

COVID-19 : Conseils aux détaillants essentiels pendant la pandémie de COVID-19

Les détaillants essentiels fournissent des services essentiels dans leurs communautés en assurant un accès sûr et fiable à la nourriture, aux fournitures et autres provisions. Pendant la pandémie de COVID-19, il est important que ces détaillants mettent en œuvre des mesures de santé publique appropriées et adaptent leurs activités pour prévenir et réduire la propagation de COVID-19 parmi leurs employés et leurs clients. Vous trouverez ci-dessous des conseils destinés aux détaillants essentiels, tels que les épiciers, basés sur les conseils existants disponibles ici : [Prévention de la COVID-19 sur les lieux de travail : Conseils aux employeurs, aux employés et aux travailleurs des services essentiels](#) et [Lignes directrices relatives à la prise de décisions fondées sur les risques pour les lieux de travail et les entreprises pendant la pandémie de COVID-19](#).

Pour prévenir et limiter la propagation de la COVID-19 dans les lieux de travail, les employeurs peuvent :

- Promouvoir l'utilisation de **mesures individuelles de santé publique auprès du personnel et des clients** pour prévenir la transmission de la COVID-19 en affichant des panneaux (disponibles ici : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus/ressources-sensibilisation.html>).
 - Rester chez soi si l'on ne se sent pas bien ou s'isoler dès que l'on commence à se sentir mal, aviser son superviseur et rentrer chez soi dès que possible, en évitant les transports en commun et en prenant des mesures pour protéger les autres;
 - Rester chez soi en cas d'isolement ou de quarantaine (auto-isolation) conformément aux conseils ou aux directives de santé publique;
 - Permettre une distance physique (de deux mètres) et installer des barrières entre les individus (par exemple, les employés et les clients);
 - Hygiène des mains;
 - Étiquette respiratoire;
 - Encourager l'utilisation de masques non médicaux ou de couvre-visages (par exemple, masque en tissu artisanal, masque anti-poussière ou bandana) pour les employés et les clients dans les situations où l'éloignement physique ne peut être maintenu¹;
- Élaborer ou améliorer les procédures et protocoles de nettoyage de l'environnement du commerce de détail :
 - Augmenter la fréquence de nettoyage et de désinfection des surfaces à forte sollicitation telles que les poignées des chariots/paniers, les caisses enregistreuses, les comptoirs de surface, les comptoirs de service à la clientèle;
 - Envisager d'affecter à chaque quart de travail un employé dédié au nettoyage et à la désinfection des chariots et des paniers entre les clients;

¹ Certaines personnes peuvent transmettre la COVID-19 même si elles ne présentent aucun symptôme. Dans les situations où l'éloignement physique est difficile à maintenir, les employés doivent envisager de porter un masque non médical ou un couvre-visage (par exemple un masque en tissu artisanal, un masque anti-poussière ou un bandana) comme mesure supplémentaire pour protéger les personnes qui les entourent. Les masques non médicaux ou les couvre-visages qui couvrent la bouche et le nez empêchent les gouttelettes respiratoires du porteur d'atteindre d'autres personnes ou de contaminer les surfaces communes. Rien ne prouve que le port d'un masque non médical ou du couvre-visage (p. ex. un masque en tissu artisanal, un masque anti-poussière, un bandana) dans la communauté protège la personne qui le porte.

- Choisir des produits qui nettoient et désinfectent en même temps (par exemple, des solutions de nettoyage désinfectantes prémélangées disponibles dans le commerce ou des lingettes, le cas échéant);
- Utiliser uniquement des désinfectants pour surfaces dures approuvés ayant un numéro d'identification de médicament (DIN). Un DIN est un numéro à huit chiffres attribué par Santé Canada qui confirme que l'utilisation du produit désinfectant est approuvée au Canada.
- Veiller à ce que le matériel et les fournitures de prévention et de contrôle des infections (PCI) soient disponibles pour les employés et les clients :
 - Placer un désinfectant pour les mains à base d'alcool, avec un minimum de 60 % d'alcool, près des zones à forte circulation (par exemple, les portes d'entrée et de sortie) et près des surfaces à forte fréquentation (par exemple, les stations de paiement);
 - Veiller à ce que les toilettes du personnel et du public soient toujours bien approvisionnées en savon liquide et en serviettes de papier;
 - Veiller à ce que le personnel ait facilement accès aux produits de nettoyage et de désinfection, y compris des poubelles doublées d'un sac de plastique et des produits d'hygiène des mains.
- Modifier l'approche de la prestation de services pour prévenir et limiter les contacts entre les employés et les clients et entre les clients :
 - Conseiller aux clients de ne pas toucher les articles/biens qu'ils n'achèteront pas;
 - Ne pas vendre d'articles en vrac, sauf par le biais de bacs d'alimentation par gravité, ou lorsque le personnel distribue les articles en vrac et est formé sur la façon de le faire de manière hygiénique;
 - Apposer des affiches à l'entrée et à chaque caisse indiquant qu'aucun emballage du client (par exemple, des bacs, des sacs réutilisables ou des boîtes) ne doit être apporté ou utilisé ou placé sur la courroie adjacente à la caisse;
 - Fournir des sacs propres pour les aliments et les produits d'épicerie achetés;
 - Encourager le paiement sans contact plutôt que par carte de crédit à l'aide d'un NIP ou en argent comptant, si possible;
 - Limiter la manipulation des cartes de crédit et des cartes de fidélité dans la mesure du possible, en permettant aux clients de les balayer;
 - Proposer des commandes de nourriture et d'épicerie en ligne ou par téléphone avec des services de livraison ou de ramassage comme solution de rechange au magasinage en personne;
 - Offrir des heures d'ouverture réservées aux personnes âgées et autres personnes vulnérables, comme la première heure d'ouverture de la journée, immédiatement après le nettoyage et la désinfection du magasin.
- Modifier l'infrastructure pour favoriser la distanciation physique de deux mètres :
 - Déterminer le nombre maximum de personnes autorisées dans le magasin à tout moment pour maintenir une distanciation physique entre le personnel et les clients;
 - Une bonne règle de calcul est une personne par deux mètres carrés ou quatre mètres carrés de surface commerciale.
 - Afficher des panneaux clairs à plusieurs endroits pour indiquer le nombre maximum de clients et de membres du personnel qu'un magasin peut accueillir en même temps;

- Penser à surveiller le nombre de clients et de membres du personnel qui entrent et sortent du magasin. Une fois que le nombre maximum de personnes pour un magasin est atteint, il faut laisser entrer une personne pour chaque personne qui part;
- Installer des barrières physiques comme du plexiglas à la caisse ou à d'autres comptoirs de service pour créer une barrière entre les employés et les clients;
- Utiliser un système de contrôle physique des files d'attente, par exemple des cordons de contrôle des foules aux entrées, dans les files d'attente aux caisses et à l'extérieur des magasins;
- Placer des marqueurs tels que du ruban adhésif ou des cônes tous les deux mètres pour que les clients puissent voir les files d'attente;
- Établir un flux unidirectionnel dans les allées, si possible, si les allées sont particulièrement étroites.
- Fournir une communication fréquente aux clients :
 - Afficher dans les zones visibles des panneaux faisant la promotion des mesures de santé publique telles que la distanciation physique, l'étiquette respiratoire et l'hygiène des mains;
 - Envisager d'affecter à chaque quart de travail un employé dédié à la communication des messages importants en matière de PCI à chaque client qui entre dans le magasin.
- Fournir une éducation et une formation au personnel sur les mesures de prévention de la COVID-19, y compris l'utilisation de l'équipement (par exemple, masque non médical ou couvre-visage et gants).
- Augmenter la résilience des employés :
 - Donner aux employés la possibilité de donner leur avis et de faire des suggestions sur la manière dont les opérations ont changé en réponse à la pandémie de COVID-19;
 - Reconnaître les préoccupations des employés concernant les risques associés à la pandémie et fournir des ressources pour un soutien psychologique, comme une ligne téléphonique pour personnes en détresse;
 - Adopter une politique qui oblige les employés à rester chez eux s'ils sont malades et qui n'aura aucune répercussion sur leur travail.

Pour prévenir et limiter la propagation de la COVID-19 dans les lieux de travail, les employés peuvent :

- Lire et respecter les instructions de l'employeur et de la santé publique locale;
- Adhérer et se conformer aux mesures individuelles de santé publique :
 - Se laver les mains souvent avec de l'eau et du savon pendant au moins 20 secondes, ou autrement, utiliser un désinfectant pour les mains à base d'alcool, en particulier après avoir touché/manipulé des surfaces ou des objets touchés par d'autres personnes (par exemple, de l'argent comptant, des cartes de fidélité);
 - Respecter l'étiquette respiratoire;
 - Éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche;
 - Rester chez soi si l'on ne se sent pas bien ou s'isoler dès que l'on commence à se sentir mal, aviser son superviseur et rentrer chez soi dès que possible, en évitant les transports en commun et en prenant des mesures pour protéger les autres;
 - Rester à la maison en cas d'isolement ou de mise en quarantaine (auto-isolation).
- Maintenir une distance (idéalement deux mètres) avec les clients et les collègues :
 - Rester derrière la barrière physique, si possible;
 - Dans les situations où l'éloignement physique est difficile à maintenir, envisager de porter un masque non médical ou un couvre-visage pour couvrir la bouche et le nez et empêcher

les gouttelettes respiratoires d'atteindre d'autres personnes ou de contaminer les surfaces communes;

- Si un travailleur est seul derrière une barrière physique, un masque non médical ou un couvre-visage n'est pas nécessaire. Si le travailleur se trouve derrière une barrière physique avec des collègues ou s'il doit se déplacer de derrière la barrière physique (et qu'une distance de deux mètres n'est pas possible), il faut alors envisager un masque non médical ou un couvre-visage;
- Le port d'un masque non médical ou d'un couvre-visage est une mesure supplémentaire qui vise à protéger les gens à proximité. Le porteur doit constamment se conformer à une hygiène des mains stricte, à l'étiquette respiratoire et à la distanciation physique chaque fois que cela est possible;
- Limiter les interactions inévitables avec les autres à des interactions courtes;
- Limiter les interactions avec les autres pendant les pauses.
- Respecter les pratiques de PIC pour les lieux de travail :
 - Porter un masque non médical ou un couvre-visage et de l'EPI, comme des gants, selon les instructions, si nécessaire;
 - Si l'on utilise du matériel, s'assurer de bien se laver les mains avant et après chaque utilisation.
- Garder son environnement propre en utilisant les produits de nettoyage/désinfection fournis par l'employeur :
 - Nettoyer les surfaces et les objets à fort contact tels que la caisse enregistreuse, le terminal de paiement par débit ou carte de crédit, le tapis roulant et la zone de mise en sac du lieu de travail.