

# Liste de planification pour les détaillants: Coronavirus (COVID-19)

## Le but de cette liste de contrôle

Les listes de contrôle ci-dessous sont destinées à aider à la planification des détaillants pour le Nouveau Coronavirus de 2019. Premièrement, il existe une liste de contrôle des étapes qui seront utiles à titre préventif et qui est tout aussi appropriée au Nouveau Coronavirus de 2019 ou à la grippe, qui est actuellement beaucoup plus répandue. Deuxièmement, il existe une liste de contrôle plus détaillée, au cas où le Coronavirus (COVID-19) deviendrait une pandémie.

Le Conseil canadien du commerce de détail (CCCD) est en contact régulier avec l'Agence de la santé publique du Canada, Santé Canada et les ministères provinciaux de la Santé pour surveiller la situation et informera les membres à mesure que la situation évolue. Le CCCD mettra également en place un message vocal hebdomadaire permanent, auquel les membres peuvent communiquer, sur lequel nous fournirons les dernières informations sur la maladie, le nombre d'instances régionales et toutes les meilleures pratiques suggérées émanant des autorités de santé publique.

Pour plus d'informations venant de la Santé publique, veuillez vous référer aux liens suivants:

Juridiction	Page web en anglais	Page web en français
Canada	<a href="https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/2019-novel-coronavirus-infection.html">https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/2019-novel-coronavirus-infection.html</a>	<a href="https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus.html">https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus.html</a>
Ontario	<a href="https://www.ontario.ca/page/wuhan-novel-coronavirus-2019-ncov">https://www.ontario.ca/page/wuhan-novel-coronavirus-2019-ncov</a>	<a href="https://www.ontario.ca/fr/page/nouveau-coronavirus-2019-ncov">https://www.ontario.ca/fr/page/nouveau-coronavirus-2019-ncov</a>
Québec	<a href="https://www.quebec.ca/en/health/health-issues/a-z/2019-coronavirus/">https://www.quebec.ca/en/health/health-issues/a-z/2019-coronavirus/</a>	<a href="https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/">https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/</a>
Colombie - Britannique	<a href="http://www.bccdc.ca/about/news-stories/stories/2020/information-on-novel-coronavirus">http://www.bccdc.ca/about/news-stories/stories/2020/information-on-novel-coronavirus</a>	
Alberta	<a href="https://albertahealthservices.ca/topics/Page16944.aspx">https://albertahealthservices.ca/topics/Page16944.aspx</a>	
Manitoba	<a href="https://www.gov.mb.ca/health/publichealth/diseases/coronavirus.html">https://www.gov.mb.ca/health/publichealth/diseases/coronavirus.html</a>	
Saskatchewan	<a href="https://www.saskatchewan.ca/government/health-care-administration-and-provider-resources/treatment-procedures-and-guidelines/emerging-public-health-issues/2019-novel-coronavirus">https://www.saskatchewan.ca/government/health-care-administration-and-provider-resources/treatment-procedures-and-guidelines/emerging-public-health-issues/2019-novel-coronavirus</a>	
Nouvelle-Écosse	<a href="https://novascotia.ca/coronavirus/">https://novascotia.ca/coronavirus/</a>	<a href="https://novascotia.ca/coronavirus/fr/">https://novascotia.ca/coronavirus/fr/</a>
Nouveau-Brunswick	<a href="https://www2.gnb.ca/content/gnb/en/departments/ocmoh/cdc/content/respiratory_diseases/coronavirus.html">https://www2.gnb.ca/content/gnb/en/departments/ocmoh/cdc/content/respiratory_diseases/coronavirus.html</a>	<a href="https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/bmhc/maladies_transmissibles/content/maladies_respiratoires/coronavirus.html">https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/bmhc/maladies_transmissibles/content/maladies_respiratoires/coronavirus.html</a>
Terre-Neuve et Labrador Ile du Prince Édouard	<a href="https://www.health.gov.nl.ca/health/publichealth/cdc/coronavirus/">https://www.health.gov.nl.ca/health/publichealth/cdc/coronavirus/</a> <a href="https://www.princeedwardisland.ca/en/alert/advisory-coronavirus-infection">https://www.princeedwardisland.ca/en/alert/advisory-coronavirus-infection</a>	<a href="https://www.princeedwardisland.ca/fr/alerte/advisory-coronavirus-infection">https://www.princeedwardisland.ca/fr/alerte/advisory-coronavirus-infection</a>
Yukon Territoires du Nord-Ouest Nunavut	<a href="https://yukon.ca/novel-coronavirus">https://yukon.ca/novel-coronavirus</a> <a href="https://www.hss.gov.nt.ca/en/services/novel-coronavirus-2019-ncov">https://www.hss.gov.nt.ca/en/services/novel-coronavirus-2019-ncov</a> <b>Voir Santé Canada</b>	<a href="https://yukon.ca/fr/nouveau-coronavirus">https://yukon.ca/fr/nouveau-coronavirus</a> <a href="https://www.hss.gov.nt.ca/en/services/novel-coronavirus-2019-ncov">https://www.hss.gov.nt.ca/en/services/novel-coronavirus-2019-ncov</a>

## Liste de contrôle appropriée aux cas actuellement limités de nCoV-2019 au Canada

Bien que l'impact potentiel du Coronavirus (COVID-19) soit imprévisible, nous devrions planifier dès maintenant. Le CCCD recommande d'adopter une stratégie commerciale structurée mais flexible pour minimiser les perturbations. Le rôle principal des détaillants dans cette situation est de réduire les risques pour la santé et la sécurité des employés et des clients ainsi que de gérer les opérations commerciales nécessaires.

Cette première liste de contrôle courte recommande des mesures immédiates appropriées à l'impact actuellement limité du Coronavirus (COVID-19) au Canada.

### 1. Votre commerce

	Pas initié	En cours	Complet
Assurez-vous que des informations à jour et fiables soient facilement disponibles (Site Web du gouvernement du Canada): <a href="https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus.html">https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus.html</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifier et attribuer des rôles et des responsabilités pour les plans d'intervention. Lors de votre planification, assurez-vous d'inclure toutes les personnes impliquées et d'avoir leurs commentaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2. Vos Employés & Clients

	Pas initié	En cours	Complet
Planifiez les absences du personnel. Le personnel qui souffre de fièvre, de toux sèche, de maux de gorge et de maux de tête doit être averti de rester à la maison même si (comme cela est très probable), il s'avère que ces symptômes ne sont pas liés au nCoV-2019.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenez compte des besoins de vos clients et imaginez des dispositions alternatives pour répondre à ces besoins / préoccupations. (i.e. commerce électronique, «cliquer et choisir», commandes téléphoniques avec livraison à domicile, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 3. Vos politiques

	Pas initié	En cours	Complet
Assurez-vous d'avoir des politiques d'absence qui respectent la réglementation (des dispositions pour les congés personnels d'urgence / «congés de maladie» et quand les personnes infectées pourront revenir au travail lorsque les symptômes auront disparu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous d'avoir des politiques de réduction des infections mises en place au travail (L'étiquette de la toux et des éternuements, l'hygiène des mains, les personnes présentant de légers symptômes invitées à rester à la maison)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4. Vos Ressources

	Pas initié	En cours	Complet
Assurez-vous d'avoir suffisamment de produits à portée de main pour réduire la propagation de l'infection (du désinfectant pour les mains, des lingettes désinfectantes, du savon désinfectant, des serviettes en papier, des mouchoirs et des récipients pour leur élimination). Assurez-vous que ceux-ci soient disponibles pour le personnel et les clients pour une utilisation en magasin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous d'avoir pris des mesures pour un nettoyage complet et régulier de toutes vos aires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous que des politiques soient en place pour le personnel qui peut travailler à l'étranger et que des dispositions spécifiques soient en place pour leur prise en charge.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous que les listes du personnel avec leurs numéros de contact d'urgence soient à jour.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5. Communication & Éducation

	Pas initié	En cours	Complet
Assurez-vous que des canaux de communication soient mis en place pour toutes mises à jour d'état et d'action à l'intention de vos employés, clients, vendeurs et fournisseurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous que votre personnel dispose d'informations sur les plans d'intervention, y compris leurs rôles dans les plans de préparation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous que votre plan est adapté culturellement et linguistiquement à l'ensemble de votre personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partagez les informations disponibles pour éduquer votre personnel (signes et symptômes, modes de transmission, protection personnelle et familiale, étiquette d'hygiène personnelle, plans d'urgence)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Liste de contrôle en cas d'évolution du nCoV-2019 au Canada vers une pandémie

À l'heure actuelle, l'impact du Coronavirus (COVID-19) reste limité au Canada. Cependant, l'Organisation mondiale de la santé a publié une déclaration le mercredi 11 mars, déclarant une pandémie de Coronavirus (COVID-19). Le CCCD a offert la liste de contrôle plus complète ci-dessous pendant la pandémie de grippe H1N1 (2009) et l'éclosion de SRAS (2003) au Canada et les mesures demeurent appropriées à la pandémie de coronavirus (COVID-19).

Le CCCD recommande que les détaillants adoptent une stratégie commerciale structurée mais flexible afin de minimiser les perturbations. Cette liste de contrôle est destinée à être une ligne directrice générale et ne doit pas être considérée comme une liste de contrôle complète pour aborder toute la planification d'entreprise vis-à-vis une épidémie de Coronavirus (COVID-19).

## 6. Pour une continuité de votre activité commerciale

	Pas initié	En cours	Complet
Assurez-vous que des informations à jour et fiables soient facilement disponibles (Site Web du gouvernement du Canada): <a href="https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus.html">https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus.html</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifier et attribuer des rôles et des responsabilités pour les plans d'intervention. Lors de votre planification, assurez-vous d'inclure toutes les personnes impliquées et d'avoir leurs commentaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifiez vos services essentiels pour faire fonctionner l'entreprise. Inclure la paie, la maintenance des systèmes et les services de communication	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discutez avec les fournisseurs s'ils ont un plan de réponse en attente et coordonnez-le avec le vôtre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous d'avoir accès à un large éventail d'employés pour assumer les tâches essentielles de votre entreprise. Identifiez le personnel contractuel, les retraités et les autres personnes susceptibles d'être disponibles si certains employés s'absentent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Évaluez l'impact possible qu'une épidémie généralisée (ou pandémie) aura sur les voyages d'affaires. Envisagez de réduire les déplacements non essentiels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formulez une stratégie de communication. Ce plan devrait être un système de chaîne avec des contacts clés, des employés, des fournisseurs, des clients et inclure un processus de suivi et de vérification du statut des personnes impliquées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déterminez l'impact possible d'une pandémie sur les finances de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réfléchissez à la façon dont vous renforcerez les communications et les infrastructures informatiques pour prendre en charge l'augmentation du télétravail des employés et l'accès client à distance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mettez en place des autorisations, des déclencheurs et des procédures pour activer et mettre fin au plan de réponse de l'entreprise, modifiez les opérations commerciales et transférez les connaissances commerciales aux employés clés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 7. Vos Employés & Clients

	Pas initié	En cours	Complet
Planifiez les absences du personnel. N'oubliez pas que la portée peut aller des absences du personnel aux perturbations du système de transport en commun, des écoles, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Évaluez le besoin de vos entreprises de maintenir un contact direct avec vos clients et fournisseurs. Envisager des plans pour changer la fréquence ou le type de contact, car il pourrait y avoir un avis contre les voyages non essentiels au pays et à l'étranger.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planifier une demande accrue de services de bien-être des employés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous que vos clients et vos employés ayant des besoins spéciaux sont pris en compte lors de la planification d'un plan de réponse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenez compte des besoins de vos clients et imaginez des dispositions alternatives pour répondre à ces besoins / préoccupations. (capacités de commerce électronique, « cliquer et choisir », commandes téléphoniques avec livraison à domicile, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anticipez la peur et l'anxiété des employés, les rumeurs et la désinformation et planifiez vos communications en conséquence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fournir des informations auprès des autorités de santé publique pour les soins à domicile des employés malades et des membres de leur famille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 8. Vos Politiques

	Pas initié	En cours	Complet
Assurez-vous d'avoir des politiques d'absence qui respectent la réglementation (dispositions pour les congés personnels d'urgence / « congés de maladie » et lorsque les personnes infectées peuvent retourner au travail une fois les symptômes disparus). Calibrez ces politiques avec les conseils de professionnels de la santé à mesure que la situation évolue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous que vous avez des politiques de réduction des infections mises en place en milieu de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(étiquette contre la toux et les éternuements, l'hygiène des mains, les personnes présentant de légers symptômes invitées à rester à la maison)			
Assurez-vous que des politiques sont en place pour les employés soupçonnés d'être malades ou tombant malades au travail (stratégie de lutte contre les infections, absences)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous que vous disposez de mécanismes appropriés pour informer les autorités et les professionnels de la santé en cas de suspicion d'infection. Assurez-vous également de contenir l'infection lorsqu'elle s'est produite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selon les dernières informations de Santé Canada, le personnel qui s'est récemment rendu dans les zones infectées devrait être invité à rester à la maison pendant 2 semaines (la période de gestation), les déplacements devraient être limités car le personnel ne devrait pas être envoyé à l'étranger dans les zones infectées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9. Vos Ressources

	Pas initié	En cours	Complet
Assurez-vous d'avoir suffisamment de produits à portée de main pour réduire la propagation de l'infection (désinfectant pour les mains, lingettes désinfectantes, savon désinfectant, serviettes en papier, mouchoirs et des récipients pour leur élimination). Assurez-vous que ceux-ci sont disponibles pour le personnel et les clients pour une utilisation en magasin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous d'avoir pris des mesures pour un nettoyage complet et régulier de vos locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous de disposer de canaux de communication supplémentaires avec le personnel dans le cas où des interactions face à face ne soient pas possibles (par exemple, la téléconférence) et qu'ils sont en mesure d'accéder à leurs fichiers via un accès à distance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous que des politiques sont en place pour le personnel qui peut travailler à l'étranger et que des dispositions spécifiques sont en place pour leur prise en charge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous que les listes du personnel avec leurs numéros de contact d'urgence soient à jour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 10. Communication & Éducation

	Pas initié	En cours	Complet
Assurez-vous que vos informations proviennent de sources exactes et à jour et qu'elles couvrent les problèmes internationaux et nationaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous que des canaux de communication sont mis en place pour les mises à jour d'état et d'action de vos employés, clients, vendeurs et fournisseurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous que votre personnel dispose d'informations sur les plans d'intervention, y compris leurs rôles dans ceux-ci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurez-vous que votre plan est adapté culturellement et linguistiquement à l'ensemble de votre personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partagez les informations disponibles pour éduquer votre personnel en fonction du stade approprié de l'alerte. (p. ex. signes et symptômes, modes de transmission, protection personnelle et familiale, étiquette d'hygiène personnelle, plans d'urgence)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 11. Votre Communauté

	Pas initié	En cours	Complet
Impliquez-vous dans les équipes de résilience et les forums de votre communauté. Découvrez ce que d'autres organisations et agences prévoient pour faire face à une éventuelle épidémie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Informations adaptées de Vancouver Coastal Health <http://www.vch.ca/Documents/Businesses-checklist-pandemic-response-planning.pdf> (en anglais uniquement)

Pour toutes autres questions veuillez contacter :

Karl Littler, Vice-Président, Affaires Publiques au (888) 373-8245 ex. 204 ou [klittler@retailcouncil.org](mailto:klittler@retailcouncil.org).