

GUIDE

des mesures sanitaires
dans le commerce de détail



Table des matières

	BONNES PRATIQUES (CNESST)	3
	Exclusion des personnes symptomatiques des lieux de travail	4
	Distanciation physique	5
	Lavage des mains	6
	Étiquette respiratoire	6
	Maintien de mesures d'hygiène avec les outils, les équipements et les surfaces fréquemment touchés	7
	PLANIFIER LA RÉOUVERTURE	8
	RESPONSABILITÉS DE L'EMPLOYEUR	9
	RESPONSABILITÉS DES TRAVAILLEURS	10
	GESTION DES EMPLOYÉS	11
	PARCOURS ET EXPÉRIENCE CLIENT	12
	L'entrée du commerce	12
	L'entrée – Poste d'accueil	13
	Dans l'aire de vente	14
	Service et interaction clients/employés	14
	Cabines d'essayage	15
	Caisses	15-16
	Retours	17
	AFFICHES ET SIGNALÉTIQUES	18
	RAPPELS	19
	RÉFÉRENCES ET LIENS UTILES	20-21



BONNES PRATIQUES (CNESST)

Vous trouverez ci-dessous un résumé des bonnes pratiques de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) pour le commerce de détail en date du 28 mai 2020*.

**CORONAVIRUS (COVID-19)**
Mesures de prévention pour la santé des travailleurs et des travailleuses du secteur du commerce de détail

LA DISTANCIATION PHYSIQUE, C'EST L'AFFAIRE DE TOUS :

**Au travail, de l'arrivée à la sortie**

**Pendant les pauses et l'heure du dîner**

**Rappelez les règles à la clientèle**

**Évitez le contact direct pour les salutations et privilégiez l'usage de pratiques alternatives**

LES MESURES D'HYGIÈNE AUSSI :

**Lavez fréquemment vos mains pendant 20 secondes**

**Éternuez et tousssez dans votre coude**

**Nettoyez le point de contact du panier d'épicerie**

**Favorisez le paiement électronique**

EMPLOYEURS, ASSUREZ-VOUS ÉGALEMENT DE :

**Planifier les tâches afin de respecter la distanciation physique de 2 mètres**

**Nettoyer régulièrement les surfaces fréquemment touchées**

**Limiter le nombre de clients dans le commerce**

Ligne d'information COVID-19 :
1 877 644-4545
Pour joindre un inspecteur de la CNESST : 1 844 838-0808

Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail
cnesst.gouv.qc.ca/coronavirus

CNESST

*Pour la version la plus à jour,
nous vous conseillons de visiter
directement le site de la CNESST



BONNES PRATIQUES (CNESST)

Exclusion des personnes symptomatiques des lieux de travail

Les personnes présentant des symptômes font partie de la chaîne de transmission de la COVID-19 dans les lieux de travail. Des procédures tenant compte des éléments suivants peuvent éviter la transmission de la maladie :

- Identification des travailleuses et travailleurs avec des symptômes de la COVID-19 avant l'entrée sur les lieux de travail, par exemple par : un questionnaire, une autoévaluation par les travailleuses et travailleurs.
- Isolement, dans un local, du travailleur qui commence à ressentir des symptômes sur les lieux de travail, port d'un masque de procédure et signalement au 1 877 644-4545.

Conseils du CQCD :

- Les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires et la clientèle ont été informés des mesures mises en œuvre dans l'entreprise pour contrôler les risques associés à la COVID-19 et les sensibiliser à l'importance de les respecter.
- Les clients qui présentent des symptômes sont informés de leur obligation de reporter leurs achats, de les effectuer en ligne ou d'envoyer quelqu'un de leur entourage pour les faire à leur place.



BONNES PRATIQUES (CNESST)

Distanciation physique

- Dans la mesure du possible, une distance minimale de deux (2) mètres entre les personnes doit être gardée au travail, de l'arrivée à la sortie.
- Cette distance doit également être maintenue pendant les pauses et l'heure du dîner.
- Les poignées de main et les accolades doivent être évitées.

Des adaptations doivent être apportées pour limiter le risque de transmission lorsque les principes de distanciation physique ne peuvent être respectés :

- La pose de barrières physiques (cloison pleine transparente) entre différents postes de travail trop proches ou ne pouvant être espacés.
- L'organisation de méthodes de travail.
Par exemple :
 - privilégier les équipes les plus petites et les plus stables possibles,
 - réduire le nombre de travailleuses et travailleurs et de rotations de tâches,
 - s'il y a lieu, ne pas tenir de réunions nécessitant un regroupement physique,
 - éviter de partager des objets,
 - limiter les sorties et les déplacements au strict nécessaire.
- Les équipements de protection individuelle adaptés au risque sont fournis :
 - protection respiratoire,
 - lunettes de protection,
 - visière,
 - gants

Quelques précisions sur les équipements de protection :

- Lorsque le travailleur ou la travailleuse doit obligatoirement avoir des interactions avec toute autre personne à moins de 2 mètres, il ou elle doit porter les deux équipements suivants : Masque de procédure ET protection oculaire (lunettes de protection ou visière)
- Le port du couvre-visage réutilisable n'est PAS approprié au travail.
- Il est possible de porter uniquement un masque de procédure dans le cas où les travailleurs portent TOUS un masque de procédure et qu'ils n'ont aucune interaction avec la clientèle.



BONNES PRATIQUES (CNESST)

Lavage des mains

Se laver souvent les mains avec de l'eau tiède et du savon ou avec une solution hydroalcoolique à 60 % pendant au moins vingt (20) secondes limite les risques de transmission dans le milieu de travail, surtout :

- Avant de se toucher le visage (yeux, nez, bouche).
- Après avoir toussé, éternué ou s'être mouché.
- Avant et après avoir mangé.
- Après avoir manipulé quelque chose de fréquemment touché.

Conseils du CQCD :

- Le paiement sans contact (ex. : carte bancaire sur des terminaux sans contact) est privilégié pour éviter que les clients touchent les terminaux. Si les clients paient avec de l'argent comptant, les caissiers et caissières se désinfectent les mains immédiatement après avec un nettoyant sans rinçage (solution hydroalcoolique à 60 %). Les clients déposent eux-mêmes leurs achats dans des sacs. Les livreurs reçoivent du nettoyant sans rinçage (solution hydroalcoolique à 60 %) pour se nettoyer les mains entre chaque livraison.

Étiquette respiratoire

Respecter l'étiquette respiratoire consiste à :

- Se couvrir la bouche et le nez lorsque l'on tousse ou éternue et à utiliser des mouchoirs ou son coude replié.
- Utiliser des mouchoirs à usage unique.
- Jeter immédiatement les mouchoirs utilisés à la poubelle.
- Se laver les mains fréquemment.
- Ne pas se toucher la bouche ou les yeux avec les mains, qu'elles soient gantées ou non.



BONNES PRATIQUES (CNESST)

Maintien de mesures d'hygiène avec les outils, les équipements et les surfaces fréquemment touchés

Comme le virus responsable de la COVID-19 peut survivre sur les surfaces, l'application de mesures d'hygiène s'avère essentielle.

- Assurer le bon fonctionnement et l'entretien des systèmes de ventilation, en fonction des exigences réglementaires pour le type d'établissement et les tâches effectuées.
- Nettoyer les installations sanitaires minimalement à chaque quart de travail et les désinfecter quotidiennement.
- Nettoyer les aires de repas après chaque repas et les désinfecter quotidiennement. Par exemple : – la poignée du réfrigérateur, les dossiers des chaises, les micro-ondes.
- Nettoyer, minimalement à chaque quart de travail et lorsqu'elles sont visiblement souillées, les surfaces fréquemment touchées. Par exemple : les tables, les comptoirs, les poignées de porte, la robinetterie, les toilettes, les téléphones et les accessoires informatiques.
- Nettoyer les outils et les équipements utilisés après chaque quart de travail ou lorsqu'ils doivent être partagés.
- Utiliser les produits de nettoyage ou de désinfection appropriés (consulter les recommandations du fabricant et ne pas mélanger les produits nettoyants).
- Retirer les objets non essentiels (revues, journaux et bibelots) des aires communes.
- Désinfecter le point de contact de la clientèle après chaque utilisation.

Des ressources sont disponibles en ligne pour de plus amples informations concernant le [nettoyage des surfaces](#) ou les [produits désinfectants](#) recommandés.

*Informations venant du site de la CNESST

> <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/guide-covid-19-commerce-detail-centres-commerciaux>

> <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/affiche-covid-19-commerce-detail-centres>



PLANIFIER LA RÉOUVERTURES

Planifier la réouverture

- Pensez à vous entourer et former un comité.
- Établissez un plan d'action incluant la gestion des situations d'employés reliées à la COVID-19.
- Apportez les modifications nécessaires à l'environnement de travail et au parcours client pour les adapter à la nouvelle réalité. Voir section « Parcours et expérience client ».
- Prenez connaissance du [guide du commerce de détail](#).
- Faites l'impression de [la liste de vérification quotidienne](#) offerte par la [CNESST](#) et vous assurer que cette liste est respectée chaque jour.
- Prévoyez une reprise graduelle des activités et de l'achalandage.
- Prévoyez des formations aux employés sur les nouvelles mesures préventives mises en place.
- Horaire de travail
 - Anticipez les absences du personnel.
 - Repensez les quarts de travail, les pauses et les périodes de repas.
- Communication aux clients : informez-les des mesures en place via les outils à votre disposition (infolettre, site Web, médias sociaux, etc.).
- Assurez-vous de faire respecter les mesures de sécurité en tout temps.



RESPONSABILITÉS DE L'EMPLOYEUR

Responsabilités de l'employeur

- Identification des risques de transmission dans le milieu de travail en consultant *l'aide-mémoire pour la réouverture du milieu de travail de la CNESST*.
- Suivre les procédures pour *l'exclusion des personnes symptomatiques des lieux de travail* en consultant l'aide-mémoire du CNESST.
- Respecter et faire respecter les règles de distanciation physique en consultant *l'aide-mémoire sur la distanciation physique en milieu de travail de la CNESST*.
- Suivre les mesures d'hygiène et de salubrité (outils, équipements, surfaces) en consultant *l'aide-mémoire sur la salubrité de l'environnement de la CNESST*.
Voici quelques conseils supplémentaires :
 - Retirer la vaisselle et les ustensiles communs des coins repas;
 - Les uniformes ou vêtements portés au travail doivent être lavés et changés tous les jours;
 - Faire une liste servant de rappel pour les endroits fréquemment touchés dans le magasin : aire de repas, services sanitaires, etc. (ex. : comptoirs de service/caisse, poignées, paniers, claviers, écrans tactiles, terminaux de paiement, boutons, téléphones, surfaces, tables, chaises, etc.);
 - Établir une liste des surfaces et endroits à désinfecter, nommer un responsable par quart de travail et faire le suivi.
- S'assurer que la liste de vérification quotidienne est respectée en consultant *la liste de vérification quotidienne* pour le secteur du commerce de détail de la CNESST.
- Suivre les conseils de la *CNESST* et de la *santé publique*.
- Prendre en charge la *santé et sécurité du travail*.
- Faire respecter les règles de base en distanciation physique et les mesures d'hygiène.
- Informer les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires et la clientèle des mesures mises en place.
- Mettre en place des mesures et prendre note des actions effectuées en utilisant *l'aide-mémoire pour les mesures mises en place par l'employeur de la CNESST*.
- Informer ses employés des risques liés à leur travail, y compris ceux liés à la COVID-19. Il doit également leur assurer la formation, la supervision et l'entraînement appropriés, afin que tous aient l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui leur est confié (*CNESST*).

IMPORTANT : ÉTABLIR VOTRE PROTOCOLE COVID-19 – GESTION DE CAS



RESPONSABILITÉS DES TRAVAILLEURS

Exclusion des personnes symptomatiques des lieux de travail

- Respecter les règles et les mesures mises en application dans le contexte de la COVID-19, au même titre que les autres règles appliquées dans le milieu de travail.
- Participer à l'identification et à l'élimination des risques.

S'il voit des risques ou s'il a des suggestions à cet égard, il doit en faire part au comité de santé et de sécurité (s'il y en a un), à son supérieur ou à un représentant de l'employeur.

> <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Documents/DC100-2146-Guide-Prevention-Covid19.pdf>

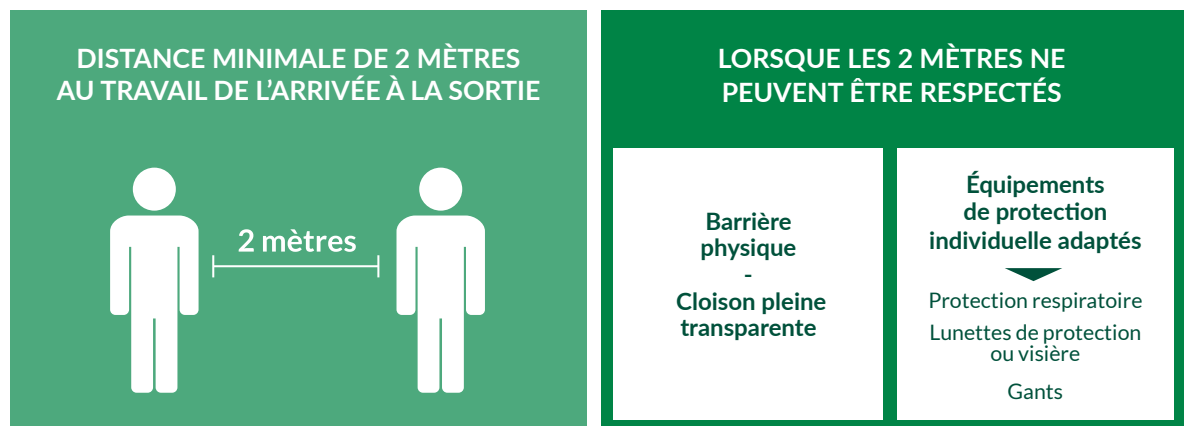


GESTION DES EMPLOYÉS

Gestion des employés

- Gestion des situations d'employés reliées à la COVID-19 en suivant les procédures pour *l'exclusion des personnes symptomatiques des lieux de travail* en consultant l'aide-mémoire de la CNESST.
- Absence du personnel à anticiper.
- Modifier les quarts de travail, les pauses et les périodes de repas pour respecter la distanciation.
- Établir une liste des surfaces et endroits à désinfecter, nommer un responsable par quart de travail et faire les suivis.
- Les uniformes ou vêtements portés au travail doivent être lavés et changés tous les jours.
- Informer et former les employés sur les nouvelles mesures préventives mises en place.
- Respecter les mesures de sécurité en tout temps.
- Adapter les procédures de réception de marchandise.

Parcours et expérience client





PARCOURS ET EXPÉRIENCE CLIENT

L'entrée du commerce

- Limiter le nombre de clients à l'intérieur du commerce.
- Mettre en place une procédure pour la file d'attente :
 - Afficher la procédure à l'entrée ;
 - Établir la mesure de 2 mètres de distanciation par des repères au sol (marques au sol, cônes ou autres) ;
 - Afficher à l'extérieur le nombre de clients maximum admissible.



Calcul de la capacité d'accueil

- La capacité d'accueil doit respecter le ratio suivant : Surface de plancher accessible aux clients en m² ÷ par 20 m² =
- Les employés ne sont pas inclus dans le nombre de personnes autorisées.

*Cette information est tirée du site du gouvernement du Québec :

> <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/restriction-nombre-personnes-admises-commerces/>



PARCOURS ET EXPÉRIENCE CLIENT

L'entrée – Poste d'accueil

- Prévoir l'accueil des clients
 - Personnel en place.
- Placer un panneau avec les informations utiles aux clients:
 - Rappel des consignes, organisation du service, gestion des files d'attente, modalités de paiement, retrait des marchandises, commandes par téléphone ou en ligne.
- Inviter le client à désinfecter/laver ses mains à la station de nettoyage prévue et s'assurer que celle-ci soit toujours propre et fonctionnelle.
- Désinfecter les points de contact sur les paniers de magasinage devant le client.
- Informer le client des mesures de distanciation propres au commerce.





PARCOURS ET EXPÉRIENCE CLIENT

Dans l'aire de vente

- Établir un sens de la circulation avec l'installation de flèches au sol ou par des affiches.
- Installer des repères au sol pour marquer la distanciation de deux (2) mètres devant les zones achalandées des produits les plus utilisés.
- Apposer, selon le cas, des affiches qui invitent les clients à ne pas manipuler inutilement les articles.
- Installer de l'affichage en magasin afin d'informer la clientèle sur les mesures sanitaires et les mesures de distanciation physique à respecter.
- Limiter le temps de magasinage.
- Interdire les toilettes à la clientèle.





PARCOURS ET EXPÉRIENCE CLIENT

Service et interaction clients/employés

- Demander quels articles ou produits le client recherche.
- Accompagner et/ou diriger le client vers les produits.
- Comptoir de service :
 - Installer une barrière physique/écran protecteur (plexiglas) entre le personnel et le client.
- Proximité indispensable au service :
 - Instaurer le port du masque/couvre-visage et de la visière/lunettes de protection.

Cabines d'essayage

- Établir le protocole :
SÉCURITÉ clients et employés !
 - Fermer les cabines d'essayage à la clientèle ?
 - Offrir le service avec utilisation limitée ?
- File d'attente : distanciation de deux (2) mètres avec repères au sol.
- Restreindre le nombre de cabines disponible.
- Assurer le nettoyage des cabines avant et après utilisation.
- Exiger aux employés le lavage des mains avant et après le service d'un client.
- Prévoir un remisage en quarantaine des vêtements essayés pour une période déterminée avant la remise sur le plancher.

Caisses

- Prévoir des repères au sol pour indiquer la distance de deux (2) mètres entre les clients en file d'attente.
- Installer une barrière physique/écran protecteur (plexiglas) entre le personnel des caisses et le client.
- Assurer une distance adéquate entre les caisses afin de respecter la distance de deux (2) mètres entre les caissiers/caissières.
- Inviter les clients à emballer eux-mêmes leurs achats.
- Favoriser le paiement électronique.
- Exiger le lavage des mains si l'employé manipule le terminal ou de l'argent comptant.
- Permettre aux employés de se laver les mains souvent.
- Désinfecter plusieurs fois par jour les terminaux de paiement.
- Nettoyer les surfaces entre chaque client.
- Faciliter la récupération de la facture par le client lui-même.



PARCOURS ET EXPÉRIENCE CLIENT

Doit-on accepter l'argent comptant ?

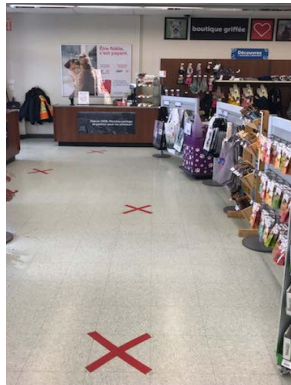
Les paiements par carte sont privilégiés tout au long de la crise.

Par contre, selon la Banque du Canada, refuser d'accepter des paiements en espèces peut créer des difficultés injustifiées aux personnes qui dépendent de l'argent comptant pour faire leurs achats. La Banque recommande fortement aux détaillants de continuer à accepter l'argent comptant et de veiller à ce que les Canadiens aient accès aux biens et services qu'il leur faut.

Les personnes qui manipulent des billets de banque doivent suivre les mesures prescrites par les autorités de santé publique contre la maladie COVID-19 et se laver les mains de la même manière qu'elles l'auraient fait dans d'autres situations.

*Lien du communiqué

> <https://secure.campaigner.com/csb/Public/show/6fkf-1um434--p45qk-o5ymvz7?fbclid=IwAR0ZAEdYjIOQsy3HMrW0AYRT5uwWPLfueLW7s47jtG7sXs4b13-9SZTOJBY>





PARCOURS ET EXPÉRIENCE CLIENT

Retours

- Établir votre protocole de retour :
SÉCURITÉ clients et employés.
- Articles achetés avant la période de fermeture – extension des délais.
- Si vous acceptez les retours :
 - Prévoir un remisage en quarantaine dans un endroit isolé.
 - Prévoir le nettoyage de l'emballage.

Remiser les produits combien de temps ?

- Il n'y a pas de certitude sur la durée de vie de la COVID-19 sur les tissus, les vêtements ou toute autre surface. Par précaution, il est recommandé de remiser les vêtements essayés et les retours de produits durant une période de plus de 72 heures.
- Selon une étude britannique, le Coronavirus peut survivre jusqu'à trois (3) jours sur toutes les surfaces possibles. Seulement environ 1 % survit pendant trois (3) jours, car 90 % meurent au cours des premières 24 heures et 99 % au bout de deux (2) jours.

Source

> <https://www.lesoleil.com/actualite/vos-questions-sur-la-covid-19/dure-a-cuire-la-covid-19--2352563ae90afa4275b98f984e63b235>



Affiches et signalétiques

Le Conseil québécois du commerce de détail a développé des modèles d'affiches et de signalisation afin d'aider les détaillants à appliquer les mesures sanitaires dans leurs magasins.

Vous trouverez dans le lien mentionné ci-dessous, les différents formats d'affiches indiquant les mesures suivantes :

- Distanciation physique 2m
- Lavage des mains requis
- Limite de personnes dans le magasin
- Expérience sans contact
- Port du masque obligatoire

Lien

> <https://cqcd.org/blogue/affiches-et-signalisation-covid-19-commerce-de-detail/>



RAPPELS

Rappels

Soyez un ambassadeur de la santé et sécurité des employés et des clients :

- Distanciation physique de deux (2) mètres minimum.
- Respecter les mesures pour le lavage des mains et l'étiquette respiratoire.
- Mesures de nettoyage.
- Port du masque en tout temps.

Communiquez ! Autant avec vos employés qu'avec vos clients

- Soyez humains, chaleureux, empathiques.

Vos clients vous observent et évaluent votre performance, soyez sur la liste des expériences positives de magasinage !

Vous êtes responsable de votre succès dans l'application des mesures

*Informations venant du site de la CNESST et du PowerPoint de référence pour le webinaire du CQCD / Détail Québec - Réouverture sécuritaire des commerces – Avril 2020

> <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/guide-covid-19-commerce-detail-centres-commerciaux>

> <https://detailquebec.com/wp-content/uploads/2020/05/Presentation-CQCD-Reouverture-securitaire-des-commerces-Avril2020.pdf>

Ce document est évolutif; il s'harmonisera aux mesures de préventions édictées par la CNESST et la Direction de la santé publique



RÉFÉRENCES ET LIENS UTILES

CNESST – Guide des normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur du commerce de détail – COVID-19

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/guide-covid-19-commerce-detail-centres-commerciaux>

CNESST – Liste de vérification quotidienne pour le secteur du Commerce de détail

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/liste-covid-19-secteur-commerce-detail-centres>

CNESST – Mesures de prévention pour la santé des travailleurs et des travailleuses du secteur du commerce de détail

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/formulaires-publications/affiche-covid-19-commerce-detail-centres>

Présentation du CQCD et Détail Québec - Réouverture sécuritaire des commerces (PDF)

> <https://detailquebec.com/wp-content/uploads/2020/05/Presentation-CQCD-Reouverture-securitaire-des-commerces-Avril2020.pdf>

Présentation du CQCD et Détail Québec – Relance des commerces : Santé et sécurité avant tout (Vidéo)

> <https://www.youtube.com/watch?v=8D8ZLFj2SwI&t=12>

Pour en apprendre plus sur l'opinion de votre clientèle
– Observatoire de la consommation responsable

<https://ocresponsable.com/vigie-conso-covid-19/>

INSPQ – Centre d'expertise et de référence en santé publique

> <https://www.inspq.qc.ca/>

Avis, recommandations et outils de l'IRSST concernant la COVID-19,
Aide à la planification de la reprise des activités dans les PME québécoises

> <https://www.irsst.qc.ca/covid-19/avis-irsst/id/2659/aide-a-la-planification-de-la-reprise-des-activites-dans-les-pme-quebecoises>

CCHST – Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
Maladie à coronavirus (COVID-19) : comment les milieux de travail peuvent se préparer et se protéger.

> <https://www.cchst.ca/outbreaks/>



RÉFÉRENCES ET LIENS UTILES

CNESST – Réouverture du milieu de travail ; aide- mémoire pour tous les secteurs

> <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Documents/DC100-2146B-Fiche-ListeReouverture-Covid19.pdf>

CNESST – Exclusion des personnes symptomatiques des lieux de travail ;
aide-mémoire pour tous les secteurs.

> <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Documents/DC100-2146F-Fiche-Exclusions-Covid19.pdf>

CNESST – Distanciation physique en milieu de travail ; aide-mémoire pour tous les secteurs

> <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Documents/DC100-2146C-Fiche-Distanciation-Covid19.pdf>

CNESST – Salubrité de l'environnement; aide-mémoire pour tous les secteurs

> <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Documents/DC100-2146E-Fiche-Salubrite-Covid19.pdf>

CNESST – Mesures mises en place par l'employeur dans le contexte de la COVID-19 ;
aide-mémoire pour tous les secteurs

> <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Documents/DC100-2146J-Fiche-MesuresEmployeurs-Covid19.pdf>