



Commerces de détail

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 au magasin.
- Prendre toutes les mesures raisonnablement possibles, dans les circonstances, pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs et des consommateurs 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 :

- Pratiquer l'éloignement physique en maintenant une distance de plus de 2 mètres (6 pieds) avec leurs collègues et les consommateurs.
- 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 de leur quart de travail, avant de manger ou de boire, après avoir touché à des objets communs, après avoir été aux toilettes et avant de quitter le magasin. Retirer leurs bijoux pendant qu'ils se lavent les mains.

Assainissement du magasin

- Augmentez les taux de ventilation et le retour d'air frais, lorsque cela est possible.
- 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 doublée d'un sac de plastique. Si les mains sont visiblement sales, il faut les laver avec de l'eau et du savon.
- Prévoyez du désinfectant pour les mains dans les aires de service à la clientèle, aux entrées et aux sorties, aux caisses et aux bureaux d'aide.
- Nettoyez les bureaux, les coins-repas et les espaces de travail au moins une fois par jour; augmentez la fréquence dans les endroits très passants et pour les surfaces avec lesquelles les gens entrent en contact. Concentrez-vous sur les objets et surfaces fréquemment touchés, comme les clés, les portes, les poignées, les chariots, les mains courantes, les interrupteurs, les tablettes, les comptoirs, les tiroirs, les claviers et souris, les écrans tactiles, les terminaux de paiement électronique, les tiroirs-caisses, les stylos, les outils, les téléphones, les postes radio, les distributeurs automatiques, les tables, les chaises et les appareils de cuisine.



Commerces de détail

- Nettoyez les outils, les téléphones et les tablettes qui sont utilisés par plusieurs personnes avec des lingettes désinfectantes ou imbibées d'alcool.
- 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.
- Jetez les mouchoirs, les lingettes, les gants et autre matériel de nettoyage dans une poubelle doublée d'un sac de plastique après usage.
- Utilisez des gants jetables lorsque vous manipulez les ordures.

Gestion du personnel

- Demandez à tous les travailleurs de signer le registre à leur arrivée au travail. N'autorisez aucun employé malade ou qui pourrait l'être sur place.
- Réduisez au minimum les contacts au moment de la signature à l'arrivée. Demandez au superviseur de signer pour les personnes (ou fournissez des stylos distincts), ou demandez aux gens d'envoyer un texto au superviseur. Nettoyez les appareils de signature après chaque utilisation, le cas échéant.
- Veillez à ce que les travailleurs soient formés pour travailler en toute sécurité avant d'assumer les fonctions des autres.
- Formez les travailleurs sur la façon de travailler avec de l'équipement de protection individuelle, d'en prendre soin et de comprendre ses limites.
- Réduisez au minimum les visites non indispensables. Tenez des réunions virtuelles et remettez à plus tard les appels de maintenance et de service non urgents, si possible.
- Présentez tous les documents, comme les rapports et les formulaires, en format électronique, ou lavez vos mains après avoir manipulé des papiers.
- Retirez la vaisselle et les ustensiles communs des coins-repas.
- Éliminez les vestiaires communs ainsi que les vêtements et chaussures qui sont portés par plus d'un employé. Demandez aux travailleurs de ranger leurs effets personnels dans des casiers séparés ou dans des contenants ou des sacs scellés. Fournissez des uniformes qui sont lavés par un service de nettoyage ou invitez les travailleurs à porter des vêtements qui peuvent être lavés fréquemment.
- Répartissez dans le temps les réunions, les pauses, les discussions d'équipe et les séances d'orientation afin de réduire le plus possible le nombre de travailleurs à un même endroit.
- Tenez les réunions en personne à l'extérieur ou dans de grands espaces qui permettent de respecter les consignes d'éloignement physique.
- Transmettez les renseignements de l'entreprise par voie électronique.
- Donnez des consignes verbales pour éviter de toucher des papiers.

Pratiques et politiques du magasin

- Indiquez clairement à votre clientèle toute nouvelle pratique ou politique qui aura une incidence sur son expérience d'achat ou de service. Affichez ces renseignements sur votre site Web et sur les portes d'entrée et transmettez-les par courriel.
- Affichez un avis demandant à toute personne qui est malade, qui a été en contact avec une personne malade ou qui revient de l'étranger de ne pas entrer.
- Faites la promotion des services de livraison à domicile, de précommande, de réservation ou de ramassage à l'auto.
- Limitez le nombre de clients dans le magasin en même temps. Prévoyez une zone d'attente sécuritaire à l'extérieur, si possible.
- Demandez aux consommateurs de désigner un membre de la famille pour faire les achats. Le reste de la famille doit attendre dans la voiture, en particulier les enfants.

Commerces de détail

- Limitez le temps de magasinage pour éviter que les gens s'attardent inutilement.
- Apposez des affiches pour rappeler aux clients de ne pas manipuler inutilement les articles (p. ex. toucher chaque fruit et légume frais, passer en revue les produits dans les bacs).
- Ajoutez des marqueurs au sol à tous les 2 mètres (6 pieds) pour inciter les clients à garder leurs distances dans les allées, dans les files d'attente et aux caisses libreservice. Envisagez de créer des allées à sens unique.
- Nettoyez les chariots et les paniers avec des lingettes désinfectantes après chaque utilisation ou mettez des lingettes désinfectantes à la disposition des clients qui souhaitent utiliser un chariot ou un panier.
- Prévoyez une zone distincte pour le retour des chariots et des paniers.
- Évitez que les clients aient à parcourir les allées ou à toucher les produits et les installations. Si possible, demandez-leur ce dont ils ont besoin afin qu'un membre du personnel aille chercher le ou les articles pour eux.
- Limitez la quantité d'articles dans les rayons afin de réduire au minimum le contact, dans la mesure du possible. Faites savoir aux consommateurs que ce n'est pas parce qu'il y a peu d'articles dans les bacs ou sur les étagères qu'il en manque.
- Réduisez les heures d'ouverture ou fixez des jours de fermeture pour permettre un nettoyage en profondeur.
- Instaurez des heures de magasinage particulières ou des heures de magasinage assisté pour les personnes vulnérables comme les aînés ou les personnes immunodéprimées.
- Encouragez l'utilisation des cartes de crédit et de débit. Désinfectez les touches des terminaux de paiement et les écrans tactiles après chaque transaction.
- Si vous manipulez de l'argent comptant, lavez-vous les mains ou désinfectez-les après chaque transaction, ou portez des gants jetables. Désignez des caisses pour les paiements comptants.
- Suspendez l'utilisation des sacs et des tasses réutilisables, comme les tasses de voyage.
- Demandez aux clients d'emballer leurs achats.
- Installez des écrans de protection aux caisses, si possible.
- Supprimez l'accès des clients aux écrans tactiles et aux ordinateurs (comme les bornes de vérification des prix ou des stocks) ou désinfectez-les fréquemment.
- Élargissez ou assouplissez les politiques et les délais de retour. Suspendez les retours ou conservez les articles retournés dans une zone distincte et désinfectez-les avant de les remettre sur les tablettes.
- Retirez les articles qui ne peuvent pas être facilement nettoyés, comme les journaux et les circulaires, les articles en démonstration, les échantillons, les jouets des aires de jeux pour enfants et les stations de dégustations gratuites.
- Éliminez les vestiaires.

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.