

Restaurants et services alimentaires

Les employeurs doivent :

- S'assurer que les travailleurs sont informés au sujet du virus et savent comment en limiter la propagation.
- Établir une politique énonçant clairement ce que les travailleurs sont censés faire s'ils tombent malades, s'ils présentent des symptômes ou si un cas d'exposition est signalé au restaurant ou au magasin.
- Prendre toutes les mesures raisonnablement possibles, dans les circonstances, pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs et des consommateurs en fournissant des renseignements, de la formation et de l'équipement de protection individuelle appropriés et en prenant des mesures d'assainissement adéquates.

Les travailleurs doivent :

- Pratiquer l'éloignement physique en maintenant une distance de plus de 2 mètres (6 pieds) avec leurs collègues et les consommateurs.
- Continuer de suivre toutes les procédures de travail sûres. Si le travail ne peut pas être fait en toute sécurité, ils devraient en parler à leur superviseur, à leur comité ou représentant de santé et sécurité et/ou à leur syndicat.
- Rester à la maison s'ils sont malades ou pourraient l'être. Suivre les étapes de l'Agence de la santé publique du Canada pour l'auto-évaluation : <https://www.canada.ca/le-coronavirus>
- Se laver les mains au début de leur quart de travail, avant de manger ou de boire, après avoir touché des objets communs ou partagés, après avoir été aux toilettes, après avoir manipulé de l'argent ou des cartes de débit/crédit, après chaque transaction si un contact a eu lieu et après la fin de leur quart de travail. Retirer leurs bijoux pendant qu'ils se lavent les mains.
- Éviter de se toucher le visage.

Assainissement du magasin

En plus des pratiques liées à la salubrité des aliments :

- Utilisez un désinfectant ou de l'eau de Javel pour détruire ou inactiver le virus.
 - Si les produits de nettoyage désinfectants à usage domestique ou commercial ne sont pas accessibles, les surfaces dures peuvent être désinfectées à l'aide d'une solution de 5 ml d'eau de Javel (concentration d'hypochlorite de sodium de 5 %) et de 250 ml d'eau. Assurez-vous que la solution est en contact avec la surface pour 1 minute.
 - Si les liquides ne risquent pas de les endommager, désinfectez les appareils électroniques fréquemment touchés (p. ex. écrans tactiles, claviers NIP, claviers d'ordinateur) avec des lingettes désinfectantes ou imbibées d'alcool.
- Portez un équipement de protection individuelle (EPI) approprié, comme des gants adaptés au produit de nettoyage.
- Utilisez un chiffon réservé au nettoyage.
- Passez un chiffon sur les surfaces de façon qu'elles soient encore humides après le nettoyage.
- Assurez-vous que les travailleurs connaissent les risques, reçoivent une formation, comprennent les mesures de sécurité relatives à toutes méthodes de nettoyage et connaissent l'EPI requis.
- Assurez-vous que les toilettes sont nettoyées fréquemment, qu'elles ont l'eau courante et qu'elles sont pourvues de savon, de serviettes de papier et d'une poubelle doublée d'un sac de plastique. Si les mains sont visiblement sales, il faut les laver avec de l'eau et du savon.
- Prévoyez des désinfectants pour les mains à l'entrée, à la sortie, au comptoir de service et à tout autre point de contact avec les clients.

Restaurants et services alimentaires

- Nettoyez les espaces communs, comme les toilettes et les coins-repas, au moins une fois par jour, et plus souvent pour les zones à forte fréquentation et les surfaces de contact.
- Nettoyez les tables, les chaises, les surfaces de repas (plateaux) après chaque utilisation par les clients.
- Portez une attention particulière aux surfaces fréquemment touchées et partagées, comme les plateaux, les portes, les poignées, les mains courantes, les poubelles et bacs de recyclage, les comptoirs, les écrans tactiles, les claviers NIP, les tiroirs-caisses et coffrets-caisses, ainsi que le matériel de bureau fréquemment utilisé (stylos, outils, téléphones, radios, clavier, souris, etc.). Utilisez de l'alcool ou des lingettes désinfectantes pour désinfecter ces surfaces.
- Jetez les mouchoirs, les lingettes, les gants et autre matériel de nettoyage dans une poubelle doublée d'un sac de plastique après usage.
- Utilisez des gants jetables lorsque vous manipulez les ordures.
- Veillez à ce que les températures de lavage et de rinçage du lave-vaisselle soient correctement réglées et à ce que les détergents et les désinfectants appropriés soient utilisés.

Gestion du personnel

- Demandez à tous les travailleurs de signer le registre à leur arrivée au travail. N'autorisez aucun employé malade ou qui pourrait l'être sur place. Assurez-vous qu'ils retournent ou restent à la maison.
- Étalez les heures de début du travail ou réduisez au minimum les contacts au moment de la signature à l'arrivée. Demandez au superviseur de signer pour les personnes (ou fournissez des stylos distincts), ou demandez aux gens d'envoyer un texto au superviseur. Nettoyez les appareils de signature après chaque utilisation, le cas échéant.
- Réduire au minimum le nombre de visiteurs inutiles dans le magasin. Tenez des réunions virtuelles et remettez à plus tard les appels de maintenance et de service non urgents, si possible.
- Envoyez les documents et formulaires par voie électronique, ou lavez vos mains après avoir manipulé des papiers.
- Éliminez les vestiaires communs ainsi que les vêtements et chaussures qui sont portés par plus d'un employé. Demandez aux travailleurs de ranger leurs effets personnels dans des casiers séparés ou dans des contenants ou des sacs scellés. Fournissez des uniformes qui sont lavés par un service de nettoyage ou incitez vos employés à laver leurs vêtements dès qu'ils arrivent à la maison.
- Répartissez dans le temps les réunions, les pauses, les discussions d'équipe et les séances d'orientation afin de réduire le plus possible le nombre de travailleurs à un même endroit.
- Organisez des réunions en personne à l'extérieur ou dans de grands espaces où l'éloignement physique est possible.
- Communiquez les renseignements organisationnels par voie électronique.
- Donnez des consignes verbales pour éviter de toucher des papiers.

Pratiques et politiques dans les restaurants et les magasins

- Indiquez clairement à votre clientèle toute nouvelle pratique ou politique qui aura une incidence sur son expérience d'achat ou de service. Faites connaître les changements sur votre site Web, dans les médias sociaux, sur les portes d'entrée et par courriel.
- Utilisez des affiches et des marques pour diriger les clients, indiquer les distances appropriées à respecter et le sens de la circulation, désigner les entrées et les sorties, ou montrer une voie de passage ou une zone de ramassage.
- Si les clients peuvent encore entrer dans votre magasin, affichez un avis indiquant que l'accès est interdit aux clients qui sont malades, qui ont été exposés à une personne malade ou qui viennent de rentrer au Canada.
- Limitez le nombre de clients autorisés à entrer dans votre magasin. Prévoyez une zone d'attente à l'extérieur avec des marqueurs pour indiquer les distances à respecter s'il est sécuritaire de le faire.
- Installez des écrans en plexiglas aux caisses et entre celles-ci, si possible.
- Encouragez la livraison à domicile, la précommande ou la collecte en bordure de rue.
- Respectez toutes les précautions en matière de salubrité alimentaire liées à la température et à la conservation des aliments chauds et froids.
- Pour le ramassage en bordure de rue, demandez aux clients d'appeler à leur arrivée et de rester dans leur voiture. Livrez les aliments à leur véhicule. Maintenez une distance de 2 mètres (6 pieds) avec les clients.

Restaurants et services alimentaires

- Si le libre-service est toujours offert, fermez les bars à salades, les bars à olives, les buffets et les endroits qui nécessitent l'utilisation des mêmes ustensiles. Placez des marques sur le sol à une distance de 2 mètres (6 pieds) l'une de l'autre pour favoriser un éloignement physique dans les allées, les files d'attente et les caisses en libre-service. Indiquez que certaines tables et chaises ne peuvent pas être utilisées afin de maintenir une distance appropriée entre les clients.
- Nettoyez tous les articles communs avec des lingettes désinfectantes entre chaque utilisation par les clients ou mettez des lingettes désinfectantes à la disposition des clients lorsqu'ils entrent et sortent.
- Enlevez les contenants de ketchup, de sucre, de vinaigre, de sel, de poivre, etc. et remplacez-les par des contenants à usage unique ou des emballages-portions afin de réduire au minimum les surfaces fréquemment touchées.
- Réduisez les heures d'ouverture ou instituez des jours de fermeture pour permettre un nettoyage en profondeur.
- Encouragez les achats en ligne, par carte de crédit ou de débit. Nettoyez les claviers NIP et les écrans tactiles après chaque utilisation par un client.
- Si vous manipulez de l'argent, utilisez un désinfectant ou lavez-vous les mains par la suite, ou portez des gants à usage unique.
- Supprimez l'accès des clients aux écrans tactiles et aux ordinateurs ou désinfectez-les fréquemment.
- Si votre restaurant ou magasin est fermé sans date de réouverture prévue, jetez tous les aliments entamés, décongelés, préparés, cuits ou prêts à consommer.
- Emballez, étiquetez et protégez tous les aliments qui seront conservés pendant la fermeture (p. ex. température, humidité, propreté et parasites).
- Avant la réouverture, vérifiez les dates de péremption de tous les aliments, y compris les produits secs, réfrigérés et congelés.

Services de livraison à domicile

- Ayez à votre disposition du désinfectant et des lingettes pour les mains ou encore du savon et de l'eau pour vous laver les mains souvent.
- Portez des gants jetables pour faire le plein d'essence et lavez-vous les mains après.
- Restez à distance des personnes ou des clients (p. ex. utiliser la sonnette vidéo ou l'interphone si possible, laisser la commande sur le sol, s'éloigner).
- Minimisez la manipulation d'argent en exigeant ou en encourageant les transactions électroniques (cartes de crédit ou de débit, paiements en ligne). Si un paiement en espèces est nécessaire, songez à utiliser un contenant pour y déposer directement l'argent et minimiser les contacts.
- Portez des gants jetables lorsque vous manipulez de la nourriture ou désinfectez vos mains après chaque livraison en personne et après chaque manipulation d'argent.
- Nettoyez et désinfectez régulièrement les glacières et les sacs isolants utilisés pour la livraison des aliments.

Offrez du soutien en santé mentale à tous les travailleurs, y compris l'accès à un programme d'aide aux employés, s'il en existe.



Pour en savoir plus sur la COVID-19, consultez le site de l'Agence de la santé publique du Canada <https://www.canada.ca/le-coronavirus>

Il faut noter que la présente directive n'aborde que certains changements pouvant être faits par les organisations au cours d'une pandémie. Adaptez la présente liste en ajoutant vos propres pratiques et politiques exemplaires pour répondre aux besoins particuliers de votre organisation.