

Workplace Safety & Prevention Services

Conseils de santé et sécurité concernant

le secteur du commerce de détail durant la pandémie de COVID-19

Aperçu

Durant la pandémie de COVID-19 (maladie à coronavirus), nous devons tous faire notre part pour que les travailleurs, les clients et le public soient en sécurité et en bonne santé pour que nous soyons en mesure de stopper la propagation de la maladie et de nous préparer à rouvrir la province dès que nous le pourrons.

Vous trouverez ci-dessous une série de ressources, de conseils et de pratiques exemplaires pour aider les employeurs et les employés à prévenir la propagation de la COVID-19 et pour travailler ensemble en vue d'une reprise des activités dans la province.

Les employeurs et les travailleurs de l'Ontario ont certaines obligations et certains droits en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) et de ses règlements. Les employeurs devraient également consulter et suivre les directives et les conseils du médecin hygiéniste en chef et du ministère de la Santé.

Pour en savoir plus sur les :

- [droits des travailleurs;](#)
- [responsabilités de l'employeur](#)
- [devoirs des employeurs et autres personnes](#)

Pratiques exemplaires

Nous savons que chaque lieu de travail est unique. C'est pourquoi il est si important que chaque lieu de travail évalue les fonctions exercées par sa main-d'œuvre pour pouvoir prendre des mesures de protection contre les dangers liés à l'exposition à la COVID-19.

Pratiquer la distanciation physique (le maintien d'une distance de deux mètres entre chaque personne), réduire au minimum le contact avec les gouttelettes de mucus ou de salive, se laver les mains, nettoyer les surfaces et les objets et éviter les contacts étroits avec des personnes potentiellement infectées sont des mesures particulièrement importantes. Vous trouverez d'autres renseignements sur la façon de vous protéger à l'adresse covid-19.ontario.ca/fr.

Vous trouverez plus bas quelques recommandations à suivre. N'oubliez pas que l'adoption de toute nouvelle mesure de protection doit se faire dans le cadre d'un examen complet des autres dangers du lieu de travail, et non seulement en ce qui concerne la COVID-19. Les employeurs devraient consulter les comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail ou les délégués à la santé et à la sécurité au travail à propos des mesures à prendre pour protéger les travailleurs.

Certains lieux de travail peuvent déjà avoir mis en place des mesures de contrôle qui peuvent contribuer à réduire les risques que les travailleurs soient exposés à des dangers; il est fortement recommandé de vérifier régulièrement leur utilité.

RECONNAÎTRE LES DANGERS ET ÉVALUER LES RISQUES

Les travailleurs comme les caissiers, les administrateurs de bureau, les préposés aux stocks, le personnel d'expédition et de réception, les représentants du service à la clientèle et le personnel d'entretien ne sont que quelques-uns des intervenants du secteur du commerce de détail qui doivent songer aux moyens de travailler en toute sécurité et d'éviter la propagation de la COVID-19. Les symptômes de la COVID-19 ressemblent à ceux de beaucoup d'autres maladies, comme le rhume ou la grippe.

Réfléchissez aux endroits qui vous permettraient de réduire ces risques dans votre lieu de travail. Consultez les renseignements de santé publique pour connaître les symptômes d'une infection à la COVID-19. Sachez reconnaître et signalez ces risques, et utilisez les mesures de contrôles appropriées. Veillez à ce que vos collègues restent à la maison s'ils présentent des symptômes. Faites la même chose.

Nous comprenons. Jetez un coup d'œil aux mesures de contrôle et procédures ci-dessous pour savoir en quoi elles pourraient vous être utiles pour rendre votre lieu de travail plus sécuritaire.

MESURES DE CONTRÔLE

Examinez les options suivantes qui pourraient vous protéger contre certains de ces dangers :

Restez informé et communiquez

- Maintenez les pratiques exemplaires. Envisagez de consulter à heures fixes les mises à jour de la santé publique et de conserver ou revoir les pratiques énoncées, au besoin.
- Formez tous les employés au sujet des points de transmission possibles de la COVID-19 au travail, des mesures de protection adoptées et de la manière de se protéger, notamment le lavage ou la désinfection fréquents des mains, et le fait de ne pas se toucher le visage.
- Donnez une formation à tous les employés sur la façon d'assurer la propreté des surfaces de travail, des écrans de commande, des machines de paiement par carte, des caisses enregistreuses et de l'équipement.
- Dépistez régulièrement les problèmes de santé chez les travailleurs. Si quelqu'un développe des symptômes de la COVID-19, mettez en œuvre des procédures pour signaler la maladie et tenir le travailleur à l'écart des autres. Pour obtenir d'autres conseils sur les procédures de dépistage, consultez le site Web du ministère de la Santé.

Éliminer ou minimiser l'exposition

Distanciation physique

- Gérez la circulation et la distanciation physique avec des mesures comme le marquage au sol et les barrières.
- Offrez la commande en ligne, la livraison ou le ramassage sur le trottoir afin d'éviter aux clients d'entrer dans votre établissement.
- Pour la livraison à domicile – éliminez les méthodes de paiement à la porte (exigez un paiement en ligne) et maintenez la distance recommandée.
- Limitez le nombre de personnes qui entrent dans l'aire de travail en même temps (comptez les entrées et les sorties).
- Limitez le nombre de personnes qui travaillent en même temps au même endroit pour qu'elles maintiennent une distance entre elles en :
 - Décalant les quarts de travail et les pauses;
 - Mettant en pratique la distanciation physique pendant les pauses;
 - Ne laissant pas les employés entrer dans les aires de travail où une distance de deux mètres ne peut être maintenue.
 - Fermant des zones pour éviter les grands rassemblements.
- Déplacez les visites non nécessaires sur les lieux de travail des partenaires de la chaîne d'approvisionnement, des fournisseurs, des livreurs, etc.
- Envisagez des façons de réduire les contacts avec les clients et maintenez une distance sécuritaire lors de la manipulation d'articles et du paiement, qui pourraient comprendre :
 - Confier à des membres du personnel la tâche de veiller à ce que les protocoles de distanciation physique soient respectés par les clients dans les aires où il pourrait y avoir congestion (p. ex. les caisses).
 - Réduire ou éliminer la manipulation d'argent, offrir le paiement sans contact en déposant la carte de débit ou de crédit sur le lecteur. ○ Ne pas accepter les sacs ou contenants réutilisables devant être manipulés par votre personnel.

- Installer des barrières entre les caissiers et les clients; cela peut comprendre des écrans en plexiglas ou un marquage au sol pour assurer une distanciation d'au moins deux mètres entre le client et le caissier.
- Veiller à ce que les clients utilisent uniquement des sacs neufs ou s'assurer que le personnel emballe lui-même les articles pour les clients au moyen de sacs neufs seulement.

Hygiène des mains

- Demandez à tous les employés et visiteurs de se [laver les mains](#) soigneusement à l'eau et au savon ou, à défaut, d'utiliser un désinfectant pour les mains à base d'alcool, avant d'entrer sur le lieu de travail, après avoir eu des contacts avec d'autres personnes ou après avoir touché des surfaces que d'autres personnes ont touchées. Assurez-vous d'imposer le lavage des mains avant les pauses, aux changements de quarts de travail et après l'envoi ou la réception de livraisons. Ayez suffisamment de savon, de serviettes en papier, etc.
- Offrez du désinfectant à mains aux visiteurs à leur arrivée ainsi que des lingettes désinfectantes pour nettoyer les chariots et les poignées des paniers à main.
- Prévoyez un espace dans votre stationnement où les clients peuvent disposer en toute sécurité des lingettes et de l'équipement de protection individuelle (EPI) usagés.
- Fournissez au personnel de livraison, caissiers et autres travailleurs en contact avec les clients du désinfectant à mains à utiliser uniquement quand ils reçoivent une livraison, interagissent avec le public, etc.

Désinfection et assainissement

- Accordez une attention particulière aux surfaces fréquemment touchées et aux aires communes, comme les entrées, les comptoirs et les toilettes.
- Assainissez souvent et en profondeur les lieux de travail, surtout les surfaces fréquemment touchées, comme les poignées de porte, et les aires communes, comme les entrées, les ascenseurs, les toilettes et les cuisines.
- Désinfectez les surfaces et les zones adjacentes entre les transactions si possible (p. ex. désinfecter le comptoir, le convoyeur, l'écran en plexiglas, etc.).
- Les gens devraient s'assurer de suivre des pratiques sécuritaires et d'utiliser un produit nettoyant approprié pour nettoyer les surfaces. Santé publique Ontario offre de plus amples renseignements sur les protocoles [de nettoyage et de désinfection](#).

Autres mesures de contrôle

- Lorsqu'il s'avère approprié, recommander l'utilisation des espaces extérieurs.
- Lorsqu'il s'avère approprié, recommander d'aérer les espaces en ouvrant les portes.
- En plus des recommandations ci-dessus, votre lieu de travail doit prendre en compte les équipements de protection individuelle dans le cadre d'une évaluation complète des risques. L'équipement de protection n'est efficace que si les gens comprennent leurs limites et le portent correctement. Les travailleurs doivent être formés sur l'ajustement, l'utilisation, l'entreposage, le nettoyage, l'entretien et les limites de l'équipement de protection qu'ils portent. Les travailleurs doivent porter l'équipement de protection individuelle tel qu'exigé par leur employeur.
- Si la distanciation physique et la distance de séparation entre personnes ne peuvent être maintenues, les travailleurs doivent avoir recours à de l'équipement de protection comprenant un masque à usage médical/chirurgical et une protection oculaire (lunettes de protection ou une visière).

ÉVALUATION

La COVID-19 pose des défis sans précédent aux lieux de travail. Gardez à l'esprit que les ajustements apportés aujourd'hui peuvent être revus demain. Étudiez continuellement vos mesures de prévention et ajustez-les si elles ne fonctionnent pas bien ou causent d'autres problèmes. Par exemple, les gens font-ils ce qui leur est demandé? Si ce n'est pas le cas, pourquoi? Pouvez-vous apporter des ajustements et des améliorations?

Si vous pensez avoir été exposé à la COVID-19 ou si vous en éprouvez les symptômes, veuillez commencer par consulter le site Web du ministère de la Santé et du ministère des Soins de longue durée et faites une [auto-évaluation](#). Veuillez-vous abstenir

de vous rendre dans un centre d'évaluation à moins que ce soit sur recommandation d'un professionnel de la santé. Ne composez pas le 911 sauf en cas d'urgence.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le [site Web de Santé Canada sur la COVID-19](#).

Ressources

Ne manquez pas les mises à jour quotidiennes des gouvernements :

- [Gouvernement de l'Ontario](#)
- [Gouvernement du Canada](#)
- [Santé publique Ontario](#)

Ressources sur la COVID-19 diffusées par le gouvernement ou ses organismes

Le [ministère de la Santé de l'Ontario](#) publie des mises à jour continues sur les mesures prises par le gouvernement provincial en réponse à la pandémie, portant notamment sur les renseignements suivants :

- le nombre de cas en Ontario;
- les régions actuellement touchées;
- les symptômes et les traitements;
- la façon de se protéger et de s'isoler;
- les dernières nouvelles concernant le virus en Ontario.

[Santé publique Ontario](#) offre des ressources à jour sur la COVID-19, y compris :

- des liens vers les directives, énoncés de position et mises à jour de la situation en matière de santé publique;
- des résumés d'articles clés faisant état des plus récentes découvertes concernant le virus;
- des recommandations au sujet de l'utilisation de l'équipement de protection personnelle;
- des renseignements sur la prévention et le contrôle des infections;
- des renseignements sur les tests de dépistage;
- d'autres ressources de nature publique.

Autres ressources sur la COVID-19

[Santé Canada](#) décrit les mesures prises par le gouvernement du Canada pour limiter la propagation du virus, ainsi que la situation dans les provinces et les collectivités partout au pays. L'organisme donne aussi le nombre de cas à jour par province.

L'[Organisation mondiale de la santé](#) publie les plus récents conseils et renseignements relatifs à la pandémie mondiale et à la propagation à l'échelle internationale.

Elle fournit également les plus récents renseignements disponibles, notamment :

- les activités de recherche et de développement en cours concernant le virus;
- un « tableau de bord » sur la COVID-19;
- des mesures de préparation aux situations d'urgence;
- des mises à jour en direct sur la propagation du virus.

Cette ressource ne remplace pas la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) et ses règlements et ne devrait pas servir d'avis juridique ni être considérée comme telle. Les inspecteurs en santé et sécurité appliquent la loi en se fondant sur les faits constatés sur le lieu de travail.

Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le www.wsps.ca/COVID19

REMARQUE: Ce document est destiné à des fins d'information uniquement pour donner un aperçu des dangers potentiels posés sur le lieu de travail en raison de COVID-19. Il ne vise pas à fournir des conseils médicaux, à fournir une évaluation complète des risques pour tous les lieux de travail ou à remplacer les obligations légales en matière de sécurité au travail. En raison de l'évolution continue de la situation en Ontario et dans le monde, ce document peut être utilisé comme guide pour les employeurs en plus des conseils fournis par les autorités de santé publique telles que l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), le Ministère de la Santé de l'Ontario, Santé publique Ontario, et les Centres for Disease Control and Prevention (CDC). Toute utilisation de ce document par tout employeur, toute confiance accordée ou décision prise en fonction de celui-ci sont de la responsabilité de l'employeur. WSPS et ses partenaires, dirigeants, administrateurs, employés, agents, représentants, fournisseurs et prestataires de services n'acceptent aucune responsabilité pour les erreurs ou omissions de contenu ou pour les dommages de quelques natures que ça soit subit par un employeur ou un tiers, suite à la confiance accordée à l'utilisation de cette communication.