



## Guide sur la COVID-19 pour le secteur des commerces de détail

Le présent guide fournit des directives opérationnelles sur la mise en œuvre des règlements et autres exigences émanant du gouvernement de l'Ontario, de la Ville d'Ottawa et des autorités de santé publique. Vous y trouverez aussi des *recommandations* supplémentaires qui vous aideront à être plus COVIDavisés dans votre milieu de travail. Ces directives détaillées sont présentées dans le tableau ci-dessous. Les liens mènent vers des affiches et des ressources qui contribueront à aider votre entreprise, votre clientèle et votre personnel à être COVIDavisés.

Veillez cependant prendre note que le présent guide n'est pas un document de réglementation et ne doit pas être considéré comme tel. Il ne remplace pas les exigences de la loi applicables et ne constitue pas ni ne fournit une interprétation de la loi. Vous devriez toujours vous fier aux [mesures et restrictions provinciales en matière de santé publique qui s'appliquent à votre entreprise ou organisation](#), aux règlements de la Ville d'Ottawa, dont le [Règlement temporaire sur le port obligatoire du masque](#), aux ordonnances collectives de la médecin chef en santé publique d'Ottawa publiées sur le [site](#) de Santé publique Ottawa (SPO) et à ses directives obligatoires, dont la [lettre du 18 décembre 2020](#) à l'intention de tous les employeurs et de toute personne responsable d'un commerce de détail ou d'un centre commercial.

Les entreprises et les organisations rencontreront des situations où les règlements provinciaux et les règlements locaux de santé publique couvrent les mêmes types de mesures de prévention de la propagation de la COVID-19. Le cas échéant, elles devront respecter la mesure la plus restrictive.

Comme la situation entourant la COVID-19 évolue rapidement, les directives de SPO peuvent changer à mesure que de nouveaux renseignements lui parviennent. Veuillez consulter régulièrement le site [santepubliqueottawa.ca/coronavirus](http://santepubliqueottawa.ca/coronavirus) pour obtenir les dernières informations et connaître l'état des mesures rehaussées à Ottawa. Vous trouverez le présent guide et d'autres ressources de soutien sur la [page « Entreprises et lieux de travail » dans la section « COVID-19 » du site de SPO](#).

## Directives opérationnelles pour le secteur des commerces de détail

<p><b>Plans de sécurité</b></p>	<p>Le <a href="#">plan de sécurité</a> doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire les mesures et procédures qui ont été ou seront mises en place dans l'entreprise, le lieu, l'installation ou l'établissement pour réduire la propagation de la COVID-19;</li> <li>• être rédigé par écrit et mis à la disposition de toute personne qui en fait la demande pour examen;</li> <li>• être affiché dans un endroit visible pour être porté à l'attention du personnel et des visiteurs.</li> </ul>
<p><b>Dépistage</b></p>	<p><b>Comment effectuer le dépistage du personnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisez l'<a href="#">outil de dépistage en ligne</a> ou <a href="#">imprimable</a> de SPO pour effectuer le dépistage du personnel avant chaque quart de travail.</li> <li>• Empêchez le membre du personnel de travailler s'il :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ présente tout signe ou symptôme de la COVID-19 avant ou pendant son quart de travail;</li> <li>○ a été en contact étroit avec un cas de COVID-19 confirmé ou présumé dans les 14 derniers jours;</li> <li>○ a voyagé à l'extérieur du Canada dans les 14 derniers jours.</li> </ul> </li> <li>• Si un membre du personnel présente des symptômes de la COVID-19 pendant son quart de travail, il doit retourner à la maison, s'isoler et visiter le site <a href="http://santepubliqueottawa.ca/COVIDevaluation">santepubliqueottawa.ca/COVIDevaluation</a> ou appeler SPO au 613-580-6744 pour savoir comment se faire tester.</li> <li>• Les employeurs doivent veiller à ce que leurs employés connaissent les <a href="#">avantages sociaux et la rémunération</a> qui leur sont offerts s'ils doivent s'isoler en raison de la COVID-19.</li> <li>• Outre les exigences ci-dessus, il peut être bon de mettre à jour vos politiques internes de gestion des absences et des remplacements.</li> </ul> <p><b>Comment effectuer le dépistage des clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuez un dépistage passif des clients avant leur entrée, et interdisez-leur l'accès s'ils présentent des symptômes de la COVID-19 ou s'ils ont voyagé à l'extérieur du Canada dans les 14 derniers jours.</li> <li>• Envisagez de placer une <a href="#">affiche sur l'autodépistage</a> sur la porte pour encourager cette pratique.</li> </ul>
<p><b>Registre des présences et signalement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenez un registre des présences pour le personnel, qui contiendra les heures de début et de fin des quarts de travail.</li> <li>• Santé publique Ottawa a préparé un <a href="#">registre du personnel en milieu de travail</a> servant à recueillir cette information.</li> <li>• Tenez un registre des présences pour les clients si le règlement le prescrit.</li> <li>• Les renseignements des clients sont confidentiels. L'entreprise doit les conserver pour au moins 30 jours, et les divulguer seulement si un médecin chef en santé publique ou un inspecteur en santé publique en fait la demande en vertu de la <a href="#">Loi sur la protection et la promotion de la santé</a> pour une fin spécifiée dans l'article 2 ou autrement prescrite par la loi.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si deux (2) personnes ou plus dans votre lieu de travail reçoivent un diagnostic de COVID-19 (deux cas ou plus) dans une période de 14 jours, vous devez en avvertir Santé publique Ottawa immédiatement au <a href="tel:613-580-2424">613-580-2424</a>, poste 26325.</li> <li>• Sachez que le signalement de cas à SPO n'est pas une mesure punitive : c'est plutôt un moyen d'aider SPO à intervenir de manière proactive pour contrôler le nombre de cas de COVID-19 dans le milieu de travail et travailler avec l'entreprise pour éviter une fermeture.</li> </ul>
<p><b>Distanciation physique et gestion des files</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenez une <a href="#">distanciation physique</a> d'au moins deux mètres entre le personnel et les clients.</li> <li>• Modifiez l'aménagement et utilisez des affiches pour encourager la circulation à sens unique et veiller à ce que l'espace permette au personnel et aux clients de respecter la distanciation physique.</li> <li>• Veillez à ce que les gens aient suffisamment d'espace dans les zones achalandées et les endroits propices aux rassemblements.</li> <li>• Déterminez les zones où les foules et la congestion sont fréquentes, comme les vestibules et les toilettes, et mettez en place des obstacles ou du personnel pour rediriger les personnes qui pourraient se rassembler dans ces zones.</li> <li>• Surveillez et gérez les files à l'intérieur et à l'extérieur de l'installation.</li> <li>• Placez des <a href="#">affiches sur la distanciation physique</a> à chaque entrée, comptoir de service à la clientèle et tout autre endroit très visible.</li> <li>• Placez des repères visuels ou texturés espacés de 2,6 mètres (par exemple, ruban adhésif au sol, cônes, affiches) pour favoriser la distanciation physique et guider les clients.</li> <li>• Les personnes qui font la file à l'extérieur doivent aussi respecter la distanciation physique.</li> <li>• Encouragez le port du masque ou du couvre-visage pour les visiteurs qui attendent ou qui font la file à l'extérieur (les masques sont obligatoires à l'intérieur).</li> <li>• Affectez du personnel pour surveiller les files et rappeler aux clients de maintenir une distance d'au moins deux mètres entre eux.</li> <li>• Si vous le pouvez, ou si c'est obligatoire pour votre entreprise, envisagez la précommande, la cueillette ou la livraison pour limiter les interactions.</li> </ul>
<p><b>Limites de capacité et de rassemblement</b></p>	<p>La limite de capacité constitue le nombre maximal de personnes respectant la distanciation physique de deux mètres que peut accueillir un endroit, tandis que les limites de rassemblement sont fixées par le gouvernement provincial pour certains types de rassemblements, tels que les événements publics organisés, les rassemblements sociaux et les mariages, les funérailles ou autres services, cérémonies ou rites religieux. <b>Vous devez respecter les limites de capacité et de rassemblement en tout temps.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il incombe au propriétaire ou à l'exploitant de déterminer la limite s'appliquant à ses locaux en fonction de leur aménagement, de leur équipement, de leur structure, de leur achalandage, des activités qui s'y déroulent et des exigences de distanciation physique.</li> <li>• Il faut prévoir un rayon d'au moins deux mètres par personne (12,6 mètres carrés).</li> <li>• Pour savoir comment calculer votre limite de capacité, consultez les <a href="#">facteurs à considérer pour déterminer les limites de capacité</a>.</li> <li>• La limite de capacité de votre établissement doit être affichée dans un endroit bien visible dans tous les endroits : près des entrées, des sorties, des espaces pour s'asseoir, des salles de bain, etc.</li> </ul>

	<p><b>Gestion des limites de capacité et de rassemblement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitez le nombre de personnes présentes en fonction des calculs présentés ci-dessus de façon à ne pas dépasser les seuils établis pour les rassemblements.</li> <li>• Déterminez et gérez les points d'entrée et de sortie pour contrôler le nombre de personnes qui entrent dans l'installation et dans chaque espace à l'intérieur. Si le nombre maximal est atteint, laissez une personne entrer chaque fois que quelqu'un quitte l'installation.</li> <li>• Échelonnez les arrivées et les départs, dans la mesure du possible, afin de réduire la congestion aux points d'entrée et de sortie et dans les aires communes.</li> <li>• Examinez et coordonnez l'utilisation de toutes les installations afin d'assurer le respect de la distanciation physique dans les aires communes si l'établissement est un centre communautaire, une installation polyvalente ou un autre complexe à usages multiples.</li> </ul> <p><b>Centres commerciaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les magasins du centre commercial doivent respecter les exigences en matière de limites de capacité.</li> <li>• Les clients et les employés doivent en tout temps maintenir une distanciation physique de deux mètres dans les aires communes, les magasins, les salles de bain, les couloirs, les entrées, etc.</li> </ul>
<p><b>Masque et couvre-visage</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Ville d'Ottawa a adopté le <a href="#">Règlement temporaire sur le port obligatoire du masque</a> exigeant le port du masque à l'intérieur et, dans certaines situations, à l'extérieur.</li> <li>• L'<a href="#">affiche du masque obligatoire</a> doit être placée à l'avant de l'établissement, à un endroit visible.</li> <li>• Il est fortement recommandé de porter un masque à l'extérieur lorsque la distanciation physique est difficile ou impossible à respecter.</li> <li>• Le masque doit couvrir la bouche, le nez et le menton, et idéalement comporter <a href="#">trois couches</a>.</li> <li>• Les propriétaires et les exploitants doivent élaborer une politique et des protocoles sur le <a href="#">port du masque</a>, conformément au règlement municipal, et former le personnel sur cette politique et ces protocoles.</li> <li>• Il revient à l'entreprise ou au lieu de travail de donner un avertissement verbal à toute personne qui ne porte <i>pas</i> de masque.</li> <li>• Des affiches rappelant aux clients de porter un masque doivent être placées à chaque entrée et sortie publique, conformément au règlement municipal.</li> <li>• Dans sa <a href="#">lettre de directives</a>, la D<sup>re</sup> Vera Etches recommande fortement que le personnel porte un masque en tout temps, même dans les espaces qui lui sont réservés et lorsque la distanciation d'au moins deux mètres est respectée.</li> <li>• Il y a des <a href="#">exceptions</a>, notamment pour les enfants de moins de deux ans et les personnes ayant un trouble de santé.</li> <li>• Un écran facial en plastique porté seul ne remplace PAS le port du masque.</li> </ul>
<p><b>Hygiène des mains</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformément au <a href="#">règlement</a> de la Ville, du désinfectant pour les mains composé d'au moins 60 % d'alcool doit être placé à toutes les entrées et sorties publiques.</li> <li>• Chaque personne doit être encouragée à <a href="#">se laver les mains</a> à l'entrée et à la sortie.</li> </ul>

<p><b>Équipement de protection individuelle (y compris la protection oculaire)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'employeur doit déterminer l'EPI requis et s'assurer qu'il est porté par les employés.</li> <li>• Informez le personnel sur <a href="#">l'utilisation et l'élimination appropriées</a> des masques et de l'EPI.</li> <li>• Les gants ne remplacent pas une bonne hygiène des mains, car les aliments ou les surfaces peuvent être contaminés. Les employés ou les bénévoles qui ont une coupure ou un pansement qui recouvre une plaie doivent toujours porter des gants lorsqu'ils manipulent des aliments. Si vous avez besoin de porter des gants ou choisissez d'en porter : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ lavez-vous correctement les mains avec de l'eau et du savon ou utilisez un désinfectant pour les mains à base d'alcool avant de les mettre;</li> <li>○ ne portez pas vos mains à votre visage ou à votre masque lorsque vous les portez;</li> <li>○ ne touchez pas d'articles personnels, comme votre téléphone cellulaire, lorsque vous les portez. Après utilisation, jetez immédiatement vos gants dans une poubelle fermée et lavez-vous les mains avec de l'eau et du savon ou utilisez un désinfectant pour les mains à base d'alcool;</li> <li>○ ne réutilisez pas les gants à usage unique.</li> </ul> </li> <li>• Une <a href="#">protection oculaire</a> est requise si un employé doit être à moins de deux mètres d'une autre personne qui ne porte pas de couvre-visage et qu'il n'y a pas de panneau de plexiglas ou d'autre barrière imperméable.</li> </ul>
<p><b>Nettoyage et désinfection</b></p>	<p>Les nettoyeurs et désinfectants courants sont efficaces contre la COVID-19. Les recommandations suivantes sur le nettoyage et la désinfection visent à réduire les risques de transmission par contact avec une surface. N'oubliez pas de nettoyer les surfaces d'abord, et de les désinfecter ensuite.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les surfaces auxquelles on touche fréquemment sont les plus susceptibles d'être contaminées. Nettoyez et désinfectez souvent ces surfaces. Consultez la <a href="#">liste de vérification pour le nettoyage et la désinfection</a> de SPO.</li> <li>• Consultez la <a href="#">liste de désinfectants pour surfaces dures</a> efficaces contre la COVID-19 de Santé Canada.</li> <li>• Quel que soit le produit utilisé, suivez les directives du fabricant : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Préparez correctement les solutions;</li> <li>○ Prévoyez un temps de contact suffisant pour que le désinfectant tue les germes (voir l'étiquette du produit);</li> <li>○ Portez des gants pour manipuler les produits de nettoyage, y compris les lingettes;</li> <li>○ Portez tout autre équipement de protection individuelle recommandé par le fabricant;</li> <li>○ Ne mélangez pas différents produits de nettoyage ou de désinfection;</li> <li>○ En plus du nettoyage de routine, nettoyez et désinfectez les surfaces avec lesquelles des mains entrent fréquemment en contact deux fois par jour et lorsqu'elles sont visiblement sales.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Transactions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si possible, invitez les clients à payer par carte de débit ou de crédit (avec le mode « taper », si possible).</li> <li>• Le personnel doit toujours essuyer la machine et utiliser un désinfectant pour les mains immédiatement après chaque interaction.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les employés peuvent décider de porter des gants. Le cas échéant, ils doivent pratiquer une bonne utilisation des gants.</li> <li>• Tous les caissiers doivent avoir un désinfectant pour les mains à leur caisse.</li> </ul>
<b>Adaptation de l'équipement et des processus</b>	<p>Il vous faudra peut-être modifier l'équipement et les processus utilisés dans votre établissement afin d'aider les employés et les clients à se protéger les uns les autres contre la COVID-19. Voici une liste non exhaustive des changements possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afficher les menus sur un tableau noir, en format électronique, sur le Web, sur un support jetable ou dans d'autres formats sans contact ou à usage unique;</li> <li>• Installer des dispositifs automatiques et sans contact, par exemple pour les portes, les robinets et l'éclairage;</li> <li>• Recevoir les clients sur réservation seulement pour limiter les files et l'achalandage trop grand;</li> <li>• Limiter les méthodes de paiement aux cartes de crédit ou de débit, si possible;</li> <li>• Fournir du désinfectant pour les mains à toutes les entrées et sorties et dans les autres zones achalandées;</li> <li>• Redonner aux employés la formation sur <a href="#">l'hygiène des mains</a> et les sensibiliser à l'importance de ces pratiques.</li> </ul> <p>Lorsque vous mettez vos mesures d'adaptation en place, n'oubliez pas les bureaux, les salles de pause et les autres espaces non publics. Vous devrez également pouvoir, dans ces différents espaces, assurer la distanciation physique, contrôler la circulation et mettre en place d'autres mesures préventives destinées à protéger les employés contre la maladie.</p>
<b>Systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air (CVCA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurez-vous que les systèmes de CVCA sont bien entretenus.</li> <li>• Augmentez l'échange d'air avec l'extérieur par l'un des moyens suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ maximisez le taux d'air extérieur du système de CVCA à l'aide des paramètres;</li> <li>○ ouvrez les portes et les fenêtres, si c'est sécuritaire.</li> </ul> </li> <li>• Utilisez les filtres les plus efficaces qui sont compatibles avec le système de CVCA.</li> <li>• Essayez d'organiser les places assises et les activités de façon à ce qu'elles soient à l'écart des bouches d'aération et des zones à forte circulation d'air.</li> <li>• N'obstruez pas les entrées et les sorties des systèmes de CVCA.</li> <li>• Si vous utilisez un ventilateur de plafond, faites circuler l'air vers le haut.</li> <li>• Les ventilateurs portatifs peuvent être utilisés en été tant que l'air est dirigé vers l'extérieur du bâtiment.</li> <li>• Rien ne prouve que l'utilisation de purificateurs d'air portatifs empêche la propagation de la COVID-19. Si vous en utilisez, suivez les instructions du fabricant pour choisir le meilleur endroit où placer l'appareil et pour l'entretenir correctement.</li> <li>• Pour en savoir plus, consultez la <a href="#">fiche de renseignements « COVID-19 : Transmission, aérosols et ventilation »</a>.</li> </ul>
<b>Formation et sensibilisation du personnel</b>	<p>Il est essentiel de former et de sensibiliser tous les employés aux politiques, procédures et pratiques, qu'elles soient nouvelles ou modifiées, avant de les faire travailler directement avec les clients et leurs collègues. Santé publique Ottawa recommande aux employeurs de veiller à ce que leurs employés aient reçu une formation à jour sur les points suivants, avec lesquels ils doivent s'être familiarisés :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépistage actif des signes et symptômes de la COVID-19;</li> <li>• Mesures à prendre en cas de symptômes de maladie;</li> <li>• Utilisation adéquate des produits de nettoyage et de désinfection approuvés;</li> <li>• Protocoles de nettoyage pour désinfecter les articles réutilisables entre deux utilisations;</li> <li>• Procédures de nettoyage de l'espace;</li> <li>• Port et utilisation du masque et du couvre-visage;</li> <li>• Utilisation des gants, écrans faciaux et autres équipements de protection individuelle, si l'employeur l'exige;</li> <li>• Distanciation physique de deux mètres lorsque cela est possible.</li> </ul> <p><a href="#">Santé publique Ottawa</a> met à disposition des renseignements et des ressources pour aider à l'apprentissage et à la formation des employés.</p>
<b>Populations à risque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envisagez de réserver la première heure d'ouverture aux clients âgés, ou à ceux qui ont un trouble de santé sous-jacent, afin de limiter encore plus leur exposition à la COVID-19 et de leur offrir une expérience de magasinage plus sûre.</li> </ul>

Dernière mise à jour : le 04 février 2021