

Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur des soins thérapeutiques – COVID-19

La SST, c'est l'affaire de tous!



Ce guide vise à soutenir les entreprises du secteur des soins thérapeutiques (cliniques médicales, de physiothérapie, d'ostéopathie, d'ergothérapie, de chiropratique, de massothérapie, de psychologie, d'optométrie...) pour la prise en charge de la santé et la sécurité du travail (SST) dans leur milieu de travail. Il vise à garantir que les activités puissent reprendre ou continuer dans les conditions les plus sûres et les plus saines possibles dans le contexte de la COVID-19*. Les informations contenues dans ce guide sont tirées des recommandations intérimaires produites par le Réseau de santé publique en santé au travail (RSPSAT) et l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) et précisent les attentes de la CNESST en lien avec [celles-ci](#).

En période de crise, il est important qu'ensemble, travailleurs, travailleuses et employeurs et autres acteurs du milieu collaborent afin d'avoir des milieux de travail sains et sécuritaires pour tous! Le dialogue et la coopération sont essentiels pour y arriver.

Afin d'obtenir les mesures applicables pour leur clientèle et les capacités d'accueil de leur établissement, les milieux de travail doivent se référer aux [consignes](#) de la Direction générale de la santé publique.

* À noter que des associations ou des ordres professionnels du secteur des soins thérapeutiques peuvent avoir fourni de bonnes pratiques au sujet de la prévention de la COVID-19 dans certains de vos milieux de travail. Il serait important aussi de les appliquer.



Prise en charge de la santé et de la sécurité du travail

La prise en charge, c'est mettre en place les mesures nécessaires pour respecter ses obligations légales, c'est-à-dire identifier, corriger et contrôler les risques, et favoriser la participation des travailleuses et travailleurs à cette démarche de prévention.

La bonne collaboration entre l'employeur et le personnel est capitale pour favoriser une prise en charge de la SST.



L'employeur doit **procéder à une identification des risques de transmission de la COVID-19 dans son milieu de travail**. À défaut de pouvoir éliminer les risques de contamination, il doit viser à les diminuer et à les contrôler. Il doit identifier les tâches durant lesquelles les travailleuses et les travailleurs peuvent être exposés au virus. Les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires et la clientèle ont été informés des mesures de prévention mises en œuvre dans la clinique pour contrôler les risques associés à la COVID-19 et les sensibiliser à l'importance de les respecter.

Les mesures de prévention qui peuvent être appliquées reposent sur les principes de l'exclusion des personnes symptomatiques des lieux de travail, de distanciation physique, de l'hygiène des mains, de l'étiquette respiratoire ainsi que du maintien de mesures d'hygiène avec les outils, les équipements et les surfaces fréquemment touchés.

Le contexte de la COVID-19 peut être un facteur de stress important, autant pour l'employeur que pour les travailleurs, les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires et la clientèle, par le chamboulement qu'elle provoque dans les différentes sphères de la société. Une attention particulière doit donc être portée à la santé psychologique du personnel.



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 :

- Les travailleuses et les travailleurs sont informés qu'en cas de symptômes associés à la maladie (selon le [site du gouvernement](#)), ils ne doivent pas se présenter au travail;
- Identification des travailleuses et travailleurs avec des symptômes de la COVID-19 avant l'entrée sur les lieux de travail, par exemple par :
 - le [questionnaire](#) de l'INSPQ,
 - une [autoévaluation](#) par les travailleuses et travailleurs;

Les réponses à ces questions sont des renseignements de nature confidentielle et l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour s'assurer de la protection de la confidentialité de ces renseignements;

- Lorsqu'une personne présente des symptômes s'apparentant à la COVID-19, comme indiqués sur le [site du gouvernement](#), elle doit être isolée immédiatement. Puisqu'elle doit être retirée du milieu de travail, un appel au 1 877 644-4545 lui permettra d'obtenir les indications à suivre;
- Le client est informé dès la prise de rendez-vous, s'il y a lieu, de ne pas se présenter s'il a des symptômes, et une validation est faite auprès du client à son arrivée¹;
- Les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires et la clientèle ont été informés des mesures de prévention mises en œuvre dans l'entreprise pour diminuer et contrôler les risques associés à la COVID-19 et les sensibiliser à l'importance de les respecter.

1. Dans les situations particulières où il y a présence de cas confirmés dans les cliniques médicales, veuillez vous référer à la section [Questions et réponses – COVID-19](#) sur le site de la CNESST pour connaître les équipements requis.



Distanciation physique

- Dans la mesure du possible, une distance minimale de 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;
- En présence de plusieurs postes de travail dans une même aire, une augmentation de l'espace entre chaque poste (ex. : espaces de traitement, réception) ou l'élimination d'un poste sur deux permet habituellement de respecter cette distance.

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

- L'utilisation de moyens technologiques (envisager le télétravail par exemple pour les tâches administratives);
- L'installation de barrières physiques (cloisons pleines) entre les différents postes de travail trop proches (ex. : espaces de traitement) ou ne pouvant être espacés;
- L'installation de barrières physiques (cloisons pleines) entre le personnel et la clientèle, par exemple à la réception;
- 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, en divisant les équipes et les quarts de travail, et réduire la rotation de tâches,
 - s'il y a lieu, ne pas tenir de réunions nécessitant un regroupement physique,
 - éviter de partager des objets (ex. : crayons, documents, postes informatiques),
 - limiter le nombre de clients dans la clinique, et particulièrement dans la salle d'attente, en favorisant par exemple la prise de rendez-vous, l'attente dans les véhicules ou à l'extérieur si l'espace le permet, demander au client de venir seul, si c'est possible,
 - installer une affiche à l'entrée de l'établissement avec toutes les informations utiles au client (consignes, règles d'hygiène des mains et d'étiquette respiratoire),
 - demander aux clients de déposer eux-mêmes leur manteau au vestiaire,
 - mettre à la disposition des clients un lavabo pour laver leurs mains à l'arrivée, si possible ou des bouteilles de solutions hydroalcooliques ayant une concentration en alcool d'au moins 60 %,
 - mettre en place une signalisation (ex. : marquage au sol) pour établir la mesure de 2 mètres de distanciation physique à la réception, si applicable,
 - privilégier le paiement sans contact (ex. : carte bancaire sur des terminaux sans contact) pour éviter que les clients touchent les terminaux;
- Un masque de procédure et une protection oculaire adaptée au risque (lunettes de protection ou visière recouvrant le visage jusqu'au menton) sont portés par le personnel qui exécute une tâche nécessitant d'être à moins de 2 mètres d'une autre personne, et ce, en absence de barrières.



Hygiène des mains

Se laver souvent les mains avec de l'eau tiède et du savon ou avec une solution hydroalcoolique ayant une concentration en alcool d'au moins 60 % pendant au moins 20 secondes limite les risques de transmission dans le milieu de travail, notamment :

- 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 (ex. : argent comptant, matériel et équipement) ou un colis reçu;
- avant et après chaque client;
- après un contact physique auprès d'un client;
- avant le port d'un équipement de protection individuelle et lors du retrait.



L'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;
- ne pas se toucher la bouche ou les yeux avec les mains, qu'elles soient gantées ou non.



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

Étant donné que 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;
- Retirer les objets non essentiels (revues, journaux et bibelots) des aires communes;
- 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 table,
 - les chaises,
 - la poignée du réfrigérateur,
 - les micro-ondes;

- Nettoyer et désinfecter, minimalement à chaque quart de travail et lorsqu'elles sont visiblement souillées, les surfaces fréquemment touchées. Par exemple :
 - les vestiaires,
 - la salle des employés,
 - les tables,
 - les comptoirs,
 - les poignées de portes,
 - les téléphones;
- Au poste de travail et dans la salle d'attente, désinfecter les surfaces, l'équipement et le matériel ayant été en contact avec la clientèle, et ce, entre chaque client ou lorsqu'ils doivent être partagés (terminaux de paiement, chaises, tables, matériel et équipement clinique...);
- Retirer, s'il y a lieu, les équipements de protection individuelle de façon sécuritaire et disposer de ceux qui sont non réutilisables dans la poubelle ou dans des contenants ou des sacs refermables réservés à cet effet;
- Nettoyer et désinfecter les équipements réutilisables (ex. : protection oculaire) avec un produit adapté à l'équipement;
- Utiliser les produits de nettoyage ou de désinfection appropriés (consulter les recommandations du fabricant et ne pas mélanger les produits nettoyants);
- Lors du nettoyage et de la désinfection, porter des gants imperméables pour protéger les mains, lorsque les spécifications du produit de nettoyage le recommandent;
- Laver après chaque utilisation le matériel lavable (ex. : serviettes, draps, couvertures, peignoirs) avec le savon à lessive habituel;
- À la fin du quart de travail, retirer les vêtements de travail et le survêtement réutilisable (ex. sarrau, blouse) s'il y a lieu, et les mettre dans un sac pour les laver avec le savon à lessive habituel.

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



Obligations légales

Les obligations légales en santé et sécurité du travail, autant pour l'employeur que pour les travailleurs et travailleuses, doivent être appliquées dans le contexte de la COVID-19. En voici un résumé.

Employeur

L'employeur a l'obligation de protéger la santé et d'assurer la sécurité et l'intégrité physique de ses travailleurs. La [Loi sur la santé et la sécurité du travail](#) (LSST) exige que l'employeur prenne toutes les mesures nécessaires pour y parvenir ([article 51](#)). Pour ce faire, il doit, entre autres, mettre en œuvre des méthodes d'identification, de correction et de contrôle des risques.

Dans le contexte de la COVID-19, l'employeur doit s'assurer que les mesures de prévention habituellement mises en œuvre sont toujours adaptées. Sinon, il doit les modifier pour protéger les travailleuses et les travailleurs contre les risques de contamination.

L'employeur doit également les informer sur les 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.

Travailleuse et travailleur

Chaque travailleuse ou travailleur a l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique, et de veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ([article 49](#) de la LSST). Pour ce faire, il doit 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. La travailleuse ou le travailleur doit aussi 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.

Tous nos remerciements :

- Institut national de santé publique du Québec
- Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales
- Office des professions du Québec
- Association québécoise des ergothérapeutes en pratique privée
- Ordre des ergothérapeutes du Québec
- Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec
- Association québécoise de la physiothérapie
- Ordre des chiropraticiens du Québec
- Association des chiropraticiens du Québec
- Ordre des acupuncteurs du Québec
- Soins personnels Québec
- Association des massothérapeutes du Québec (AMQ®)
- Réseau des massothérapeutes professionnels du Québec
- Fédération québécoise des massothérapeutes
- Regroupement des intervenants et thérapeutes en médecine alternative (R.I.T.M.A. inc.)

Le guide et la trousse résultent d'une réflexion visant à soutenir les milieux de travail dans la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail dans le contexte de la COVID-19. Le projet est évolutif et s'harmonisera aux mesures de prévention édictées par la Direction de la santé publique.

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter les recommandations du Réseau de santé publique en santé au travail publiées sur le [site de l'Institut national de santé publique](#).

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2021

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2021

ISBN 978-2-550-88595-5 (PDF)

Mise à jour : 12 février 2021