signature requise ou signature par le messenger pour le compte du client). Nettoyez le dispositif avec des lingettes désinfectantes ou imbibées d'alcool après chaque utilisation.
- Portez des gants jetables pour manipuler des articles.
- Désinfectez vos mains après chaque livraison en personne et chaque fois que vous manipulez de l'argent ou des objets ayant été touchés par d'autres personnes.
- En cas de préoccupations associées à la COVID-19 à l'endroit de livraison (p. ex. hôpitaux, centres de soins), suivez toutes les mesures appropriées, y compris le prépaiement, l'éloignement physique et l'hygiène des mains, en plus des directives propres au site.

## Gestion de site ou de bureau de service

- Suspendez les visites au bureau de service ou autorisez seulement les visiteurs essentiels.
- Minimisez le nombre de travailleurs sur place en même temps. Espacez les collectes, les réunions, les pauses, les discussions sur la sécurité et les séances d'orientation.
- Minimisez le partage de boîtes de chargement, de chariots, de tables de tri, etc. Nettoyez les articles entre chaque utilisateur.
- Demandez à toutes les personnes de signaler leur arrivée. N'autorisez la présence d'aucune personne malade ou susceptible de l'être.
- Minimisez les contacts à l'arrivée. Demandez au superviseur de signer le registre d'arrivée pour le compte des employés (ou alors fournissez un crayon à chacun), ou demandez aux employés d'envoyer un message texte à leur superviseur. Nettoyez tout dispositif de signature de registre entre chaque utilisateur.
- Présentez les documents par voie électronique, ou lavez vos mains après avoir manipulé des papiers.
- Contrôlez la circulation sur place pour prévenir les rassemblements au bureau, aux toilettes, etc.
- Désignez des voies de circulation afin que les travailleurs n'aient pas à se croiser de près (p. ex. un escalier pour monter et un autre pour descendre) ou demandez aux travailleurs de se manifester avant d'entrer dans un espace commun.
- Organisez les réunions à l'extérieur ou dans un grand espace afin de permettre un éloignement physique d'au moins 2 mètres (6 pieds) entre les gens.
- Donnez des consignes verbales pour éviter de toucher des papiers.

## Assainissement

- Fournissez des lingettes désinfectantes ou du désinfectant pour les mains aux travailleurs qui n'ont pas accès à des installations de lavage des mains.
- Désinfectez les postes de tri, les lecteurs optiques partagés et les surfaces souvent utilisées (p. ex. commandes de convoyeurs, poignées de porte et autres poignées, rampes, écrans tactiles).
- 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. Portez des gants jetables pour vider les poubelles.
- Assurez-vous que les travailleurs comprennent les risques et les mesures de sécurité à prendre lorsqu'ils utilisent des produits nettoyants.
- Fournissez aux travailleurs l'équipement de protection individuelle dont ils ont besoin pour utiliser les produits nettoyants de façon sécuritaire, et assurez-vous qu'ils les utilisent correctement.
- Formez les travailleurs sur la façon de travailler avec de l'équipement de protection individuelle, d'en prendre soin et de comprendre ses limites.



# Livraison à domicile et services de messagerie

- Nettoyez les véhicules et leur contenu chaque jour, y compris le téléphone, la cabine, la radio, les tablettes, les poignées de porte de chargement, les ceintures de sécurité, le volant, les miroirs, le levier de vitesse, les boutons de réglage, les verrous de sécurité, les poignées, les planchettes à pince et les crayons.
- Désinfectez les véhicules entre les différents utilisateurs. Portez une attention particulière au volant, aux poignées de porte, au levier de vitesse, à la ceinture de sécurité et à toute autre surface fréquemment touchée.
- Fournissez des uniformes supplémentaires. Demandez aux travailleurs de laver leurs vêtements de travail séparément à leur retour à la maison.
- Espacez les quarts de travail et nettoyez l'équipement partagé entre les quarts.

## Administration

- Communiquez les changements de procédure (p. ex. méthodes de livraison sans contact) et les modifications des délais de livraison au personnel et aux clients à l'avance. Ce faisant, vous aiderez à calmer les frustrations et la colère possibles et à suivre les mesures d'éloignement physique.
- Passez en revue les politiques sur le harcèlement et la violence au besoin.
- Suspendez les politiques exigeant un billet du médecin pour les travailleurs qui sont tenus de s'isoler.
- Minimisez le partage des véhicules, si possible. Assignez des travailleurs à un même véhicule le plus longtemps possible.
- Espacez les quarts de travail pour faciliter l'éloignement physique, en particulier pendant les activités qui exigent des travailleurs qu'ils soient à proximité.
- Modifiez les horaires et les délais de livraison pour permettre aux travailleurs de se laver les mains et de nettoyer leurs aires ou véhicules de travail.

**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 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.**