



Mise à jour : le 4 août 2020

- *Ajout : Exigences visant à tenir un registre des clients dans le cadre d'une éventuelle gestion des cas et des contacts. Voir page 6 : « Tenir un registre des coordonnées des clients et du personnel ».*

## Lignes directrices pour la réouverture de votre établissement de restauration – COVID-19

Le gouvernement provincial a annoncé qu'Ottawa était incluse [à l'étape 3 du déconfinement de la province](#). Ce guide vous fournit les renseignements dont vous avez besoin pour rouvrir votre restaurant, ou tout autre établissement de restauration, après avoir été fermé, limité aux plats à emporter et aux livraisons, ou limité aux salles à manger extérieures. La première partie fournit des conseils sur la préparation de votre restaurant pour la restauration, et la deuxième partie vous aide à modifier vos locaux et vos pratiques pour réduire le risque de propagation de la COVID-19. Le guide ne vise pas à remplacer le [Règlement de l'Ontario 364/20 : Règles pour les régions à l'étape 3 et modification du Règlement de l'Ontario 428/20](#) mis en place par le gouvernement de l'Ontario.

Le gouvernement provincial a annoncé que le 17 juillet 2020 que les restaurants, les bars, les camions de restauration et autres établissements servant à boire et à manger (p. ex., les vignobles, les brasseries et les distilleries ou les établissements de services alimentaires sous forme de banquet) peuvent ouvrir leurs portes et servir des repas dans des espaces extérieurs et intérieurs, sous réserve de respect des lignes directrices provinciales et de la santé publique. **Les services de type buffet ne sont toujours pas autorisés.**

**Remarque :** Il n'est toujours pas sécuritaire de rouvrir les boîtes de nuit, sauf pour les clients qui y viennent pour boire et manger, conformément aux conditions applicables aux bars et aux restaurants.

Veillez noter que les annonces ultérieures du gouvernement provincial pourraient contenir des conditions pouvant entraîner des modifications à la deuxième partie du présent document. Veuillez consulter le site [SantePubliqueOttawa.ca/Coronavirus](https://SantePubliqueOttawa.ca/Coronavirus) pour obtenir des mises à jour et de nouveaux renseignements.

### Qu'est-ce que la COVID-19?

On sait que le nouveau coronavirus (COVID-19) cause des infections de l'appareil respiratoire. La COVID-19 se propage de personne à personne par contact direct ou par de courtes distances avec des gouttelettes projetées par la toux ou les éternuements. Une personne peut aussi contracter la COVID-19 en touchant des surfaces contaminées, puis en se touchant la bouche, le nez et peut-être les yeux. La COVID-19 peut présenter des symptômes classiques,

1



tels qu'une sensation de fièvre, une nouvelle toux ou une aggravation de la toux, une pneumonie et/ou des difficultés à respirer. La COVID-19 peut être accompagnée des autres symptômes suivants : mal de gorge, nausées/vomissements, diarrhée, douleurs abdominales écoulement nasal ou congestion nasale, entre d'autres. Les symptômes peuvent prendre jusqu'à 14 jours pour apparaître après l'exposition à la COVID-19, bien que les porteurs puissent également ne présenter aucun symptôme. SPO encourage toutes les organisations à mettre en œuvre leurs propres politiques internes pour la protection du personnel, des bénévoles et des clients.

Si vous pensez avoir des symptômes de la COVID-19 ou si vous avez été en contact étroit avec une personne qui l'a contractée, utilisez l'[outil d'autoévaluation du gouvernement de l'Ontario](#) pour déterminer comment obtenir d'autres soins.

### **Soutenir et encourager les comportements visant à réduire la propagation des germes**

- Restez à la maison lorsque vous êtes malade.
- Gardez une distance de deux mètres (six pieds) des autres.
- Limitez le nombre de personnes avec lesquelles vous entrez en contact étroit.
- Lavez-vous souvent les mains et évitez de vous toucher le visage sans avoir lavé vos mains.
- Toussez ou éternuez dans votre coude.
- Portez un masque en tissu (non médical), un masque jetable ou un autre genre de couvre-visage lorsque vous êtes dans un endroit public où il est difficile de maintenir les mesures de distanciation physique.
- Nettoyez et désinfectez les objets et surfaces fréquemment touchés.

Il est important de reconnaître que la situation de la COVID-19 évolue très rapidement. Veuillez consulter le site Web de [Santé publique Ottawa](#) pour vous tenir au courant des dernières nouvelles sur le coronavirus.

### **Partie 1 : Liste de vérification préalable à l'ouverture des dépôts d'aliments**

Voici les mesures recommandées avant l'ouverture de votre établissement :

- ✓ Vérifier l'état de tous les aliments et jeter les produits expirés ou autrement impropres.
- ✓ Laver, rincer et désinfecter toutes les surfaces en contact avec les aliments.
- ✓ Veiller à ce que les stations de lavage des mains soient suffisamment approvisionnées et fonctionnelles.
- ✓ Nettoyer et désinfecter toutes les surfaces qui ne sont pas en contact avec des aliments, notamment les zones très touchées comme les poignées de porte, les écrans tactiles et les boutons d'équipement.
- ✓ Vérifier soigneusement s'il y a des signes d'activité parasitaire. Envisager de faire affaire avec une entreprise de lutte antiparasitaire autorisée avant l'ouverture pour s'assurer qu'il n'y a pas d'infestation.



- ✓ Nettoyer, désinfecter et s'assurer que toutes les installations et tout l'équipement de conservation au chaud et au froid sont fonctionnels.
- ✓ S'assurer que les lave-vaisselles fonctionnent correctement. S'assurer qu'il y a suffisamment de désinfectants et de détergents pour le lavage manuel de la vaisselle.
- ✓ S'assurer que les aires d'entreposage des ordures sont propres et de taille adéquate pour les besoins.
- ✓ Nettoyer et désinfecter les toilettes et s'assurer que des fournitures adéquates sont disponibles.
- ✓ S'assurer que les robinets fonctionnent correctement et rincer les tuyaux pendant au moins cinq minutes.
- ✓ Envisager de former le personnel sur les nouvelles procédures et exigences.

## Partie 2 : Orientation pour la réouverture des établissements de restauration

**Il incombe aux exploitants de fournir un environnement qui réduit au minimum le risque de transmission de la COVID-19. Les exploitants doivent également consulter les directives du [ministère du Travail](#). Ces directives du ministère complètent, mais ne remplacent pas les directives de SPO sur la sécurité alimentaire ou le [Règlement de l'Ontario sur les dépôts d'aliments](#).**

Les restaurants exploités avant le début de la pandémie n'ont pas besoin d'être inspectés par SPO avant leur réouverture. Toutefois, si vous avez un nouveau restaurant, vous devez communiquer avec SPO avant l'ouverture pour organiser une inspection.

### ***Exigences en matière de masque obligatoire***

- Les exploitants doivent élaborer des politiques et des protocoles concernant le port du [masque](#). Veuillez consulter [la nouvelle directive](#) et consulter le [Règlement provisoire sur le port obligatoire du masque](#).
- L'utilisation de masque en tissus (non médical), de masque jetable ou de tout autre couvre-visage est nécessaire dans tous les espaces publics intérieurs.
- Les employés ne sont pas tenus (bien que cela soit toujours recommandé) de porter un masque lorsqu'ils se trouvent dans des zones des locaux qui ne sont pas ouvertes au public.
- Les employés ne sont pas tenus de porter un masque lorsqu'ils se trouvent à l'intérieur ou derrière une barrière physique (y compris, mais sans s'y limiter, une barrière en plexiglas).



- Les clients sont tenus de porter un masque en tissu (non médical), un masque jetable ou tout autre couvre-visage lorsqu'ils se trouvent à l'intérieur, à tout moment, sauf lorsqu'ils mangent ou boivent : par exemple, lorsqu'ils attendent une table à l'intérieur, lorsqu'ils se rendent à la table ou y reviennent, lorsqu'ils se rendent aux toilettes ou lorsqu'ils paient la facture.
- En tant qu'exploitant d'un espace public intérieur, vous devez :
  - veiller à ce que toute personne qui ne porte pas de masque pendant qu'elle se trouve dans les locaux, reçoive un rappel verbal, après son entrée. Aucune personne n'est tenue de fournir une preuve d'exemption.
  - afficher à chaque entrée/sortie publique une signalisation indiquant que toutes les personnes entrant dans les locaux doivent porter un masque en vertu du règlement 2020-186 de la ville d'Ottawa.
  - assurer que du désinfectant pour les mains à base d'alcool est disponible à toutes les entrées/sorties publiques.

## Avant la réouverture

### *Préparer l'espace physique*

- Les établissements doivent adopter les mesures adéquates pour veiller à ce qu'une distance physique d'au moins deux mètres soit maintenue entre les clients assis à différentes tables, sauf si ceux-ci sont séparés par un panneau étanche.
- Réarrangez ou retirez les sièges et les tables, ou marquez comme non disponible, pour assurer un minimum de deux mètres (six pieds) entre le bord de chaque table et pour maintenir deux mètres (six pieds) entre les clients de tables différentes (p. ex., maintenir deux mètres entre l'arrière du siège lorsqu'il est occupé).
- Envisagez de ne prendre que les réservations.
- Maximum de dix (10) clients par table. SPO recommande de quatre (4) à six (6) clients par table pour limiter le nombre de contacts rapprochés.
- Retirez les sièges de la zone d'attente et créez un processus pour s'assurer que les clients restent séparés et respectent une distance physique en attendant d'être assis.
- Utilisez des repères visibles au sol pour toutes les zones où il peut se former une file d'attente.
- Si possible, éloignez les chaises des zones à forte circulation
- Réarrangez l'équipement ou les procédés dans la cuisine et les autres aires utilisées par le personnel afin qu'une distance de deux mètres (six pieds) soit possible en tout temps. Si ce n'est pas possible, le personnel doit porter un masque en tissu (non médical), un masque jetable ou un autre genre de couvre-visage.



- Au besoin, réorganisez le ramassage par les serveurs pour maintenir la distance (p. ex., utiliser le bar comme zone de service). Ne permettez pas aux clients de s'asseoir au bar.
- Au besoin, installez des barrières (p. ex., plexiglas) pour protéger le personnel et les clients quand il est difficile de maintenir des mesures de distanciation physique.
- Retirez les buffets et les emplacements libre-service.
- Reconfigurez les salles de repos et les aires de repas pour que le personnel puisse maintenir une distance.
- Demandez au personnel de ne pas se réunir pendant les heures de repas et les pauses lorsqu'il n'est pas possible de respecter une distance physique de deux mètres (six pieds).
- Donnez des directives aux clients :
  - si possible, installez des flèches de direction (p. ex., à l'entrée et la sortie);
  - installez des affiches pour la distanciation physique, le [dépistage passif](#)<sup>1</sup>, et toute politique les concernant.

### ***Élaborer des protocoles***

- Politiques pour les clients : par exemple, demander ou exiger des réservations; demander ou exiger le paiement par carte.
- Menus : papier à usage unique, en ligne pour les appareils mobiles des clients, tableaux de menus, tableaux à craie ou nettoyage et désinfection des menus ordinaires (ou désinfecté) entre les utilisations.
- Tables : ne préparez pas de tables; les ustensiles doivent être roulés ou emballés.
- Articles de table : remplacez les condiments ordinaires par des condiments à portion unique, ou désinfectez les contenants entre les utilisations, envisagez des serviettes jetables, etc., évitez les centres de table.
- Personnel : par exemple, décalez les quarts de travail, échelonnez les pauses et les repas, mettez les politiques sur les absences à jour et établissez de nouveaux protocoles pour les remplacements.
  - Veuillez noter [que le dépistage actif](#)<sup>2</sup> et le fait de ne pas permettre au personnel de travailler s'il présente des symptômes de la COVID-19 sont des politiques obligatoires. Les membres du personnel doivent signaler immédiatement à leur superviseur tout symptôme apparu pendant leur quart de travail.
  - Le personnel doit être au courant des précautions relatives à la COVID-19 et garder le plus de distance possible, notamment avec les autres employés. Le rassemblement du personnel peut représenter un risque élevé pour la transmission de la COVID-19.



- Affichage : afficher des affiches sur le [port du masque obligatoire](#), le [lavage des mains](#), [la distance physique](#) et le signalement des symptômes qui seront visibles pour le personnel et les clients.
- Nettoyage et désinfection : mettez les protocoles de nettoyage et de désinfection des surfaces et de l'équipement à jour.
  - Nettoyez et désinfectez les tables après chaque utilisation par des clients.
  - Portez attention aux principaux points de contact et aux objets fréquemment touchés (p. ex., surfaces en contact avec les aliments, zones de contact des mains, écrans tactiles, poignées de porte, interrupteurs, dessus de table, chaises, pare-haleine, toilettes, robinets, ustensiles et distributeurs).
  - Équipement commun comme les guichets automatiques de cartes de crédit et les caisses enregistreuses.
  - Envisagez d'installer des dispositifs comme des portes et des lumières automatiques, des robinets électroniques, etc.
  - Spécifiez et obtenez des produits de nettoyage des surfaces dures approuvés.
- Nettoyez et désinfectez soigneusement les locaux avant l'ouverture.
  - De plus amples renseignements sur le nettoyage et la désinfection sont disponibles sur la page [Maladie à coronavirus 2019 \(COVID-19\) Nettoyage et désinfection des lieux publics](#) de Santé publique Ontario.
- Fournissez des distributeurs de désinfectant pour les mains (concentration d'alcool de 70 % à 90 %) au personnel et aux clients, notamment à la porte.
- Réduisez au minimum les contacts inutiles entre les clients et le personnel (p. ex., placez des numéros clairement visibles sur les tables et demandez aux clients de s'asseoir eux-mêmes).
- Réduisez au minimum le temps que le personnel passe à moins de deux mètres des clients.

### ***Tenir un registre des coordonnées des clients et du personnel***

- En vertu du [Règlement de l'Ontario 428/20](#), la personne responsable de l'établissement doit consigner le nom et les coordonnées de chaque client qui entre dans un espace de restauration intérieur ou extérieur situé dans un établissement, cela n'inclus pas les clients qui y entrent temporairement pour passer ou payer une commande à emporter, ou pour en faire la collecte, ces renseignements doivent être conservés pendant au moins un mois, et l'entreprise ne divulguer ces renseignements que sur demande à un médecin-hygiéniste ou à un inspecteur au sens de la *Loi sur la protection et la*



**promotion de la santé qu'à une fin précisée à l'article 2 de cette loi ou que si la loi l'exige par ailleurs.**

- *Un exemple de registre de clients pour la COVID-19 se trouve [ici](#).*
- **SPO encourage vivement les restaurants et les établissements alimentaires à tenir également un registre quotidien des noms, des coordonnées, des heures de début et de fin de quart de votre personnel afin de faciliter la recherche de contacts en cas de présence d'un client ou d'un membre du personnel positif dans votre établissement.**
  - *Un exemple de registre du personnel en milieu de travail pour la COVID-19 se trouve [ici](#).*

### **Former le personnel**

- Formez le personnel sur la meilleure façon de servir les aliments, de maintenir une distance physique sécuritaire et d'éviter les manipulations inutiles (p. ex., servir à l'avant de la table et laisser les clients faire la distribution, éviter de manipuler les tasses à café lors du remplissage, laisser le client remplir/emballer les restes dans des contenants).
- Installez des flèches directionnelles pour diriger les employés et minimiser le contact direct.
- Maintenez une [distance physique](#) pendant les pauses et dans les salles de repos.
- Affectez le personnel à des tâches spécifiques afin de minimiser les contacts entre eux.
- Veillez à ce que le personnel ait accès à des gants et des masques en cas de besoin.
  - Formez le personnel à l'utilisation appropriée des gants et des [masques](#). Les gants ne sont pas essentiels, mais s'ils sont utilisés, ils doivent être changés fréquemment et on doit se laver les mains entre les utilisations.
- Encouragez le [lavage fréquent des mains](#) en utilisant la bonne technique tout en évitant de se toucher le visage.
- Tenez un registre à jour du personnel indiquant quand et où le personnel a travaillé
- avec les coordonnées, au cas où il serait nécessaire de s'en servir pour le dépistage des contacts par les services de santé publique

### **Pendant les opérations**

- Le propriétaire ou l'exploitant, ou une autre personne nommée à cette fin doit être



présent et vérifier le respect des protocoles.

- Il est essentiel de [dépister](#) les signes et les symptômes de la COVID-19 dans un dépôt d'aliments. Toutes les mesures doivent être prises pour s'assurer que le personnel est sain avant d'interagir avec les clients et les collègues.
- Veillez à ce que le dépistage actif de chaque employé soit effectué avant chaque quart de travail.
- Ne pas permettre que les membres du personnel malades de se présenter au travail. Si un membre du personnel est malade, il doit rentrer chez lui et rester à la maison. Il faut également conseiller aux personnes malades de remplir l'[outil d'autoévaluation sur la COVID-19](#), de communiquer leur fournisseur de soins de santé primaire et/ou de se soumettre à un test. Assurez-vous que les clients gardent une distance physique pendant qu'ils attendent d'être attablés; demandez à ces personnes d'attendre à l'extérieur, et assurez-vous qu'ils n'entrent pas dans la salle à manger par la terrasse. Les clients qui présentent des symptômes de la COVID-19 ne doivent pas entrer à l'intérieur de l'établissement.
  - Apposez des [affiches](#) indiquant aux clients que s'ils ont des symptômes, ils ne peuvent pas entrer.
- Les clients doivent porter un masque en tissu (non médical), un masque jetable ou un autre genre de couvre-visage à l'intérieur en tout temps, sauf lorsqu'ils mangent ou qu'ils boivent; p. ex., à l'intérieur en attendant qu'une table leur soit attribuée, en chemin vers la table ou les toilettes ou au moment de payer la facture.
- Le [Règlement de l'Ontario 428/20 : Règles pour les régions à l'étape 3](#) énonce que les clients doivent être assis en tout temps dans toute aire de l'établissement où des aliments ou des boissons sont permis, sauf dans les situations suivantes : lorsqu'ils entrent dans l'aire et lorsqu'ils se rendent à leur table; lorsqu'ils passent une commande ou en font la collecte; lorsqu'ils paient une commande; lorsqu'ils sortent de l'aire; lorsqu'ils se rendent aux salles de toilette ou en reviennent; lorsqu'ils se placent en ligne pour faire une chose visée à la liste précédente; si cela est nécessaire à des fins de santé et de sécurité.
- Nettoyez et désinfectez les tables entre les clients.
- Tenez des registres de nettoyage et d'hygiène.
- Envisagez d'ouvrir les portes ou les fenêtres pour augmenter la ventilation pour toute opération à l'intérieur.
- Nul n'est autorisé à danser, chanter ou donner un spectacle de musique dans l'établissement, exception faite des cas prévus dans le [RÈGLEMENT DE L'ONTARIO 364/20](#).





- Si des amplificateurs sont utilisés, le volume doit être maintenu bas afin que les clients n'aient pas à hausser le ton de la voix ou pour qu'ils ne se rapprochent pas les uns des autres pour se parler.
- Les clients ne sont pas autorisés à danser dans les espaces de services alimentaires intérieurs ou extérieurs.

## Terrasse et espace de restauration extérieur

Les règles de distanciation, de service, de nettoyage et de désinfection qui s'appliquent à la zone intérieure du local de restauration s'appliquent également aux terrasses et à l'espace de restauration extérieur.

- s'il est couvert par un toit, un auvent, une tente ou tout autre élément, au moins deux côtés entiers de l'espace de restauration extérieur doivent s'ouvrir sur l'extérieur et ne doivent pas être en grande partie obstrués par des murs ou d'autres obstacles physiques imperméables. Le revêtement doit être aussi haut que possible du sol – une **hauteur de 3 mètres** est recommandée au minimum.
- si l'espace de restauration extérieur est équipé d'un toit rétractable, le toit doit être complètement rétracté et au moins un côté entier de l'espace de restauration extérieur doit s'ouvrir sur l'extérieur et ne doit pas être en grande partie obstrué par des murs ou d'autres obstacles physiques imperméables.
- Réorganisez ou supprimez les sièges et les tables, ou marquez-les comme non disponibles, pour assurer un minimum de deux mètres/six pieds entre chaque bord de table et pour maintenir deux mètres/six pieds entre les clients de tables différentes (p. ex., maintenir deux mètres entre les dossiers des sièges lorsqu'ils sont occupés).
  - Les clients d'une table doivent être assis à deux mètres/six pieds des clients des autres tables.
  - Les clients devraient éviter de se mêler à d'autres groupes de clients.
- Limitez le temps que les serveurs passent à moins de deux mètres (six pieds) des clients.
- Prévoyez de l'espace pour la circulation sécuritaire des clients et du personnel.
- Envisagez un système de réservation pour éviter les files d'attente.
- Assurez-vous que les clients qui attendent ne s'approchent pas des clients sur la terrasse.
- Utilisez des repères visibles sur le sol (p. ex., autocollants) lorsqu'une file d'attente peut se former.
- Indiquez le sens du trajet pour désigner les entrées et les sorties, les zones de ramassage et les toilettes.



- Posez des [affiches](#) pour promouvoir la distance physique à l'entrée.
- Prévoyez un ou plusieurs moyens d'évacuation.
- En cas de graves intempéries, les clients peuvent entrer à l'intérieur du restaurant pour :
  - Se protéger de façon temporaire;
  - Faire emballer leur repas pour emporter
  - Payer pour leur repas;
  - Manger à l'intérieur, s'il est possible de maintenir une distance physique.

\* Les clients doivent respecter une distance appropriée (au moins 2 mètres de distance) lorsqu'ils sont à l'intérieur. On encourage les établissements à élaborer un plan qui peut être mis en œuvre lors de graves intempéries. Le protocole peut comprendre des mesures telles que : des marques sur le plancher pour aider au respect de la distanciation physique, l'exigence de porter un masque et avoir plusieurs employés qui traitent le paiement des factures pour faciliter l'évacuation rapide des clients.

### Téléchargez et imprimez les affiches pour votre restaurant

- [Distance physique](#)
- [Arrêtez la propagation des germes](#)
- [Masque obligatoire](#)
- [Mettre et enlever un masque non médical \(c.-à-d. un masque en tissu\) de façon sécuritaire](#)
- [Questionnaire d'évaluation de la santé des employés](#)
- [Questionnaire d'évaluation de la santé pour le dépistage passif des clients](#)

### Ressources supplémentaires

- [Province de l'Ontario – Santé et sécurité dans le secteur de la restauration et des services alimentaires durant l'éclosion de la COVID-19](#)
- [Directives de la province de l'Ontario sur la santé et la sécurité des serveurs, des cuisiniers et des lave-vaisselle pendant la COVID-19 \(en anglais\)](#)
- [Loi de 2020 sur la réouverture de l'Ontario \(mesures adaptables en réponse à la COVID-19\), L.O. 2020 ch. 17](#)
- [Un cadre visant le déconfinement de la province : Étape 3](#)
- [RÈGLEMENT DE L'ONTARIO 364/20](#)
- [RÈGLEMENT DE L'ONTARIO 428/20](#)
- [Règlement temporaire sur le port du masque obligatoire](#)



## Renseignements supplémentaires

Pour de plus amples renseignements, visitez notre site, visitez notre site Web [SantePubliqueOttawa.ca/Coronavirus](https://SantePubliqueOttawa.ca/Coronavirus) ou appelez-nous au 613-580-6744.

<sup>1</sup> Dépistage passif : les clients s'évaluent eux-mêmes en suivant les étapes décrites sur une affiche.

<sup>2</sup> Dépistage actif : le personnel est contrôlé par une personne qui lui pose des questions, ou qui remplit activement un questionnaire.