



# Terrasses de restaurant

## COMMENT VOUS PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES CONTRE LA COVID-19

### À titre de travailleur :

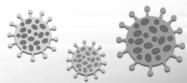
- Restez informé, soyez préparé et suivez les conseils de santé publique.
  - Utilisez des sources d'information fiables, comme l'Agence de la santé publique du Canada : <https://www.canada.ca/le-coronavirus> et votre autorité locale de santé publique locale.
  - Restez à l'affût de symptômes de la COVID-19. Si vous avez des symptômes ou que vous vous sentez malade :
    - restez à la maison et éloignez-vous des autres;
    - communiquez avec votre fournisseur de soins de santé ou les responsables locaux de la santé publique et suivez leurs conseils.
- Si vous tombez malade au travail :
  - isolez-vous des autres;
  - dites à votre superviseur que vous rentrez chez vous;
  - dans la mesure du possible, ne prenez pas le transport en commun.
- Suivez les conseils de votre autorité locale de santé publique si vous avez été en contact avec une personne connue ou soupçonnée d'avoir la COVID-19.
- Si vous risquez davantage de tomber gravement malade, limitez le temps que vous passez à l'extérieur de votre foyer dans la communauté et évitez autant que possible les foules.
- Gardez une distance de deux mètres des autres lorsque vous êtes à l'extérieur de votre maison.
- Suivez les règles d'hygiène.
  - Lavez-vous souvent les mains avec du savon et de l'eau pendant au moins 20 secondes ou utilisez un désinfectant à base d'alcool contenant au moins 60 % d'alcool.
  - Ne touchez pas votre visage sans d'abord vous être lavé les mains.
  - Toussez et éternuez dans le pli de votre bras ou dans un mouchoir.
- Suivez les conseils de votre autorité locale de santé publique, de votre gouvernement local ou de votre employeur sur l'utilisation d'un masque non médical au travail. Portez un masque non médical ou un couvre-visage est recommandé lorsque vous ne pouvez pas vous tenir à deux mètres des autres, surtout dans les endroits bondés.
- Nettoyez et désinfectez souvent les surfaces et objets fréquemment touchés ou partagés.
- Ne partagez pas d'objets personnels, d'équipement de protection personnelle ou d'outils de travail qui sont destinés à votre usage seulement.



# Terrasses de restaurant

## À titre d'employeur :

- Encouragez activement les travailleurs malades à rester à la maison :
  - Utilisez un questionnaire de contrôle préparé par un service de santé publique et rappelez aux employés de rester chez eux s'ils présentent des symptômes de la COVID-19, même s'ils sont légers.
  - Mettez en place une politique d'assiduité souple pour permettre aux travailleurs de rester à la maison s'ils sont malades ou ont besoin de prendre soin d'un membre de leur famille qui est malade.
- Encouragez les pratiques saines et les mesures de prévention :
  - Installez des pancartes pour rappeler aux gens de suivre ces pratiques et ces mesures. Assurez-vous que les enseignes sont adaptées à leur âge, à leurs aptitudes, à leur niveau de lecture et à leurs préférences linguistiques.
  - Fournissez des installations d'hygiène des mains faciles d'accès pour tous, y compris les personnes handicapées.
  - Encouragez les travailleurs à nettoyer et à désinfecter plus souvent leur milieu de travail personnel et fournissez les fournitures nécessaires à cette fin.
  - Fournissez au personnel qui est en contact direct avec les clients un nettoyeur à main, des masques et des écrans faciaux si l'autorité locale de santé publique ou une évaluation des risques au travail le recommande.
  - Encouragez l'éloignement physique de deux mètres et mettez en place des barrières physiques (p. ex. des fenêtres en plexiglas) lorsque cela n'est pas possible.
  - Faites participer votre comité ou représentant de la santé et de la sécurité à l'évaluation des risques en milieu de travail et à la détermination de l'équipement de protection individuelle et de la formation.
- Respectez les obligations en matière de santé et de sécurité au travail :
  - Suivez toutes les lignes directrices fédérales, provinciales et municipales en matière de santé et de sécurité qui s'appliquent.
  - Faites tout ce qui est raisonnablement possible dans les circonstances pour protéger la santé et la sécurité de vos travailleurs et de vos clients en fournissant de l'information, de la formation et de l'équipement de nettoyage, de désinfection et de protection personnelle.
  - Effectuez un repérage des risques en milieu de travail et une évaluation des risques de vos installations et services afin de déterminer où et comment appliquer les mesures de protection recommandées.
  - Consultez votre unité de santé publique locale pour obtenir des recommandations propres à l'emplacement ou au site.
  - Adoptez une politique de protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement. Les clients peuvent réagir de façon agressive à de nouvelles mesures de protection ou à des services limités.



# Terrasses de restaurant

## Recommandations pour les terrasses de restaurant

### Communications :

- Indiquez clairement à votre clientèle toute nouvelle pratique ou politique qui aura une incidence sur son expérience de repas sur la terrasse. Ces renseignements peuvent être communiqués en ligne, au moyen de publicités, d'avis aux portes d'entrée et verbalement par le personnel.
- Envisagez d'utiliser un système de réservation en ligne pour aider à gérer le nombre de clients et à réduire l'attente.
- Aidez les clients à comprendre que des mesures de protection et des services réduits sont nécessaires, et que leur expérience de restauration peut être différente. Demandez-leur de faire preuve de bienveillance à l'égard des travailleurs et des autres clients.
- Installez une pancarte informant les clients qui pourraient être malades, qui ont été exposés à une personne malade ou qui viennent de rentrer au Canada de ne pas entrer dans le restaurant et de ne pas aller sur la terrasse.
- Tenez des registres de présence et des coordonnées de toutes les personnes sur place, au cas où une recherche des contacts ou un suivi serait nécessaire. Cela inclut tous les employés, les invités et les entrepreneurs.
- Dans la mesure du possible, tenez des réunions virtuelles et reportez les appels de services et d'entretien non urgents.
- Affichez une pancarte dans le restaurant et la terrasse pour encourager l'éloignement physique, l'hygiène des mains et l'étiquette respiratoire.
- Encouragez la commande en ligne de repas à emporter et demandez aux clients d'attendre à l'extérieur ou dans leur voiture jusqu'à ce que leur commande soit prête.

## Éloignement physique

- Limitez le nombre de clients admis dans le restaurant et sur la terrasse, selon les limites d'occupation de votre compétence. Fournissez une zone d'attente à l'extérieur si cela est sécuritaire. Demandez à un travailleur d'accueillir les clients et de contrôler l'entrée.
- Envisagez de demander un permis d'agrandissement de patio si votre municipalité vous le propose.
- Installez des aides visuelles pour guider l'éloignement physique et la circulation des piétons, telles que des marques de sol, des flèches directionnelles et des barrières.
- Si les clients doivent passer par le restaurant pour accéder à la terrasse ou aux toilettes, bloquez les zones fermées et indiquez clairement le chemin et la direction à suivre. Dans la mesure du possible, établissez un flux de circulation à sens unique. Au besoin, demandez aux clients de porter un masque non médical.
- Réduisez le nombre de surfaces à toucher pour accéder à la terrasse et aux toilettes.
- Limitez le nombre de clients autorisés à entrer dans la toilette à la fois, ou fermez des cabines.
- Installez des barrières physiques telles que des protecteurs en plexiglas dans les postes d'accueil, autour des caisses enregistreuses et, si possible, entre les sièges et les cabines. Suivez les lignes directrices provinciales concernant la hauteur des barrières.
- Marquez certaines tables et chaises comme non disponibles ou retirez des meubles supplémentaires et réorganisez la terrasse pour maintenir la distance de deux mètres.
- Ne laissez pas les clients réorganiser leurs sièges en rapprochant les chaises ou les tables.
- Laissez un siège inoccupé à chaque table vide pour permettre au serveur d'accéder à la table. Utilisez une distance d'un bras afin de déterminer un endroit ouvert, au bout de la table, pour livrer la nourriture et les boissons.
- Assurez-vous que les serveurs ont suffisamment de place pour se déplacer entre les tables sans toucher les clients.
- Si l'option debout est autorisée, créez des zones d'éloignement physique distinctes. Découragez les clients de se tenir dans des groupes bondés et d'interagir avec d'autres clients en dehors de leur cercle social.



## Terrasses de restaurant

### Réduire la propagation

- Remplacez les menus physiques par de grands panneaux visibles ou les menus en ligne par des codes QR, ou utilisez des menus recouverts de plastique.
- Retirez du service les écrans tactiles et les ordinateurs ou nettoyez-les après chaque utilisation.
- Remplacez les bouteilles de condiment par des contenants à portion unique.
- Entre chaque client, nettoyez tous les articles courants avec un produit désinfectant.
- Fournissez le pain et les collations dans des contenants individuels qui seront lavés entre chaque client.
- Offrez à la table des verres vides et une carafe d'eau. Ne touchez que le fond des récipients ou apportez-les sur un plateau. Permettez aux clients de verser leur propre eau.
- Découragez-les de crier et de chanter. Réduisez le volume de la musique pour que les clients et les serveurs puissent communiquer sans crier ni se pencher.
- Arrêtez les buffets et les services qui nécessitent l'utilisation des mêmes ustensiles.
- Encouragez l'utilisation des cartes de crédit et de débit en tapotant. Nettoyez les claviers de paiement et les écrans tactiles entre les clients.
- Si vous acceptez de l'argent liquide, utilisez le désinfectant à main ou lavez-vous les mains après.

### Nettoyage et désinfection

- Utilisez des désinfectants ménagers ou commerciaux pour détruire ou neutraliser le virus.
  - Utilisez un produit désinfectant ayant un numéro d'identification du médicament (DIN). Ce numéro signifie que son utilisation a été approuvée au Canada.
  - Si les produits de nettoyage désinfectants pour usage ménager 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 5,25 %) et de 250 ml d'eau, en veillant à ce que la solution soit en contact avec la surface pendant une minute.
  - Si les liquides utilisés ne risquent pas de les endommager, désinfectez les appareils électroniques fréquemment touchés (p. ex. écrans tactiles, claviers d'identification personnelle, claviers d'ordinateur) avec des lingettes désinfectantes ou imbibées d'alcool.
- Passez un chiffon sur les surfaces de façon qu'elles soient encore humides après le nettoyage.
- Portez un équipement de protection individuelle approprié (EPI), tel que des gants appropriés pour l'utilisation avec le nettoyant.
- Utilisez un chiffon réservé au nettoyage.
- Assurez-vous que les travailleurs connaissent les risques, reçoivent une formation, comprennent les mesures de sécurité relatives à toutes méthodes de nettoyage et connaissent l'EPI requis.
- Mettez en œuvre des heures d'ouverture plus courtes ou instituez des jours de fermeture pour permettre un nettoyage en profondeur.
- Utilisez des listes de vérification ou des journaux de bord pour répertorier les surfaces et les éléments qui doivent être nettoyés et désinfectés fréquemment.
- Assurez-vous que les toilettes sont souvent nettoyées avec de l'eau courante et qu'elles sont remplies de savon, de serviettes en papier et de récipients à déchets en plastique. Les robinets d'eau, les chasses d'eau, les séchoirs à main, les portes et les bacs à déchets sans contact sont recommandés.
- Fournissez des postes de nettoyage à main aux entrées et sorties, à la réception, sur la terrasse, aux caisses enregistreuses, aux toilettes, entre autres.
- Nettoyez les espaces communs, comme les toilettes et les salles de repos, au moins une fois par jour, et plus souvent lorsqu'il s'agit de zones à forte fréquentation et de surfaces que les gens touchent.
- Nettoyez les tables, les chaises, les autres surfaces de repas (p. ex. les plateaux) et les barrières après chaque client.
- Mettez l'accent sur le nettoyage et la désinfection des points de contact fréquent comme les portes, les poignées, les rampes d'escalier, les zones de recyclage et de traitement des déchets, les comptoirs, les écrans tactiles, les claviers de paiement, les tiroirs-caisses, et le matériel de bureau fréquemment utilisé.
- Après usage, jetez les mouchoirs, les lingettes, les gants et autre matériel de nettoyage dans une poubelle doublée d'un sac de plastique. Utilisez des gants jetables lorsque vous manipulez les ordures.



# Terrasses de restaurant

### Salubrité des aliments

- Veillez à ce que tous les produits de nettoyage et de désinfection utilisés dans les zones de préparation ou de service des aliments soient approuvés pour une utilisation sécuritaire autour des aliments.
- Continuez de suivre toutes les précautions et lois en matière de salubrité des aliments de votre compétence.
- Offrez aux clients des contenants à emporter vides à leur table pour emballer les restes.
- Vérifiez que la température de lavage et de rinçage du lave-vaisselle est réglée adéquatement et que des détergents et des désinfectants appropriés sont utilisés.
- Si le restaurant a été ou sera fermé pendant une longue période, jetez tout aliment ouvert, décongelé, préparé, cuit ou prêt à manger.
- Couvrez, étiquetez et protégez les aliments qui seront stockés pendant la fermeture du restaurant ou du magasin.
- Avant de rouvrir, vérifiez les dates d'expiration de tous les aliments et assurez-vous que l'eau est potable si l'eau dans les tuyaux a été stagnante.

### Équipement de protection individuelle (EPI)

- Continuez d'utiliser l'EPI pour les risques et les urgences en matière de sécurité au travail, conformément aux lois applicables et aux directives de votre employeur.
- Utilisez l'EPI pour la COVID-19 si vous en avez besoin ou si son utilisation est recommandée par les autorités de santé publique locales.
- Si les travailleurs sont tenus de porter l'EPI, montrez-leur comment le porter, l'enlever, travailler avec l'équipement et en prendre soin et comprendre ses limites.
- Nettoyez et désinfectez tout EPI partagé avant de le porter.
- Lavez-vous les mains avant de porter et après avoir retiré l'EPI.
- Fournissez des uniformes nettoyés par un service de nettoyage ou conseillez aux travailleurs de se changer et de laver leur uniforme après le travail.

### Masques non médical ou couvre-visage

- Suivez les recommandations relatives au masque de votre organisme de santé publique ou d'une autre autorité. Notez que les gens peuvent choisir de porter des masques, indépendamment de l'exigence formelle.
- Un masque ne doit pas être porté par quiconque est incapable de le retirer sans aide (p. ex. en raison de l'âge ou des capacités).
- Portez le masque correctement, en vous assurant que le nez et la bouche sont couverts. Vous ne devez pas toucher au masque lorsque vous le portez.
- Sachez que les masques non médicaux ont des limites et que l'utilisation et l'élimination inappropriées des masques peuvent augmenter le risque d'infection.
- Changez votre masque s'il devient mouillé ou souillé. Vous pouvez apporter un deuxième masque dans un sac en papier, une enveloppe ou un contenant propre qui ne capte pas l'humidité. Stockez les masques souillés réutilisables dans un sac ou un contenant distinct. Ne touchez pas l'extérieur du masque en le retirant et lavez-vous les mains lorsque vous avez fini de l'utiliser.
- Envisagez d'utiliser un masque transparent ou un écran facial, le cas échéant, pour les clients qui pourraient avoir besoin de cette visibilité.
- Ne laissez pas le masque présenter un danger dans d'autres activités, par exemple, sur de la machinerie ou du matériel mobile où l'employé pourrait être coincé.



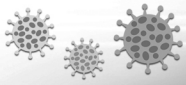
## Terrasses de restaurant

### Ressources humaines

- Si vous prévoyez d'apporter des changements aux politiques et aux mesures de contrôle, prévenez les travailleurs.
- Établissez 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 d'un client est signalé.
- À l'arrivée, chaque jour, inscrivez-vous et évaluez tous les travailleurs en utilisant les critères de dépistage de votre autorité de santé publique locale.
- Réduisez au minimum 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 servant à l'inscription après chaque utilisation.
- Ajustez les horaires de travail pour tenir compte des modifications nécessaires.
- Si moins de travailleurs sont sur place, veillez à ce que les fonctions essentielles telles que la supervision et les premiers soins ou les interventions d'urgence soient toujours assurées.
- Encouragez les employés à travailler seulement dans un restaurant et, si possible, affectez chaque semaine des groupes de travailleurs aux mêmes quarts de travail.
- Assurez-vous que les travailleurs sont formés pour travailler en toute sécurité, y compris lorsqu'ils s'acquittent des tâches de leurs collègues.
- Envoyez les documents par voie électronique, ou lavez vos mains après avoir manipulé des papiers.
- Répartissez dans le temps les réunions, les pauses, les heures de repas et les séances d'orientation.
- Organisez des réunions dans un espace extérieur ou un grand espace.
- Tenez des séances d'orientation verbales ou électroniques.
- Limitez le partage de l'équipement, dans la mesure du possible, et nettoyez et désinfectez les surfaces entre les utilisateurs.
- Retirez les zones communes de vestiaire et les chaussures ou vêtements en commun. Autorisez les travailleurs à placer leurs objets personnels séparément ou dans des casiers ou des sacs scellés s'ils n'ont pas de casiers.

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

- Lorsque vous venez en aide à d'autres, encouragez-les à parler à une personne formée en premiers soins en santé mentale ou à quelqu'un en qui ils ont confiance concernant leur situation.
- 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 : <http://www.cpa.ca/fr/>
  - Jeunesse, J'écoute <https://jeunessejecoute.ca/information/nous-sommes-la-pour-toi-pendant-lepidemie-du-covid-19/?ga=2.203884112.1762444731.1600068233-810280334.1600068233>
- Si vous êtes en crise ou quelqu'un que vous connaissez l'est, veuillez communiquer avec votre centre hospitalier local, composez le 911 immédiatement ou communiquez avec un centre de crise de votre région. <https://suicideprevention.ca/need-help/>



# Terrasses de restaurant

**Offrir 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/fr/sante-publique/services/maladies/maladie-coronavirus-covid-19.html>

**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.**