

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

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



Ce guide vise à soutenir les entreprises du secteur du commerce de détail et des centres commerciaux 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. La santé publique recommande que les aires intérieures de services (ex. aires de jeux) demeurent fermées.

En période de crise, il est important qu'ensemble, travailleuses, travailleurs, employeurs et propriétaires de centres commerciaux 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.



### 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 l'entreprise dans le respect des lignes directrices émises par la Santé publique pour 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 propriétaires des commerces et des centres commerciaux, 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 :

- 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 ;

- 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;
- Affichage aux endroits névralgiques (ex. : dans le stationnement, aux portes d'entrée et aux quais de livraison) du centre commercial des consignes à respecter pour la clientèle (ex. : circulation, consignes de lavage des mains à l'entrée de l'établissement, distanciation sociale, hygiène respiratoire);
- Au besoin, un agent de sécurité est présent aux entrées du centre commercial pour faire appliquer les consignes à la clientèle (lavage des mains, gestion de l'achalandage et de la circulation, questionnaire sur la présence de symptômes chez la clientèle);
- Un panneau a été installé à l'entrée du magasin avec toutes les informations utiles au client (rappel des consignes, organisation du service, organisation des files d'attente, modalités de paiement, retrait des marchandises, possibilité de passer des précommandes par téléphone ou en ligne);
- Les travailleuses, les travailleurs, 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.



### **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. S'il est impossible de conserver la distanciation physique minimale de 2 mètres lors des pauses et du dîner, évaluer la possibilité d'adapter les horaires de prise de pauses;
- 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. Par exemple :

- L'utilisation de moyens technologiques (télétravail);
- Des barrières physiques (cloisons pleines) ont été installées entre les différents postes de travail trop proches ou ne pouvant être espacés;
- Des barrières physiques (cloisons pleines transparentes) ont été installées aux caisses, aux kiosques d'information et aux comptoirs des restaurants de la foire alimentaire;
- L'organisation du 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;
- Un masque de procédure et une protection oculaire (lunettes de protection ou visière recouvrant le visage jusqu'au menton) sont fournis par l'employeur au personnel qui exécute une tâche nécessitant d'être à moins de 2 mètres d'une autre personne et en l'absence de barrières physiques;
- Les membres du personnel dont les tâches nécessitent absolument d'être à moins de 2 mètres d'une autre personne sans barrière physique portent les équipements de protection requis;
- Le nombre de clients dans le commerce et le centre commercial est limité. Au besoin, une personne à l'extérieur du commerce est responsable de la gestion de la file d'attente;

- Au besoin, un agent de sécurité ou un agent du service à la clientèle patrouille à l'entrée du commerce avec ou sans sortie extérieure, dans les aires communes ainsi qu'aux entrées du centre commercial, le cas échéant, pour :
  - rappeler la distanciation entre les clients et gérer les files d'attente,
  - limiter la durée des visites au strict nécessaire,
  - empêcher les rassemblements;
- Les livreurs sont informés qu'ils doivent déposer les colis au sol en présence du client, sans remise en main propre et en respectant la distanciation physique minimale de 2 mètres dans la mesure du possible;
- Des corridors unidirectionnels sont établis et maintenus dans le commerce et le centre commercial pour éviter que les travailleurs croisent d'autres personnes;
- Une signalisation (ex. : marquage au sol) a été mise en place pour établir la mesure de 2 mètres de distanciation physique près des caisses, à l'entrée du magasin et aux salles d'essayage, si applicable.



### **Hygiène des mains**

Se laver souvent les mains avec de l'eau tiède et du savon ou avec une solution hydroalcoolique à 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 ou un colis reçu;
- avant le port d'un équipement de protection et lors de son retrait.

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 au moins 60 %);

Les clients déposent eux-mêmes leurs achats dans des sacs;

Les livreurs reçoivent du nettoyant sans rinçage (solution hydroalcoolique à au moins 60 %) pour se nettoyer les mains entre chaque livraison.



### **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;
- se laver les mains fréquemment;
- ne pas se toucher la bouche, le nez 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;
- Nettoyer les installations sanitaires du commerce et du centre commercial minimalement à chaque quart de travail et les désinfecter quotidiennement;
- Nettoyer les aires de repas après chaque utilisation 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 portes,
  - la robinetterie,
  - les toilettes,
  - les téléphones,
  - les accessoires informatiques;
  - les boutons d'ascenseurs;
- Les surfaces les plus fréquemment touchées des salles d'essayage devraient être désinfectées régulièrement. Ajuster la fréquence de nettoyage selon l'achalandage;
- Les objets touchés par la clientèle font l'objet d'un traitement particulier (ex. : mise en attente des vêtements, nettoyage et désinfection des surfaces des objets);
- 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 avec le panier ou le chariot après chaque utilisation;
- Encourager les travailleurs à nettoyer leurs biens et leurs vêtements personnels, s'ils sont responsables de l'entretien.

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.



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.

---

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 978-2-550-88526-9 (PDF)

Mise à jour : 5 février 2021

**Ligne d'information COVID-19 : 1 877 644-4545**

**Pour joindre un inspecteur de la CNESST : 1 844 838-0808**