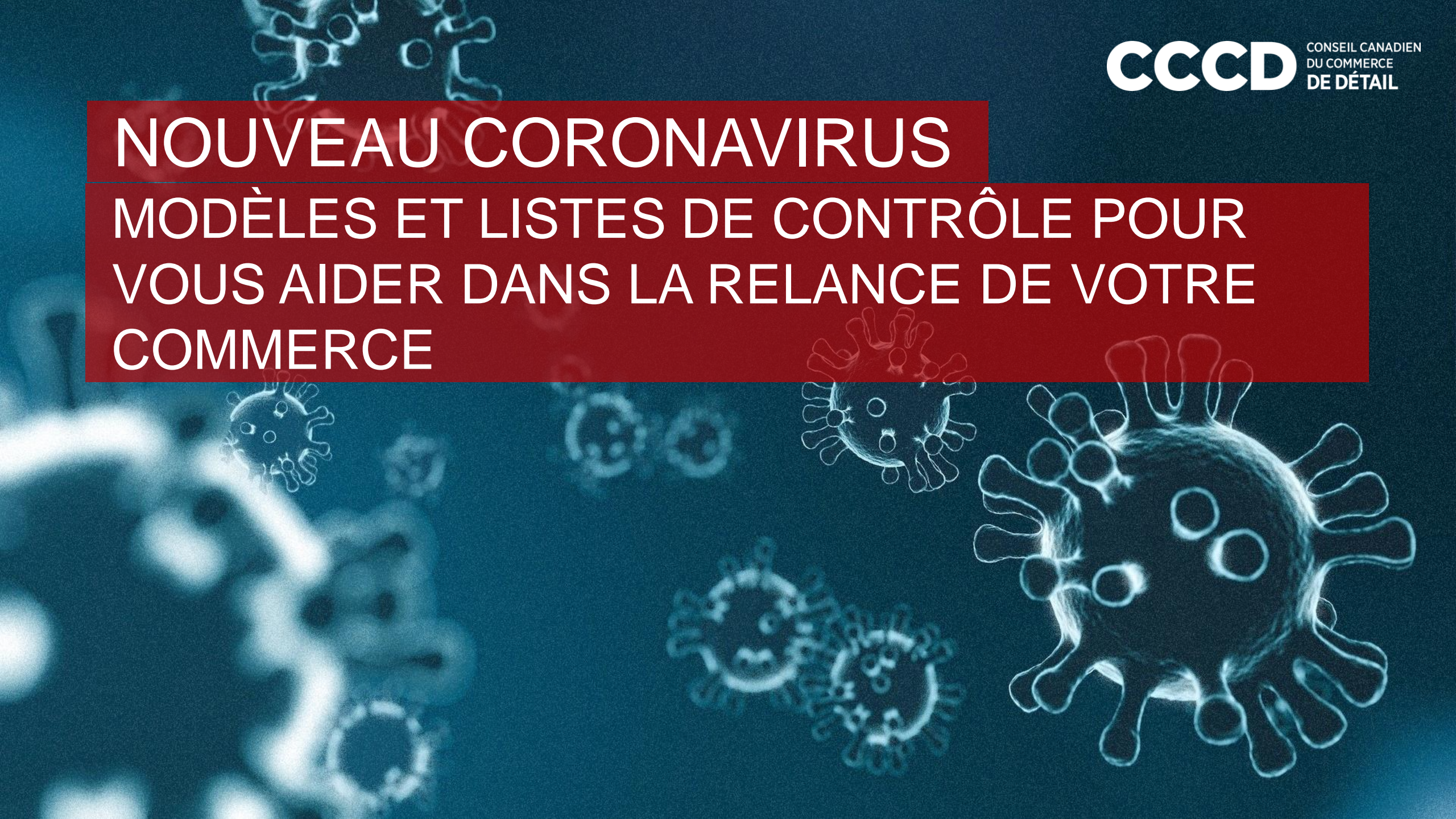


NOUVEAU CORONAVIRUS

MODÈLES ET LISTES DE CONTRÔLE POUR
VOUS AIDER DANS LA RELANCE DE VOTRE
COMMERCCE



Le Conseil canadien du commerce de détail (CCCD) reconnaît les défis économiques posés par la pandémie de la COVID-19 et, avec l'aide d'experts de l'industrie et de groupes de travail sur le commerce de détail, nous avons élaboré un ensemble d'exemples de protocoles, de documents d'orientation et de listes de contrôle pour aider notre communauté de détaillants rouvrir à travers le Canada et ce, en toute sécurité .

De plus, et en collaboration avec le Boston Consulting Group, le CCCD a développé un guide de relance au détail. Ce manuel et les documents auxiliaires serviront de guide pour aider nos détaillants à planifier en toute sécurité leur réouverture et à développer des outils pour soutenir leur croissance et leur bien-être continus. Des informations supplémentaires peuvent être trouvées sur le site Web du CCCD.

Les détaillants canadiens ont joué un rôle de premier plan pendant cette crise, les épicerie, les pharmacies et d'autres détaillants essentiels démontrant leur capacité à maintenir les consommateurs bien nourris, en bonne santé et en sécurité pendant la crise. Cependant, de nombreux détaillants situés dans toutes les collectivités du Canada ont dû fermer leur entreprise physique ou fonctionner à des niveaux réduits par le biais de leurs canaux en ligne. L'impact sur les employeurs et les employés ne peut être souligné et le retour aux affaires nécessitera des changements fondamentaux dans tous les aspects de nos activités de vente au détail.

Les ressources du CCCD ont été développées à l'aide d'exemples de protocoles et de meilleures pratiques de détaillants essentiels et d'autres qui sont restés ouverts pendant la crise. De la distanciation physique, des procédures de santé et de sécurité, des pratiques d'assainissement, de la refonte des magasins, ces mesures ont contribué à assurer la sécurité de nos clients, de nos employés et de nos communautés.

Notre livret de relance des détaillants est également conçu comme un plan directeur, faisant avancer et promouvoir une approche harmonisée avec les gouvernements provinciaux, territoriaux, fédéraux et les autorités de santé publique. Notre objectif est d'assurer la sécurité de nos communautés, la réouverture en toute sécurité du commerce de détail, la sécurité des employés et des clients selon des directives et des protocoles clairs et bien communiqués à travers les juridictions.

Les informations contenues dans ce document sont destinées à fournir des conseils sur les meilleures pratiques et non à fournir des conseils médicaux ou juridiques. Les informations sur le coronavirus changent rapidement et le CCCD s'efforcera de mettre à jour et de fournir des conseils supplémentaires à mesure que les conditions changent ou si les conseils des autorités de santé publique conduisent à l'adoption de nouvelles lignes directrices ou de nouveaux protocoles.

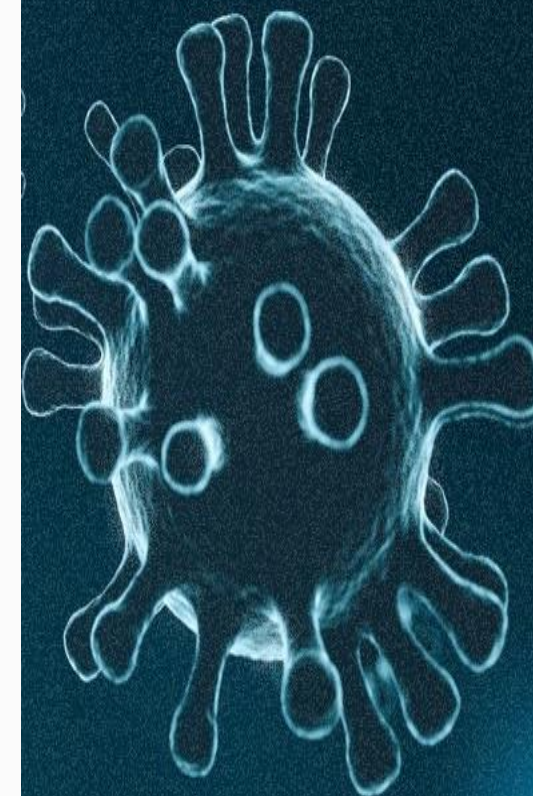


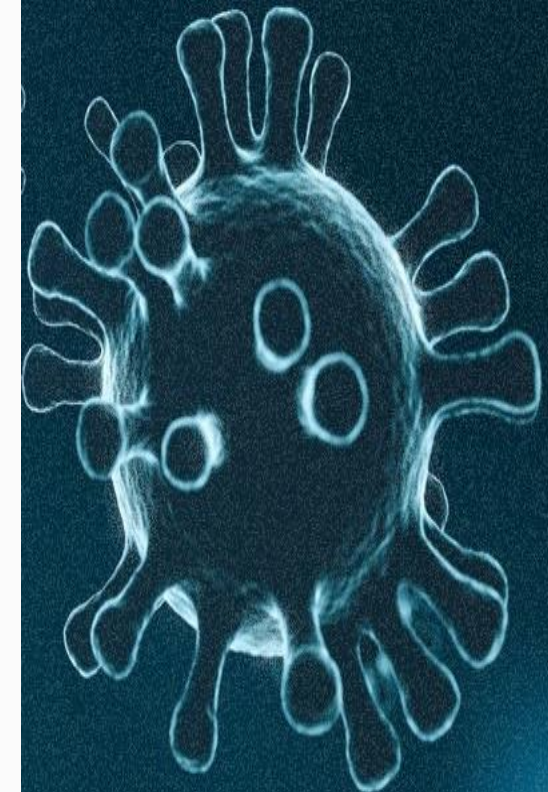
TABLE DES MATIÈRES

- Équipe de retour au travail - Liste de contrôle - page 4
- Équipe de retour au travail - Qui devrait être inclus - page 5
- Élaboration d'un plan d'action pour le retour au travail - Liste de contrôle - page 6
- Quand les employés retournent au travail - Politiques de l'employeur à considérer - page 7/8/9
- Contrôle de la température des employés - Considérations de l'employeur - Questions à résoudre - page 10
- Employés travaillant à domicile - Considérations RH - page 11
- Considérations des employeurs en matière de santé et de sécurité au travail - page 12

- Distanciation sociale et assainissement - Magasins et autres lieux de travail – Considérations pour l'employeur et liste de contrôle - page 13
- Distanciation sociale, assainissement et service à la clientèle - Liste de vérification de base de la signalisation des magasins - page 14
- Exemples de listes de contrôle de nettoyage pour les magasins et autres installations - page 15/16
- Exemples d'affiches et de ressources - Autorités de santé publique - Liens - page 17/18/19

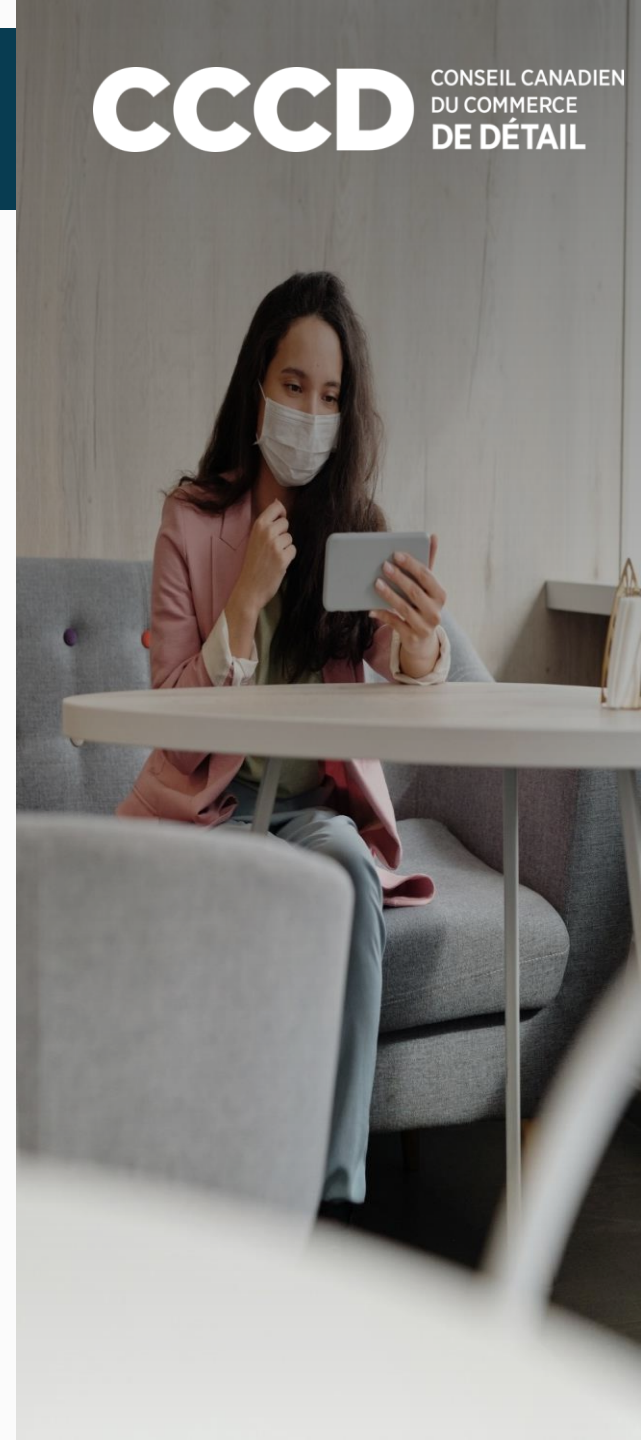
- Préparation de l'ouverture du magasin - Liste de contrôle des installations - page 20
- Gestion des installations - Autres considérations - page 21
- Autre - Page 22

REMARQUE: Ces informations sont destinées à fournir des conseils sur les meilleures pratiques et non à fournir des conseils médicaux ou juridiques. Les informations sur le coronavirus changent rapidement. Toujours consulter une autorité de santé publique pour obtenir des conseils médicaux et consulter un conseiller juridique concernant les préoccupations législatives.



ÉQUIPE DE RETOUR AU TRAVAIL

- Votre organisation dispose-t-elle d'une équipe de dirigeants dédiée pour piloter les activités de reprise / réouverture et qui peut prendre des décisions à l'échelle de l'entreprise?
- Qui fera partie de l'équipe de rétablissement et y a-t-il une représentation adéquate des principaux secteurs d'activité et / ou des services partagés?
- Aurez-vous besoin d'identifier de nouveaux rôles et responsabilités pour ces membres de l'équipe?
- Quels sont les rôles et responsabilités prescrits de l'équipe de rétablissement?
- Comment l'équipe de récupération communiquera-t-elle avec les employés, les fournisseurs, les clients et les partenaires et quand les communications commenceront-elles?
- Quels processus et procédures sont nécessaires pour assurer une transition en toute sécurité vers les opérations normales de vente au détail?
- Quels déclencheurs l'équipe utilisera-t-elle pour identifier le moment de reprendre ses activités normales et comment votre entreprise de vente au détail fera-t-elle cette transition tout en se préparant à une deuxième vague potentielle?
- Déterminer le plan de transition
- Déterminer quelles règles provinciales / territoriales d'ouverture de magasin s'appliquent à votre format / catégorie de vente au détail



ÉQUIPE DE RETOUR AU TRAVAIL

KUI DOIT ÊTRE INCLUS:

- RESSOURCES HUMAINES
- SANTÉ & SÉCURITÉ
- INFORMATIQUE
- SÉCURITÉ
 - PRÉVENTION DES PERTES
 - GESTION DES RISQUES
- OPÉRATEURS DE MAGASIN
- GESTION DES INSTALLATIONS
- COMPTABILITÉ & FINANCES
- PRÉPARATION AUX SITUATIONS D'URGENCES
- ASSURANCES D'ENTREPRISE
- APPROVISIONNEMENT
- AUTRES



Liste de contrôle générale

- Identifiez qui revient au travail et quand
 - Tenir compte des changements potentiels dans la rémunération, les heures, les horaires, les tâches, le salaire / l'heure
 - Identifier les groupes d'employés critiques
 - Évaluer les pratiques d'embauche / les besoins d'embauche à la lumière de la COVID-19
- Évaluer les avantages sociaux offerts aux employés
 - Portez une attention particulière aux programmes traitant de la santé mentale
 - Envisagez d'instaurer de nouveaux programmes de santé et de sécurité
 - Déterminer quelles lois et réglementations en matière de sécurité au travail s'appliquent dans toutes les juridictions
 - Assurez-vous que vos manuels de formation sont à jour
- Politiques et autres pratiques en milieu de travail; Entraînement; Politiques / procédures de travail à domicile, mesures de sécurité
 - Y compris les politiques d'EPI pour les employés de votre organisation (magasins, centres de distribution, commerce électronique, etc.)
 - Envisager des mesures de dépistage / test pour les employés
- Transition du congé
- Déterminer comment gérer le refus de travailler et les demandes d'accommodement
- Établir un protocole bien défini pour traiter les cas d'employés suspectés et confirmés de la COVID-19
- Déterminer les règles pour les visiteurs, les vendeurs et les autres travailleurs en milieu de travail



CONSIDÉRATIONS DE POLITIQUE ET DE PROTOCOLE POUR LES EMPLOYEURS LORSQUE LES EMPLOYÉS RETOURNENT AU TRAVAIL

Envisager des problèmes de synchronisation, comme des horaires de retour au travail	Déterminer quels employés peuvent retourner en toute sécurité au travail	Politiques, protocoles et pratiques en milieu de travail
Quand et comment les employés sont-ils avisés de retourner au travail	Élaborer un protocole pour les mesures de dépistage	Congés de maladie payés / congés payés / vacances / jours en famille / jours personnels, etc.
Déterminer les heures de travail, les horaires de travail et les temps de pause (empêchant les grands groupes d'arriver en même temps)	Déterminez le nombre d'employés autorisés dans vos différentes opérations <ul style="list-style-type: none"> ○ Magasins, centres de distribution, installations informatiques, etc. (selon les limites d'occupation déterminées par les gouvernements et les autorités de santé publique) ○ Mesures régionales à travers le Canada 	Congé pour congé médical, y compris la famille, le congé personnel, la garde d'enfants, les aménagements spéciaux, etc. <ul style="list-style-type: none"> ○ Déterminer si des notes des médecins sont requises (revoir les mesures régionales)
Avez-vous envisagé et pouvez-vous gérer les éventuelles pénuries de personnel si vos employés reprennent progressivement le travail?	Identifier les membres de l'équipe responsables des procédures de santé et de sécurité dans tous les sites	Élaborer une matrice de décision pour résoudre les problèmes d'assiduité et les refus de travailler <ul style="list-style-type: none"> ○ Prenez en compte les employés qui ont peur de retourner au travail, ceux qui ont des circonstances particulières, ceux qui ont des obligations de garde d'enfants ou de personnes âgées, etc. <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Tenir compte du fait que les éléments ci-dessus doivent être traités d'une manière compatible avec les politiques de l'employeur et les obligations de la législation sur la santé et la sécurité au travail, la législation sur les normes d'emploi (en particulier les congés statutaires) et la législation sur les droits de l'homme</i> ○ La matrice de décision devrait être partagée avec les gestionnaires de première ligne pour aider à prendre les décisions appropriées et pour les aider à identifier les personnes à contacter pour obtenir de l'aide au besoin.
Avez-vous considéré la nécessité de modifier vos heures d'ouverture (ouvrir plus tôt, fermer plus tard, etc.) pour réduire le nombre total d'employés, de travailleurs et de personnel dans votre magasin / lieu de travail afin de répondre à toute distance physique ou à des exigences d'occupation plus faibles que vous pourriez avoir?	Identifier les employés qui peuvent continuer à travailler à domicile	Remboursement des dépenses d'EPI et / ou d'autres outils / équipements / fournitures en milieu de travail
		Procédures de protection des plaintes et des dénonciateurs (en particulier à la lumière des protocoles COVID-19)

ÉLABORATION D'UN PLAN D'ACTION POUR LE RETOUR AU TRAVAIL ET CONSIDÉRATIONS RELATIVES AU PROTOCOLE

Identifier qui retourne au travail et quand - suite

- Évaluer les avantages sociaux offerts aux employés, y compris les programmes de santé et de sécurité
- Envisagez de nouveaux programmes pour la santé mentale - vos offres actuelles sont-elles suffisantes?
- Envisagez d'instituer de nouveaux programmes de santé et de sécurité (en gardant à l'esprit les protocoles COVID-19)
- Déterminer quelles lois et réglementations en matière de sécurité au travail s'appliquent dans toutes les juridictions
 - Assurez-vous que vos manuels de formation sont à jour
 - Un système de santé et de sécurité basé sur les meilleures pratiques peut pivoter avec votre modèle commercial en évolution (par exemple, les nouvelles technologies et les moyens d'interagir avec les clients et les employés), tandis que des initiatives fragmentées en matière de santé et de sécurité peuvent être perdues au fur et à mesure.
 - Renforcer les canaux et processus de communication pour assurer une communication transparente et juste à temps sur les questions importantes de santé et de sécurité
 - Favoriser une culture de santé et de sécurité où tous les employés se sentent en sécurité pour venir travailler et faire confiance à leur employeur pour se tenir au courant des problèmes de santé et de sécurité en cas de crise ou de changement

SUJET	COMMENT CELA PEUT-IL VOUS AIDER À FAIRE FACE À LA COVID-19?
Responsabilités en matière de santé et de sécurité	Identifier et documenter les rôles de chacun dans votre commerce
Évaluation des risques	Évaluer les risques de santé et sécurité des lieux et des tâches qui devront être exécutées
Maîtrise des dangers	Contrôler la propagation par la mise en œuvre de contrôles techniques, de contrôles administratifs et de pratiques de travail sécuritaires
Rapport de maladie et d'accident	Établir et maintenir une procédure de rapport de maladie et d'accident en lien avec la COVID-19

REMARQUE: Ces informations sont destinées à fournir des conseils sur les meilleures pratiques et non à fournir des conseils médicaux ou juridiques. Les informations sur le coronavirus changent rapidement. Toujours consulter une autorité de santé publique pour obtenir des conseils médicaux et consulter un conseiller juridique concernant les préoccupations législatives.

ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE ET D'UN PROTOCOLE RELATIFS AU PLAN D'ACTION POUR LE RETOUR AU TRAVAIL

Identifier qui retourne au travail et quand - suite

- Établir des protocoles pour traiter les cas suspects et / ou confirmés de la COVID-19
 - Mesures de dépistage et de test pour les employés
 - Mesures de dépistage et de test pour les clients
 - Mesures de dépistage et de test pour les visiteurs, vendeurs, entrepreneurs

EMPLOYÉS

CLIENTÈLE ET FOURNISSEURS

Avez-vous des politiques et des procédures pour l'identification et l'isolement des employés présentant des symptômes potentiels de la COVID-19?

Avez-vous des politiques et des procédures pour l'identification et l'isolement des clients, clients, fournisseurs, etc. présentant des symptômes potentiels de la COVID-19?

Avez-vous formé des employés sur la façon de mettre en œuvre ces procédures d'identification et d'isolement?

Avez-vous formé des employés sur la façon de mettre en œuvre ces procédures d'identification et d'isolement?

Avez-vous des politiques et des procédures pour que les employés signalent quand les employés sont malades ou présentent des symptômes de la COVID-19?

Avez-vous une signalisation pour empêcher les clients, les fournisseurs et les sous-traitants présentant des symptômes de la COVID-19 d'entrer dans votre magasin / zone de stockage et autres installations?

Fournissez-vous des salles d'isolement (c'est-à-dire une pièce éloignée des autres avec des portes fermables) pour les employés et autres personnes potentiellement infectieuses, si nécessaire?

Fournissez-vous des chambres d'isolement (c'est-à-dire une pièce éloignée des autres avec des portes pouvant être fermées) pour les personnes potentiellement infectieuses, étaient nécessaires?

Avez-vous des politiques et des procédures pour vérifier la température des employés?

Avez-vous des politiques et des procédures pour effectuer des contrôles de température sur les clients, fournisseurs, entrepreneurs et autres?

Avez-vous formé des employés à la mise en œuvre des procédures de contrôle de la température?

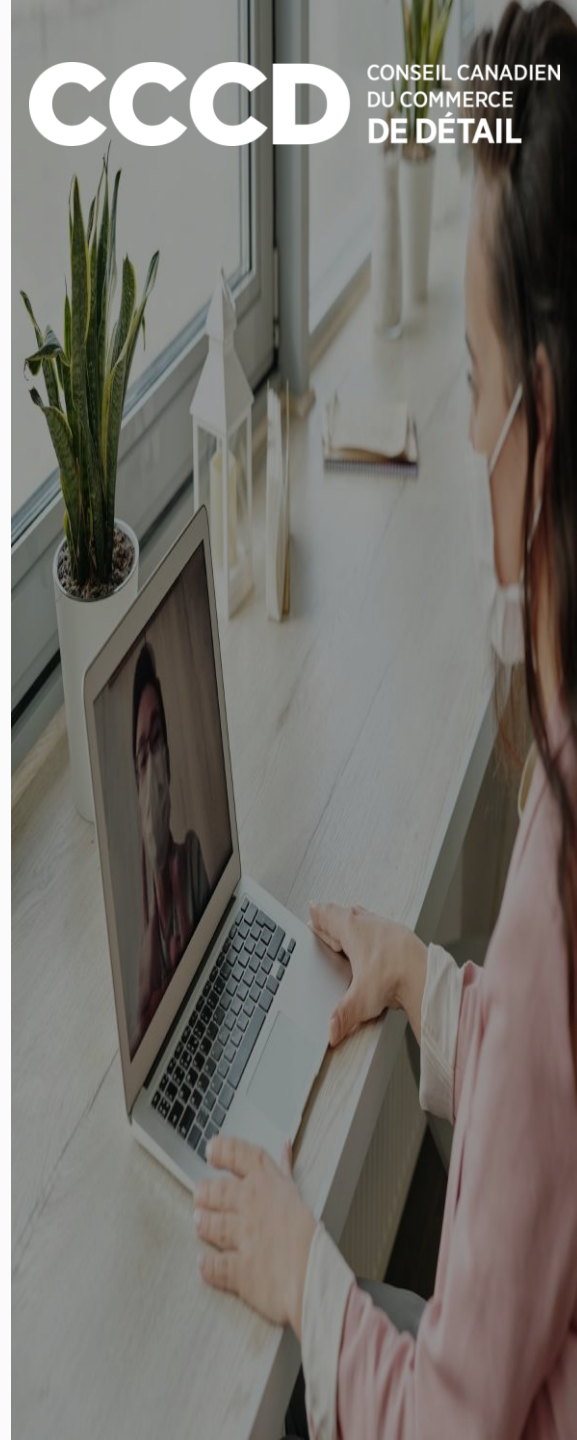
Avez-vous formé des employés à la mise en œuvre des procédures de contrôle de la température?

Les listes de contrôle figurant dans le présent document fournissent des informations générales et ne sont fournies qu'à titre d'exemples de listes de contrôle. Ceci ne doit pas être considéré comme un conseil, ni traité comme tel. Les renseignements fournis dans le présent document sont fournis sans aucune représentation ou garantie - expresse ou implicite et le Conseil canadien du commerce de détail ne fait aucune représentation ou garantie en relation avec ces listes de vérification.

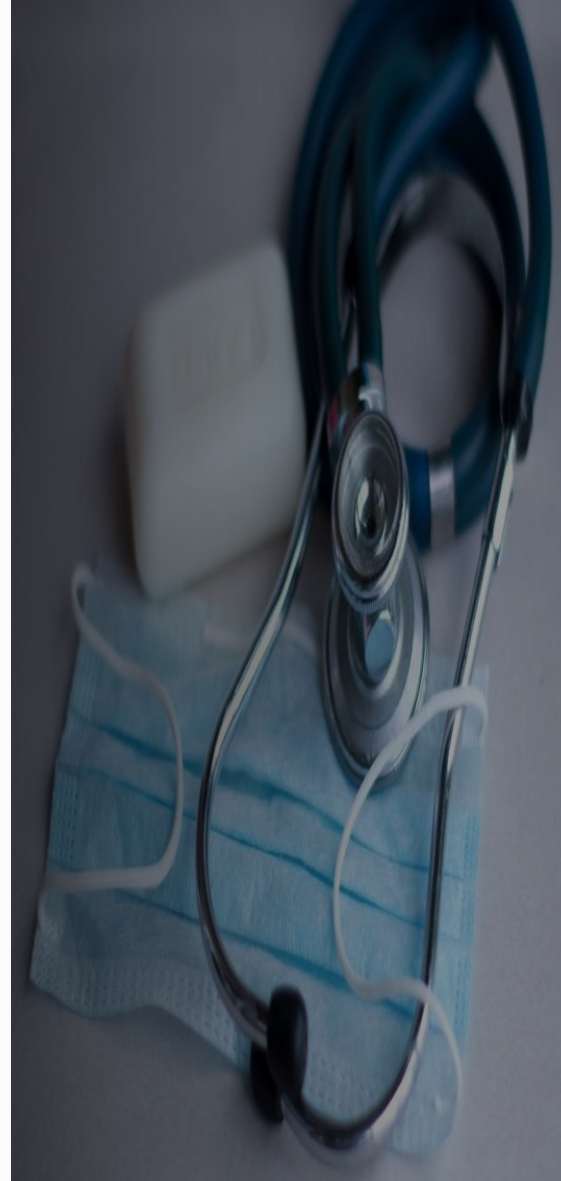
EMPLOYÉS TRAVAILLANT À DOMICILE

CONSIDÉRATIONS

- ❑ Permettre ou obliger les employés à travailler à domicile lorsque cela est possible peut réduire les risques pour la santé et la sécurité associés à la propagation de la COVID-19 sur votre lieu de travail, permettre aux employés qui s'isolent d'eux-mêmes ou en quarantaine de contribuer de manière productive à votre commerce de détail et permettre une plus grande flexibilité aux employés qui ont besoin de prendre soin des membres de leur famille dans le cadre de la propagation de la COVID-19.
- ❑ La mise en œuvre d'une politique de télétravail obligatoire ou facultative qui est appliquée de manière cohérente réduira le risque de réclamations selon lesquelles les détaillants fournissent des accords sur une base injuste ou discriminatoire.
- ❑ Les détaillants devraient tenir compte des éléments suivants lors de la structure de leurs accords sur le télétravail:
 - ❑ *Application*: Précisez à qui s'applique la politique de télétravail et si le travail à domicile est facultatif ou obligatoire pour ces employés.
 - ❑ *Durée*: Envisager de clarifier la durée de la politique. S'il s'agit d'une mesure temporaire, envisagez de déclarer expressément que la politique est censée être efficace pour la durée de l'urgence de santé publique en rapport avec la COVID-19, et que la société se réserve le droit de modifier ou de résilier la politique à tout moment, selon les circonstances.
 - ❑ *Attentes*: Pensez à clarifier les attentes concernant la communication, la disponibilité et la productivité des employés lorsque vous travaillez à domicile pendant les heures de bureau.
 - ❑ *Sécurité des informations*: Tenez compte des problèmes de connectivité à distance et de sécurité en ce qui concerne les informations confidentielles de l'entreprise, y compris les logiciels et l'équipement que l'employé utilisera pour effectuer des tâches liées au travail à domicile.



CONSIDÉRATION EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ POUR LES EMPLOYEURS QUESTIONS DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL



- ❑ Les détaillants devraient revoir leurs politiques de sécurité et leur législation en matière de santé et de sécurité au travail et déterminer le niveau d'engagement que le comité mixte de santé et de sécurité de l'employeur devrait avoir dans l'examen et la mise en œuvre des mesures de sécurité sur le lieu de travail et la réponse aux risques ou dangers en matière de sécurité au travail.
- ❑ Les détaillants ont l'obligation de déclarer les maladies professionnelles et cette obligation peut s'appliquer à la COVID-19 si elle survient sur le lieu de travail. Les détaillants doivent faire rapport aux organismes gouvernementaux concernés et informer leur comité mixte de santé et de sécurité ou un représentant et / ou syndicat de la santé et de la sécurité, selon le cas.
- ❑ Restrictions de voyage pour les employés: les directives relatives aux voyages d'affaires et personnels doivent être déterminées et largement diffusées dans toute l'organisation.
- ❑ Obliger les employés à divulguer les symptômes (veiller à ce que la communication à cet effet soit largement diffusée).
- ❑ Les détaillants peuvent exiger des employés qu'ils signalent tout symptôme pseudo-grippal, y compris une fièvre, une toux et / ou un essoufflement, ou d'autres symptômes pouvant être symptomatiques de la COVID-19.
- ❑ Les détaillants doivent se conformer aux lois sur la confidentialité et ne doivent collecter / demander des informations personnelles aux employés que dans la mesure du possible. Étant donné la COVID-19 et la nécessité d'assurer la sécurité au travail, une condition préalable pour que les employés divulguent les symptômes qui sont symptomatiques de la COVID-19 serait acceptable, cependant une exigence ou une demande de divulgation d'informations personnelles supplémentaires sans rapport avec l'intérêt légitime de l'employeur à maintenir la sécurité au travail serait probablement déraisonnable.

Prendre les températures des employés comme mécanisme de filtrage

- ❑ Certains employeurs à travers le Canada ont commencé à mettre en œuvre un contrôle de la température avant d'autoriser un employé à accéder au bureau ou au lieu de travail.
- ❑ Compte tenu de la nature de la COVID-19 et des taux d'infection au Canada, on peut soutenir que, dans certains milieux de travail, les contrôles de température peuvent être un mécanisme de dépistage raisonnable dans les circonstances. Cependant, les employeurs doivent tenir compte des points suivants:
- ❑ Toutes les vérifications doivent être effectuées en utilisant les méthodes les moins intrusives disponibles (par exemple, thermomètres infrarouges sans contact vs thermomètres à contact).
- ❑ Des personnes qualifiées devraient être disponibles pour administrer le test et s'assurer que le test est effectué de manière sûre, de sorte qu'il n'y a pas de risque accru que les employés soient infectés les uns par les autres ou par l'administrateur du test.
- ❑ Un préavis écrit aux travailleurs de l'exigence de contrôle de la température devrait être fourni, y compris les moyens par lesquels le contrôle sera effectué et le but (c'est-à-dire promouvoir un lieu de travail sûr et aider à réduire la propagation de la COVID-19).
- ❑ Il peut être nécessaire d'obtenir un avis médical concernant les températures corporelles préoccupantes.
- ❑ L'employeur ne devrait pas conserver les dossiers des personnes qui effectuent des tests dans des plages de températures ordinaires (déterminées par un expert médical).
- ❑ Les personnes qui effectuent des tests au niveau ou au-dessus d'un niveau qui concerne un expert médical ne devraient pas être autorisées à accéder au lieu de travail, mais devraient plutôt être discrètement invitées à quitter l'établissement et à consulter un médecin.



LISTE DE CONTRÔLE DE BASE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS DES MAGASINS ET DES LIEUX DE TRAVAIL

- Assurez-vous que les employés restent à 6 pieds de distance chaque fois que possible
- Publier de nouveaux protocoles de nettoyage et des conseils sur les EPI où les associés peuvent les voir tous les jours
- Ajuster les sièges dans les salles de pause, les salles à manger et les autres espaces communs pour respecter les pratiques de distanciation sociale
- Interdire les rassemblements ou réunions d'employés pendant les heures de travail, sauf si des zones spécifiques ont été approuvées où des protocoles de distanciation sociale sont en place et des limites de capacité sont indiquées dans lesdites zones de réunion
- Lorsque cela est possible, encouragez les employés à prendre des pauses et à déjeuner à l'extérieur, dans leur bureau ou leur espace de travail personnel, ou dans d'autres endroits où une distanciation sociale appropriée est possible
- Utilisez la formation virtuelle / vidéo / audio pour l'intégration des employés ou le développement des compétences autant que possible
- Découragez les employés d'utiliser les téléphones, bureaux, postes de travail, émetteurs, stylos / marchés, ordinateurs de poche / portables ou autres outils et équipements de bureau / magasin / DC de leurs collègues. En cas de partage, nettoyer les équipements, téléphones et tablettes avec de l'alcool ou des lingettes désinfectantes
- Interdire la prise de contact et tout autre contact inutile de personne à personne sur le lieu de travail ou en magasin
- Assurez-vous que les employés se lavent les mains au début de leur quart de travail, avant de manger ou de boire, après avoir touché des articles partagés, après être allé aux toilettes et avant de quitter le magasin. Retirer les bijoux pendant le lavage
- Affichez des panneaux aux entrées du magasin et des coulisses (zone de livraison) pour informer les clients et les livreurs qu'ils ne peuvent pas entrer dans le magasin s'ils sont malades ou se sentent mal.
- Si le magasin est situé dans un centre commercial, assurez-vous que les employés ont tous les protocoles établis par l'établissement et mettez des listes de contrôle en place pour tenir le personnel bien informé des règles et règlements
- Restreindre l'interaction entre les employés et les visiteurs extérieurs ou les chauffeurs de camion; mettre en œuvre des systèmes de signature électronique sans contact et des pratiques de réception connexes dans la mesure du possible
- Assurez-vous de nettoyer les bureaux, les salles à manger et les espaces de travail au moins une fois par jour, et plus souvent pour les zones à fort trafic et les surfaces de contact. Concentrez-vous sur les surfaces fréquemment touchées et partagées telles que les clés, les portes, les poignées, les chariots, les mains courantes, les interrupteurs d'éclairage, les étagères, les comptoirs, les tiroirs, les claviers et les souris, les écrans tactiles, les claviers de paiement, les tiroirs-caisses, les stylos, les outils, les téléphones, les radios, les distributeurs automatiques, tables, chaises et équipement de cuisine
- Fournir aux travailleurs l'équipement de protection individuelle dont ils ont besoin pour utiliser en toute sécurité les produits de nettoyage et s'assurer qu'ils les utilisent correctement

LISTE DE CONTRÔLE DE BASE DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DANS LES MAGASINS

DISTANCIATION SOCIALE ET ASSAINISSEMENT

Placer la signalisation dans des endroits bien en vue dans tout le magasin, en particulier dans les zones à fort trafic telles que les entrées et les sorties, les caisses, les cabines d'essayage, etc. La signalisation peut comprendre:

- Demander aux invités et aux employés de ne pas entrer dans le magasin s'ils sont malades ou se sont sentis malades au cours des 3 derniers jours ou tel que déterminé par l'ASPC.
- Encourager les clients et les employés à maintenir six pieds de distance en tout temps, conformément à l'ASPC ou aux directives provinciales / territoriales
- Des marqueurs de plancher situés à six pieds de distance de tout endroit où les clients sont susceptibles de faire la queue dans les zones du magasin (POS - vestiaires, toilettes, etc.)
- Panneaux d'entrée-sortie ou à sens unique
- Pratiques d'hygiène recommandées, comment arrêter la propagation des germes
- Affiches de Santé Canada ou de Santé publique provinciale faisant la promotion du lavage des mains fréquent et approfondi dans toutes les toilettes
- Demander aux clients de cesser temporairement d'utiliser des sacs réutilisables, ou d'emballer leurs propres achats s'ils choisissent d'utiliser des sacs réutilisables, et de nettoyer les sacs réutilisables (dans les épiceries)
- Informations sur les options d'enlèvement / de retrait
- Contrôle de la température des clients par des thermomètres infrarouges ou des scanners thermiques, avec des employés ou des sous-traitants refoulant les employés atteints de fièvre
- Programmation de la messagerie audio en magasin pour rappeler fréquemment aux employés et aux clients de suivre les directives de l'ASPC sur l'hygiène et la distance physique (ou augmenter la signalisation dans les zones du magasin)
- Pour les détaillants à fort trafic et les détaillants avec des caisses qui ne permettent pas une distance suffisante entre le client et l'employé, envisagez d'installer des «pare-éternuements» en plexiglass.
- Pour les détaillants spécialisés et ceux qui ont de plus petits magasins, envisagez d'étendre votre caisse pour créer plus de distance entre l'associé et le client
- Les limites de capacité ont été respectées conformément aux directives des gouvernements locaux / provinciaux / territoriaux. Considérez les marqueurs de distance situés à l'extérieur du magasin pour permettre la file d'attente tout en maintenant la distance physique; des employés peuvent également être affectés pour aider les clients à attendre d'entrer
- Envisagez une signalisation au sol originale et de marque dans votre magasin pour aider à respecter l'éloignement social

EXEMPLE DE LISTE DE VÉRIFICATION - NETTOYAGE

Complète	En cours	N/A	LISTE DE CONTRÔLE NETTOYAGE ET DÉSINFECTION MAGASINS
			MAGASINS
			Utiliser les produits nettoyants et désinfectants approuvés par Santé Canada
			Nettoyage et désinfection des espaces publics pendant la COVID-19 (lien)
			<input type="checkbox"/> Poignées de porte / cadres / poignées / autres zones fréquemment touchées sur les portes
			<input type="checkbox"/> Portes de casier / compartiments / bacs de rangement - racks et portes de stockage
			<input type="checkbox"/> Bureaux / tables / chaises et autres sièges / comptoirs / vitrines
			<input type="checkbox"/> Garde-corps
			<input type="checkbox"/> Panneaux de contrôle / interrupteurs
			<input type="checkbox"/> Présentoirs / Mannequins / Zone d'affichage
			<input type="checkbox"/> Rampes
			<input type="checkbox"/> Boutons d'ascenseur
			<input type="checkbox"/> Équipements partagés (écrans tactiles, caisses enregistreuses et tiroirs, claviers d'ordinateur, souris, iPad / appareils portatifs, claviers de paiement, radios, etc.)
			<input type="checkbox"/> Téléphones/faxes/photocopieurs/intercoms
			<input type="checkbox"/> Cadres pour affiches / Présentoirs muraux / étagères
			<input type="checkbox"/> Sacs de dépôt / panneau ou poignée du coffre-fort

Complète	En cours	N/A	LISTE DE CONTRÔLE NETTOYAGE ET DÉSINFECTION TOILETTES
			TOILETTES
			Utiliser les produits nettoyants et désinfectants approuvés par Santé Canada
			Nettoyage et désinfection des espaces publics pendant la COVID-19 (lien)
			<input type="checkbox"/> Distributeurs à savon
			<input type="checkbox"/> Poignées de porte
			<input type="checkbox"/> Lavabos
			<input type="checkbox"/> Accessoires de toilettes (incluant les poignées)
			<input type="checkbox"/> Crochets à manteaux
			<input type="checkbox"/> Tables à langer
			<input type="checkbox"/> Distributeurs d'essuie-mains
			<input type="checkbox"/> Poignées de toilettes
			<input type="checkbox"/> Poubelles
			Vérifier et réapprovisionner les fournitures des toilettes
			<input type="checkbox"/> Savon désinfectant (pour le distributeur)
			<input type="checkbox"/> Essuie-mains
			<input type="checkbox"/> Désinfectant à mains
			<input type="checkbox"/> Poubelles pour les produits d'hygiène féminin

Placer des rappels de l'importance du lavage des mains sur toutes les portes de la salle du personnel, de la salle à manger, de la réunion et de la salle de bain

Ramasser et éliminer régulièrement les vieux papiers dans la salle du personnel, la salle à manger, les salles de réunion et de salle de bain

Assurez-vous que les employés remplissent vos listes de contrôle de nettoyage et signent avec l'heure et la date

EXEMPLE DE LISTE DE CONTRÔLE - LIGNES DIRECTRICES DE NETTOYAGE

Magasins

MAGASIN	PRÉ-OUVERTURE	OUVERT	FERMETURE	NOUVEL HORAIRE
Fréquence (a) Après chaque utilisation, (b) Après chaque transaction, (c) Chaque jour – heure spécifique, (d) Une fois par jour	Mai-Juin Fréquence	Mai-Juin Fréquence	Mai-Juin Fréquence	Revoir la liste selon l'évolution de la crise (Prioritaire – Moyen – Faible)
Poignées de porte / cadres / poignées / autres zones fréquemment touchées sur la porte				
Poignées de portes de casiers / compartiments / bacs de rangement				
Bureaux / tables / chaises / aires de repos				
Comptoirs / Fixtures / Racks				
Garde-coprs				
Interrupteurs				
Boutons d'ascenseur				
Équipements partagés (tels que iPads, caisses enregistreuses, claviers et souris d'ordinateur, clés, etc.)				
Téléphones / fax / photocopieurs / interphones / panneau d'alarme				
Sacs d'argent / clavier ou poignée de coffre-fort				
Espace de stockage (murs / poignées / étagères) et salle de bain				
Corbeilles à papier et réceptacles				

Nettoyage et désinfection des espaces publics pendant la COVID-19 [Santé Canada](#)

MALADIE À CORONAVIRUS (COVID-19) NETTOYAGE ET DÉSINFECTION DES ESPACES PUBLICS

Le présent document fournit des lignes directrices pour le nettoyage et la désinfection des lieux publics, notamment les écoles, les universités, les installations sportives, les hôpitaux, les transports en commun, les lieux d'enseignement, les bibliothèques et les médias de masse.

CE QUE VOUS DEVRIEZ SAVOIR

- Le nettoyage et la désinfection peuvent aider à réduire le risque de propagation de la COVID-19, mais ne peuvent pas empêcher la transmission. Les personnes doivent continuer à prendre des mesures de prévention, notamment le lavage des mains, l'évitement des lieux publics et l'usage du masque.
- On ne peut pas éliminer complètement le virus de la surface. Cependant, la désinfection appropriée peut réduire le nombre de virus présents sur la surface.

CRÉER UNE PROCÉDURE DE NETTOYAGE

- Le nettoyage de tous les espaces publics doit être effectué régulièrement et de manière systématique.
- Le nettoyage doit être effectué avant ou après les heures de pointe.
- Le nettoyage doit être effectué dans les zones à haut trafic.
- Le nettoyage doit être effectué dans les zones à risque élevé de contamination.

CHOISIR UN PRODUIT QUI NETTOIE ET DÉSINFECTE

- Les produits de nettoyage et de désinfection doivent être approuvés par Santé Canada.
- Les produits doivent être utilisés conformément aux instructions.
- Les produits doivent être utilisés dans les zones à haut trafic.
- Les produits doivent être utilisés dans les zones à risque élevé de contamination.

Sensibilisation – Affiches & vidéos [Santé Canada](#)

CONTRIBUEZ À RÉDUIRE LA PROPAGATION DE LA COVID-19

UNIQUEMENT, VOUS POUVEZ PRÉVENIR LES MOYENS DÉVIANTS POUR RÉDUIRE LA PROPAGATION DE LA COVID-19.

- Évitez les lieux publics à forte affluence.
- Évitez les rassemblements de personnes.
- Évitez les lieux publics à forte affluence.
- Évitez les rassemblements de personnes.
- Évitez les lieux publics à forte affluence.
- Évitez les rassemblements de personnes.

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS SUR LA COVID-19 :

1-833-964-4397 [canada.ca/covid-19](#)

Le lavage des mains [Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec](#)

Le lavage des mains, simple et efficace!

1. Humidifier les mains.
2. Frotter les mains l'une contre l'autre.
3. Frotter le dos de la main contre le poignet de l'autre main.
4. Frotter les doigts l'un contre l'autre.
5. Frotter les pouces l'un contre l'autre.
6. Sécher les mains.

Le port du masque [Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec](#)

Protégeons-nous contre la COVID-19

Port du masque

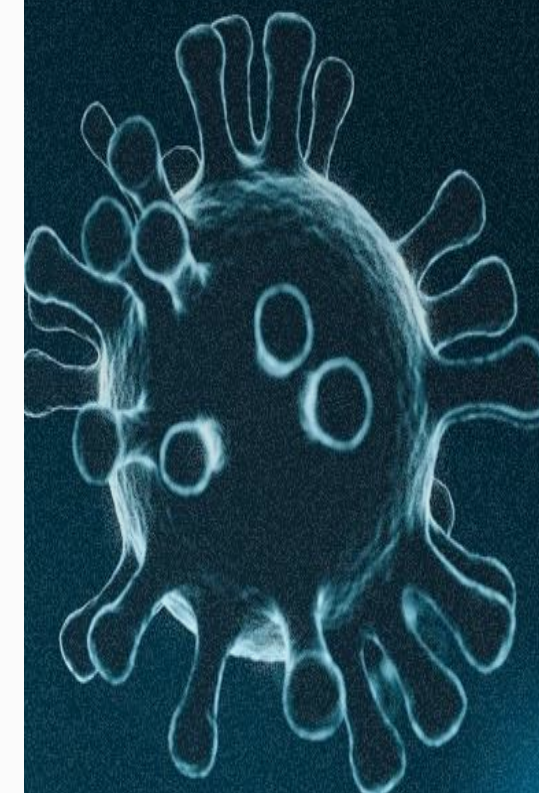
Pour qui?

Comment utiliser un masque?

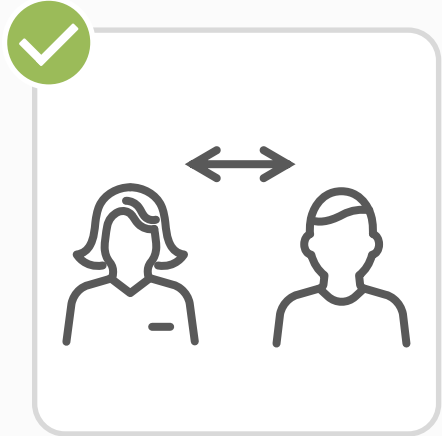
1. Éviter de toucher le masque.
2. Éviter de toucher son visage.
3. Éviter de toucher son nez.
4. Éviter de toucher ses yeux.
5. Éviter de toucher son cou.
6. Éviter de toucher son menton.
7. Éviter de toucher son front.
8. Éviter de toucher son dos.
9. Éviter de toucher son bras.
10. Éviter de toucher son pied.

Le masque ne remplace pas :

- Le lavage des mains.
- L'évitement des lieux publics.
- L'évitement des rassemblements de personnes.



COMMENT VOUS PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES - GUIDES & MODÈLES D'AFFICHAGE



Gardez ses distances

Protéger les personnes âgées à une distance suffisante

Gardez vos distances lorsque vous faites la queue

Restez à l'écart des événements et des réunions



Se laver soigneusement les mains

Lavez-vous les mains pendant 20 secondes

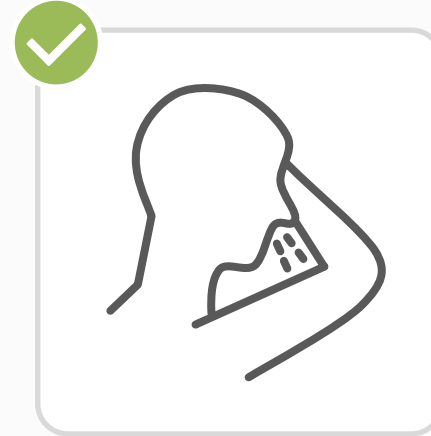
Le savon et l'eau sont les plus efficaces

Utilisez un désinfectant pour les mains si le savon et l'eau ne sont pas disponibles



Évitez de serrer la main et le contact

Même si cela vous semble grossier ou inhabituel



Éternuez dans le creux de votre bras ou dans un mouchoir

Jeter les mouchoirs en papier immédiatement après utilisation ET se laver les mains après



Restez à la maison avec de la fièvre et de la toux

Contactez votre médecin de famille par téléphone

COMMENT VOUS PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES - GUIDES & MODÈLES D'AFFICHAGE



Gardez ses distances

Protéger les personnes âgées à une distance suffisante

Gardez vos distances lorsque vous faites la queue

Restez à l'écart des événements et des réunions



Se laver soigneusement les mains

Lavez-vous les mains pendant 20 secondes

Le savon et l'eau sont les plus efficaces

Utilisez un désinfectant pour les mains si le savon et l'eau ne sont pas disponibles



Évitez de serrer la main et le contact

Même si cela vous semble grossier ou inhabituel



Éternuez dans le creux de votre bras ou dans un mouchoir

Jeter les mouchoirs en papier immédiatement après utilisation ET se laver les mains après



Restez à la maison avec de la fièvre et de la toux

Contactez votre médecin de famille par téléphone

MAGASINS - CENTRES DE DISTRIBUTION

Installations: Préparation du magasin pour l'ouverture

- Pour les propriétés louées, travaillez avec votre propriétaire et / ou votre juridiction locale pour obtenir un accès anticipé à l'emplacement du magasin afin de le préparer pour le retour au travail (nettoyage en profondeur, rénovation si nécessaire pour les nouvelles réglementations, installation d'une nouvelle signalisation, etc.). (visitez Les magasins sont-ils ouverts? sur le site Web du CCCD). De nombreux magasins du centre commercial ont actuellement accès à leurs emplacements, car ceux qui ont des portes extérieures ont été autorisés à faire le ramassage sur le trottoir dans de nombreuses juridictions.
- Inspectez soigneusement les installations pour tout dommage ou problème causé par une vacance, y compris les systèmes mécaniques, d'air et d'eau. (prendre des photos de tout dommage à des fins d'assurance)
- Identifiez les fournisseurs et / ou les centres de distribution qui fonctionnent et la mesure dans laquelle ils peuvent être retardés ou limités dans leurs opérations. Établir un plan d'urgence pour les perturbations des fournisseurs.
- Établir un protocole pour surveiller l'occupation des magasins afin de se conformer aux lignes directrices et règlements provinciaux / territoriaux sur la capacité.
- S'il y a lieu, établissez une procédure d'utilisation des escaliers mécaniques et des ascenseurs pour éviter l'encombrement (par exemple: Préposés aux ascenseurs, gestion des files d'attente, signalisation indiquant la capacité maximale, etc.).
- Pour les magasins du centre commercial, obtenez des éclaircissements sur le filtrage client (par exemple, température, obligation de porter un masque, autre) qui peut être requis et qui sera responsable d'effectuer le filtrage (propriétaire au nom de tous les locataires du centre commercial, chaque locataire, etc.) .
- Si le filtrage des clients doit avoir lieu dans votre magasin, identifiez un endroit approprié pour ce filtrage (de sorte que les protocoles de confidentialité et de distanciation sociale soient respectés).
- En supposant que le dépistage aura lieu dans votre magasin (environnement du centre commercial), assurez-vous que la formation des employés et les procédures appropriées sont en place.



REMARQUE: Ces informations sont destinées à fournir des conseils sur les meilleures pratiques et non à fournir des conseils médicaux ou juridiques. Les informations sur le coronavirus changent rapidement. Toujours consulter une autorité de santé publique pour obtenir des conseils médicaux et consulter un conseiller juridique concernant les préoccupations législatives.

MAGASINS - CENTRE DE DISTRIBUTION

Autres considérations

- Conservez un inventaire de toutes les nouvelles affiches pour les différents emplacements et installations de votre magasin et envisagez de fournir ces affiches dans différentes langues pour refléter la diversité et les besoins culturels de votre communauté
- Évaluez la meilleure façon de tirer parti des relations avec les fournisseurs pour vous assurer d'avoir l'inventaire dont vous avez besoin ou d'accéder à de nouveaux produits / marchandises
- Identifiez la liste des fournisseurs qui peuvent fournir tous les EPI et les produits auxiliaires de santé et de sécurité dont vous avez besoin. Envisagez de rejoindre un groupe d'achat BIA ou des organisations similaires pour bénéficier des achats groupés
- Établir des procédures pour désinfecter régulièrement les stocks et les livraisons de marchandises
- Établir des protocoles et des procédures pour la réception, la manutention et le traitement des expéditions et des reçus (pensez à la confirmation sans contact des commandes à l'arrière du magasin ou au centre de distribution)
- Examiner d'où proviennent les envois pour s'assurer que les frontières provinciales, nationales et internationales fonctionnent toujours et identifier les types d'envois qui peuvent être arrêtés, retardés ou non autorisés en raison de la COVID-19 (examiner la législation actuelle relative à la quarantaine des produits, des services, et les opérateurs tels que les chauffeurs de camion)
- Examiner tous les protocoles de sécurité pour les magasins et autres installations
- Établir de nouvelles procédures et formation pour le personnel du magasin concernant les incidents de vol à l'étalage (voleur à l'étalage portant un masque - tousser sur l'employé - etc.) - formation à la désescalade en toute sécurité
- Fournir une liste des contacts des forces de l'ordre et une liste des incidents qui justifient une intervention policière.



REMARQUE: Ces informations sont destinées à fournir des conseils sur les meilleures pratiques et non à fournir des conseils médicaux ou juridiques. Les informations sur le coronavirus changent rapidement. Toujours consulter une autorité de santé publique pour obtenir des conseils médicaux et consulter un conseiller juridique concernant les préoccupations législatives.

VOS OPÉRATIONS

Autres considérations

SUJET	QUESTION
POLICE D'ASSURANCE	Avez-vous discuté de la réouverture avec votre assureur pour vous assurer que toute responsabilité nouvelle ou potentielle «post-COVID» est couverte par votre police existante (ou mise à jour)?
SERVICE DE NETTOYAGE EXTERNE	Avez-vous un contrat avec une entreprise de nettoyage externe? Quelles sont leurs compétences et capacités face à la crise? Devriez-vous revoir le calendrier pour augmenter la fréquence? Si vous êtes locataire d'un centre commercial, demandez des protocoles de nettoyage pour le centre commercial et les magasins individuels.
FOURNISSEURS	Avez-vous réfléchi à la façon dont la fermeture a affecté vos fournisseurs et comment leur propre fermeture / réouverture peut avoir un impact sur vos plans de réouverture?
VENTILATION – QUALITÉ DE L'AIR	Avez-vous considéré la nécessité et l'efficacité de l'installation de filtres à air à haute efficacité dans votre lieu de travail / local? Pouvez-vous augmenter les taux de ventilation dans votre lieu de travail / local?
PRODUITS DÉSINFECTANTS – LAVAGE DES MAINS	Offrez-vous aux employés et aux visiteurs de votre lieu de travail / de vos locaux un endroit avec du savon et de l'eau courante pour se laver les mains et, sinon, fournissez-vous un approvisionnement régulier en désinfectants pour les mains à base d'alcool / désinfectant contenant au moins 60% d'alcool?
PRÉVENTION DES PERTES	Avez-vous envisagé une formation de désescalade pour le personnel du magasin? Avez-vous réfléchi à la manière dont les employés doivent traiter avec les clients qui violent les règles de santé et de sécurité?



REMARQUE: Ces informations sont destinées à fournir des conseils sur les meilleures pratiques et non à fournir des conseils médicaux ou juridiques. Les informations sur le coronavirus changent rapidement. Toujours consulter une autorité de santé publique pour obtenir des conseils médicaux et consulter un conseiller juridique concernant les préoccupations législatives.