



Guide sur la COVID-19 pour les établissements de soins personnels le 15 octobre, 2020

ATTENTION! Depuis le 10 octobre 2020, le gouvernement de l'Ontario impose des limites plus basses au nombre de personnes autorisées à participer à un événement ou à un rassemblement.

- Le nombre maximal de personnes autorisées à participer à un rassemblement est de 25 à l'extérieur et de 10 à l'intérieur (où la distanciation physique peut être maintenue).
- Ces limites sont également réduites à 10 personnes à l'intérieur et à 25 personnes à l'extérieur dans le cas des visites guidées, des visites immobilières, des réunions, des espaces réservés aux rencontres et événements, des cours et des formations en personne où la distanciation physique peut être maintenue (des exemptions s'appliquent aux écoles, aux garderies, aux collèges, etc.).
- Il est impossible de combiner des événements et des rassemblements intérieurs et extérieurs. À titre d'exemple, les rassemblements de 35 personnes, dont 25 à l'extérieur et 10 à l'intérieur, ne sont pas autorisés.
- Le service d'aliments et de boissons à l'intérieur des restaurants, des bars et des autres établissements de ce genre est à présent interdit.
- Les espaces intérieurs suivants sont désormais fermés : salles de sports et centres de conditionnement physique (p. ex. classes d'exercices, salles de musculation et salles d'exercices), casinos, cinémas intérieurs, centres et salles de spectacles, zones réservées aux spectateurs dans les hippodromes, expositions interactives dans les musées, galeries, jardins zoologiques, aires de restauration des centres commerciaux, etc.
- Les centres de remise en forme, les gymnases et les studios de danse sont fermés.
- Le nombre total de membres du public pouvant se trouver dans une salle de classe ou dans une installation (dont les arénes et installations polyvalentes) pour un programme organisé ou une activité organisée est limité à 10. Chaque cours, programme organisé ou activité organisée doit avoir lieu dans une salle distincte.
- Les services de soins personnels pour lesquels le couvre-visage doit être enlevé (maquillage, soins de la barbe, etc.) sont à présent interdits.
- Les sports d'équipe sont à présent limités aux séances d'entraînement (pas de matchs ni de jeux dirigés). La présence de spectateurs est interdite.

Conformément à l'annonce de l'étape 3 du cadre visant le déconfinement de la province, certains établissements de soins personnels (ESP) pourront rouvrir le 17 juillet 2020. Les

orientations suivantes fournissent aux exploitants un soutien dans le processus de réouverture et donnent des directives pour réduire le risque pour les employés et les clients de contracter la COVID-19.

Note : La réouverture des bars à oxygène, des établissements thermaux, des saunas et des bains à vapeur n'est pas encore permise.

Les établissements de soins personnels doivent être conformes au [Règlement de l'Ontario sur les établissements de soins personnels](#), aux [décrets d'urgence de l'Ontario](#) et aux directives de Santé publique Ottawa (SPO).

Qu'est-ce que la COVID-19?

Le nouveau coronavirus (COVID-19) est connu pour provoquer une infection du système respiratoire. La COVID-19 se propage de personne à personne par contact direct ou sur de courtes distances par des gouttelettes en toussant ou en éternuant. Une personne peut également contracter la COVID-19 en touchant des surfaces contaminées, puis en se touchant la bouche, le nez ou possiblement les yeux. La COVID-19 peut présenter des symptômes classiques, tels qu'une sensation de fièvre, une nouvelle toux ou une aggravation de la toux, une pneumonie et/ou des difficultés à respirer. 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. Veuillez consulter le site santepubliqueottawa.ca pour prendre connaissance de la liste complète des symptômes. SPO encourage toutes les organisations et agences 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 avoir été en contact étroit avec une personne qui en souffre, utilisez l'[auto-évaluation pour la COVID-19 du gouvernement de l'Ontario](#) pour vous aider à déterminer comment obtenir des soins supplémentaires.

Soutenez et favorisez les comportements visant à réduire la propagation des microbes

- Auto-dépistez -vous chaque jour et restez chez vous si vous êtes malade.
- Gardez une distance de deux mètres (six pieds) des autres, si possible.
- Limitez le nombre de personnes avec lesquelles vous entrez en contact étroit.
- Lavez-vous souvent les mains et évitez de vous toucher le visage avec des mains non lavées.
- Toussez ou éternuez dans votre coude.
- Portez un couvre-visage ou un masque lorsque vous êtes dans un lieu public ou qu'il est difficile de respecter en permanence la distanciation physique.
- Nettoyez et désinfectez les objets et surfaces fréquemment touchés.
- Les dossiers des employés et les coordonnées des clients (dont le nom complet, le numéro de téléphone, l'adresse courriel), y compris les relevés des dates et des heures de présence dans l'établissement et des services fournis

Il est important de reconnaître que la situation de la COVID-19 évolue très rapidement. Veuillez consulter le site SantePubliqueOttawa.ca/Coronavirus pour obtenir les plus récentes informations.



I. Fonctionnement général et distanciation physique

Achalandage

- Installez des rappels visibles tels que du ruban adhésif, des autocollants ou des cônes de sécurité tous les deux mètres (six pieds) pour les clients qui font la file lorsqu'ils attendent à l'extérieur.
- Limitez les entrées afin de maîtriser le nombre d'employés et de clients qui entrent dans les locaux à un moment donné.
- Envisagez de désigner une porte d'entrée et une autre de sortie. Assurez-vous que les [affiches sur le port obligatoire du masque](#) sont installées dans toutes les entrées.
- Placez des marqueurs ou des cercles à l'intérieur afin que les clients sachent où se tenir lorsqu'ils interagissent avec le personnel (par exemple, dans la file d'attente à la réception).
- Dirigez le flot de clients à l'intérieur du commerce (par exemple, en utilisant des flèches sur le sol).
- Installez si possible des barrières en plexiverre et autres barrières non perméables, aux endroits où il y aura des contacts étroits entre le personnel et les clients (par exemple, entre les postes de travail, les zones d'évier et à la caisse).
- Fournissez du désinfectant pour les mains à l'usage des clients et des employés à l'entrée et à la sortie.
- Aménagez les postes de travail de manière à maintenir une distance de 2 mètres entre les clients.
- Enlevez les meubles non essentiels, afin de faciliter les déplacements dans le contexte du maintien de la distanciation physique.

Réservations

- Limitez et échelonnez les rendez-vous avec les clients afin de disposer d'un espace suffisant pour maintenir une distance physique entre les clients et le personnel.
- Limitez les heures d'ouverture ou réservez des plages horaires pour les clients à risque.
- Prévoyez du temps entre les rendez-vous pour s'assurer que les postes de travail puissent être correctement nettoyés et désinfectés.
- Ne permettez pas aux clients d'amener des invités au rendez-vous, y compris des enfants.
- Évitez de faire attendre les clients dans une salle d'attente. Demandez aux clients d'appeler à leur arrivée et d'attendre à l'extérieur ou dans leur voiture.
- Demandez aux clients de ne pas arriver plus de 5 minutes avant leur rendez-vous.
- Les clients qui se présentent sans rendez-vous doivent appeler de l'extérieur de l'entreprise ou dans leur voiture avant de pouvoir entrer.
- Dans le cas des clients qui ne peuvent pas tolérer le port du masque ou du couvre-visage ou qui en sont normalement exemptés ou dans les cas où il est nécessaire de l'enlever pour assurer le service, les rendez-vous sont fixés à la



fin de la journée, lorsqu'il n'y a plus d'autres clients sur les lieux.

Aires communes

- Prévoyez un nettoyage et une désinfection en profondeur de toutes les surfaces avant l'ouverture.
- Retirez tous les objets communs qui ne peuvent pas être facilement nettoyés, tels que les journaux, les magazines et les jouets en peluche.
- Enlevez les coussins et les tapis qui ne peuvent pas être facilement nettoyés et désinfectés.
- Utilisez, dans la mesure du possible, la fonction de paiement sans contact à la caisse au lieu de l'argent comptant.
- Pour l'instant, le personnel ne devrait offrir ni nourriture ni boisson aux clients, sauf dans des circonstances exceptionnelles (par exemple, à une personne qui a envie de s'évanouir alors qu'elle se fait tatouer). Les clients ne devraient également apporter ni nourriture ni boisson dans l'établissement de soins personnels à moins que cela ne soit pour des raisons médicales.
- Les salles de dîner et de repos du personnel doivent être aménagées de manière à respecter les pratiques de distanciation physique.
- Encouragez l'échelonnement des pauses pour décourager le personnel de se réunir pour le dîner et dans les aires communes.

Affichage

- Posez des [affiches](#) d'autosurveillance à l'entrée, pour que les employés et les clients puissent les lire avant d'entrer dans vos locaux.
- Posez des [affiches](#) pour rappeler aux clients et aux employés l'importance de la distanciation physique.
- Posez dans l'ensemble de vos locaux des [affiches](#) faisant la promotion du lavage des mains, de la désinfection des mains et de l'étiquette respiratoire.
- Installez l'[affiche sur le port obligatoire du masque](#) dans toutes les entrées publiques des immeubles.

II. Facteurs relatifs aux exploitants et au personnel

Horaire du personnel

- Envisagez de créer des groupes d'employés qui travaillent ensemble et qui n'interagissent pas avec les autres groupes. Cela contribuera à réduire la transmission sur le lieu de travail en cas de maladie d'un employé.
- Étalez ou adaptez les heures et les postes de travail pour réduire le nombre d'employés dans votre entreprise.

Dépistage

- Veiller à ce que tout le personnel remplisse un [questionnaire d'évaluation de la santé](#) avant chaque quart de travail.

Maladie



- Il est conseillé au personnel de signaler une maladie à son superviseur(e)/gestionnaire et de rester à la maison en cas de maladie.
- Si les employés développent des symptômes au travail, ils doivent en informer leur superviseur et rentrer chez eux.
- Les employés présentant des symptômes doivent consulter notre [page Web sur le nouveau coronavirus \(COVID-19\)](#) pour obtenir les plus récentes directives sur les prochaines étapes à suivre.
- Des tests sont disponibles pour tous les résidents d'Ottawa qui soupçonnent d'avoir la COVID-19, visitez un [centre d'évaluation ou une clinique de soins COVID-19](#) pour subir un test de dépistage.
- Une fois que l'employé malade a quitté le lieu de travail, nettoyez et désinfectez toutes les surfaces et zones avec lesquelles il a pu entrer en contact.
- Rappelez aux employés d'éviter de toucher le visage (yeux, nez et bouche) lorsqu'ils fournissent des services aux clients.

Équipement de protection individuelle (ÉPI)

- La province de l'Ontario a créé un [répertoire des fournisseurs d'ÉPI en milieu de travail](#) pour permettre aux entreprises d'acquérir des ÉPI selon les besoins des employés.
- Le gouvernement provincial a mis à jour le [Règlement de l'Ontario 364/20](#) selon lequel le port du masque sera obligatoire dans tous les lieux publics à l'échelle de la province, incluant les lieux de travail, à compter du **3 octobre 2020**.
- Pour ajouter au [Règlement provisoire sur le port obligatoire du masque](#) à Ottawa qui exige le port du masque dans tous les lieux intérieurs accessibles au public, les nouvelles mesures provinciales s'étendent maintenant à tous les lieux intérieurs, incluant ceux qui ne sont pas accessibles au public, lorsqu'il n'est pas possible de maintenir en tout temps une distance de deux mètres avec les autres.
- Les employés doivent porter en permanence le masque ou le couvre-visage en assurant les services. [Veuillez cliquer sur ce lien pour en savoir plus sur les masques et les couvre-visages.](#)
- Le masque doit être utilisé [correctement](#) et être nettoyer ou jeter comme il se doit.
- Si un client ne peut pas tolérer le port du masque ou du couvre-visage, qu'il en est normalement exempté ou qu'il faut l'enlever pour être servi, le fournisseur de services doit porter le masque chirurgical et doit se protéger les yeux (à l'aide de la visière ou des lunettes de protection) pour la durée des services.
- Il faut changer les masques humides ou souillés. Pour en savoir plus sur le [masque ou le couvre-visage, veuillez cliquer sur ce lien.](#)
- Le port du masque ne remplace pas d'autres mesures de protection qui consistent entre autres à respecter la distanciation physique, à se laver les mains, à ne pas se toucher les yeux, le nez ou la bouche sans s'être lavé les mains et à s'auto-dépister des symptômes de la COVID-19 et à rester à la maison si on est malade. Le port du masque s'ajoute aux autres mesures de protection.
- Formez le personnel à l'utilisation correcte des ÉPI et à l'importance des autres mesures de prévention et de contrôle des infections (par exemple,,



- l'hygiène des mains, la distanciation physique).
- Visitez Santé publique Ontario pour consulter des vidéos sur la façon de [mettre](#) et [d'enlever](#) les ÉPI.
 - Le port d'un masque en tissu ou d'un couvre-visage protège les autres contre les gouttelettes et les microbes respiratoires du porteur.
 - L'utilisation de gants jetables ne remplace PAS une bonne hygiène des mains.
 - Lorsque les gants sont retirés, il faut en utiliser de nouveaux à chaque fois. Se laver les mains à l'eau et au savon pendant 15 à 20 secondes avant de mettre ses gants et après les avoir retirés.
 - Si des lunettes de protection et des écrans faciaux sont utilisés, ils doivent être identifiés au nom du membre du personnel désigné et désinfectés régulièrement.
 - Lorsque des blouses, des protections de bras ou des tabliers sont utilisés, les retirer immédiatement après le service.
 - Jetez les articles jetables dans la poubelle la plus proche.
 - Ne réutilisez pas les blouses, les protections de bras ou les tabliers, sauf s'ils sont destinés à être réutilisés et s'ils sont lavés entre deux utilisations, conformément aux instructions du fabricant.
 - Veillez à l'hygiène des mains après avoir retiré certains ou tous les ÉPI.
 - Les employés ne doivent pas partager les ÉPI.

III. Facteurs relatifs aux clients

Dépistage

- Dépistez les clients par téléphone avant la réservation et, si possible, utilisez aussi l'[auto-évaluation du gouvernement de l'Ontario](#).
- Posez des [affiches](#) à l'entrée pour s'assurer que les clients n'entrent pas s'ils présentent des symptômes de la COVID-19.
- Les personnes présentant des symptômes de la COVID-19 ne devraient pas être autorisées à entrer dans les locaux pour éviter de propager le virus au personnel et aux autres clients.
- Proposez de reporter le rendez-vous des clients lorsqu'ils sont malades.
- Les clients doivent porter un masque ou un couvre-visage lorsqu'ils reçoivent des services personnels. Les masques ne sont pas recommandés pour les enfants de moins de deux ans.
- Les clients doivent être informés de l'utilisation d'un masque ou couvre-visage lorsqu'ils prennent leur rendez-vous et en arrivant sur les lieux.

Masques

- En vertu du [Règlement temporaire sur le port obligatoire d'un masque \(n° 2020-186\)](#), le port du masque est désormais obligatoire dans tous les espaces publics intérieurs à Ottawa. Pour en savoir plus sur cette obligation, veuillez consulter la page Web de Santé publique Ottawa sur les masques.



- Le port d'un masque en tissu ou d'un couvre-visage par les clients est obligatoire pour la durée de leur rendez-vous et dans tous les locaux de l'établissement.
- Fournissez des masques jetables à usage unique aux clients qui n'en ont pas. Les masques ou couvre-visage ne doivent pas être utilisés par plusieurs clients.
- Dans le cas des clients qui ne peuvent pas tolérer le port du masque ou du couvre-visage ou qui en sont normalement exemptés ou dans les cas où il est nécessaire de l'enlever pour assurer le service, les rendez-vous sont fixés à la fin de la journée, lorsqu'il n'y a plus d'autres clients sur les lieux. Dans ces cas, le fournisseur de services doit porter le masque chirurgical ou médical et se protéger les yeux (à l'aide de la visière ou des lunettes de protection) pour la durée des services.

Dossiers du personnel et des clients

- Veillez à ce que tous les horaires de travail des employés et des bénévoles soient à jour.
- Veillez à ce que toutes les informations sur les clients soient enregistrées pour tous les services fournis sur place, les dossiers des clients doivent contenir les éléments suivants :
 - i. Nom et prénom du client;
 - ii. Coordonnées;
 - iii. Date du service;
 - iv. Service(s) rendu(s);
 - v. Nom du service fourni.
- Envisagez de proposer aux clients des options en ligne pour les documents papier (par exemple, des informations sur le suivi) afin d'éviter la manipulation de papier, de planchettes à pince et de stylos par plusieurs personnes.

IV. Hygiène des mains

- Sensibilisez les employés au [protocole d'hygiène des mains et de respiration](#).
- Lavez les mains avec du savon liquide et de l'eau chaude pendant au moins 15 à 20 secondes fréquemment, avant et après la manipulation des ÉPI, et après chaque interaction avec un client.
- Toussez ou éternuez dans le coude ou un mouchoir en papier. Jetez immédiatement le mouchoir en papier à la poubelle et lavez-vous les mains.
- Fournissez un désinfectant pour les mains à base d'alcool (avec une concentration d'alcool de 70 à 90 %) dans un distributeur pour les employés et les clients.
- Continuez d'assurer un approvisionnement en savon et en serviettes en papier à toutes les stations de lavage de mains et salles de bain dans un contexte de services personnels.

V. Articles de détail

- Supprimez les échantillons de produits.
- Demandez aux clients d'éviter toute manipulation inutile des produits.



- Réduisez la quantité de produits de détail exposés, par exemple le vernis à ongles, le maquillage et les bijoux, afin de réduire les manipulations et de faciliter le nettoyage.
- Pour les ventes au détail uniquement, organisez à l'avance et fixez une heure de ramassage afin d'éviter le chevauchement des clients du service. Consultez les [orientations de santé et de sécurité pour les services de ramassage et de livraison en bordure de trottoir pendant la COVID-19](#) (disponible en anglais seulement) des services de sécurité et de prévention sur le lieu de travail.

VI. Amélioration du nettoyage et de la désinfection

Le **nettoyage** est l'action d'enlever la saleté visible avec du savon, de l'eau et de la friction. Le nettoyage ne tue pas les microbes, mais il est efficace pour les éliminer d'une surface.

La **désinfection** tue les microbes sur une surface à l'aide d'un produit chimique. La désinfection est seulement efficace si les surfaces ont déjà été nettoyées.

Le nettoyage et la désinfection, ou la stérilisation, des surfaces, des outils et des équipements doivent se faire selon les normes du [Règlement de l'Ontario sur les établissements de soins personnels](#), et le [guide de prévention et de contrôle des infections dans les établissements de soins personnels](#), après chaque utilisation.

Élaborez et mettez en œuvre des procédures de nettoyage et de désinfection, ou de stérilisation, pour les employés.

Produits

- Dans la mesure du possible, utilisez des fournitures jetables à usage unique (par exemple, des serviettes en papier)
- Utilisez uniquement des désinfectants portant un numéro d'identification de médicament (DIN). Un DIN est un numéro à 8 chiffres donné par Santé Canada qui confirme que le produit est homologué pour être utilisé au Canada.
- Consultez la [liste](#) de Santé Canada [des désinfectants pour surfaces dures à utiliser contre la COVID-19](#).
- Consultez la [base de données sur les produits pharmaceutiques de Santé Canada](#) pour effectuer une recherche par nom de produit, ingrédient actif, entreprise, etc.
- Suivez les directives du fabricant pour tout produit utilisé :
 - préparez correctement les solutions;
 - prévoyez un temps de contact suffisant pour que le désinfectant tue les microbes (voir l'étiquette du produit);
 - portez des gants pour manipuler les produits de nettoyage, y compris les lingettes;
 - portez tout autre équipement de protection individuelle recommandé par le fabricant;
 - vérifiez les dates de péremption de tous les produits.



- Étiquetez correctement tous les vaporisateurs de produits chimiques, conformément aux exigences du Règlement de l'Ontario sur les établissements de soins personnels.

Surfaces

- Veillez à ce que les surfaces fortement sollicitées soient fréquemment nettoyées et désinfectées: poignées de porte, comptoirs, portes d'armoires, interrupteurs, robinets, rampes, surfaces des écrans tactiles et claviers.
- Veillez à ce que les aires communes (par exemple, la réception, les toilettes, les salles du personnel) soient nettoyées et désinfectées fréquemment tout au long de la journée.
- Vous pouvez préparer des solutions à base d'eau de javel et les utiliser pour la désinfection si elles conviennent à la surface.

Équipement

- Évitez de partager des produits ou des outils entre les postes de travail. Si le partage est nécessaire, nettoyez et désinfectez les produits et les outils entre les utilisateurs.
- N'utilisez que du matériel qui peut être nettoyé et désinfecté ou stérilisé, ou éliminé entre les clients.
- Nettoyez et désinfectez ou stérilisez tout le matériel et les outils après chaque service au client, conformément au [Règlement de l'Ontario sur les établissements de soins personnels](#), et consultez le [guide sur la prévention et le contrôle des infections dans les établissements de soins personnels](#) pour plus de détails.
- Veillez à ce que des barrières soient incluses dans les protocoles de nettoyage et de désinfection.

Buanderie

- Les serviettes et les draps souillés doivent être placés dans une corbeille à linge doublée pour être lavés à l'eau chaude et au détergent dans une machine à laver. Les sècheuses devraient être utilisées, car la chaleur tue encore plus de virus.
- Les corbeilles à linge ou les sacs réutilisables doivent être nettoyés et désinfectés entre les utilisations et ne doivent pas être utilisés pour des serviettes ou des capes propres.
- Il faut utiliser des draps et des capes propres pour chaque nouveau client.
 - Nettoyez et désinfectez les capes entre les clients.

Pour plus de renseignements

Visitez notre site Web santepubliqueottawa.ca/Coronavirus, ou appelez-nous au 613-580-6744.

