



COVID-19

VENTE DIRECTE EN KIOSQUE ET BOUTIQUE

Guide d'application des mesures de prévention recommandées

dans le contexte de la COVID-19



Contexte

Les activités de production des entreprises agricoles et des entreprises de transformation alimentaire sont considérées comme prioritaires. Ces entreprises peuvent donc poursuivre la vente directe aux consommateurs, pourvu que les mesures et les consignes d'hygiène et de santé publique soient respectées.

Les entreprises agricoles et de transformation alimentaire peuvent poursuivre leurs activités de vente :

- dans une boutique ou un kiosque situé sur les lieux de production, y compris les kiosques de vente en libre-service ;
- dans une boutique ou un kiosque situé à l'extérieur des lieux de production, y compris les kiosques de vente en libre-service.

Ainsi, les producteurs agricoles et les transformateurs alimentaires qui désirent maintenir leurs activités de vente directe aux consommateurs doivent appliquer les mesures de prévention recommandées par l'Institut national de santé publique (INSPQ) à l'égard de la COVID-19, notamment dans les mesures suivantes :

- **Mesures pour les marchés d'alimentation et commerces essentiels**
- **Mesures concernant la manipulation d'argent dans les magasins et les milieux de travail**

Visitez le site Web **COVID-19 : Santé au travail, INSPQ**.

Objectif

Ce guide vise à accompagner les entreprises qui font de la vente directe aux consommateurs dans un kiosque ou dans une boutique en leur proposant des moyens adaptés à leur réalité pour mettre en œuvre les directives gouvernementales. Il présente les mesures de prévention à appliquer et des pistes d'action regroupées en quatre grands thèmes.

Les modalités du présent guide pourraient devoir être revues s'il devenait nécessaire de modifier les mesures de santé publique ordonnées ou préconisées par les gouvernements du Québec ou du Canada, en fonction de l'évolution de la situation.

Conditions à respecter :

Les entreprises qui désirent maintenir leurs activités de vente directe en kiosque ou en boutique doivent également respecter les consignes suivantes :

- Aucune dégustation ni aucune consommation d'aliments n'est autorisée sur les lieux. Des mets peuvent être préparés et vendus sur place, mais seulement s'ils sont pour être emportés.
 - › Il est de la responsabilité de l'entreprise de s'assurer que la préparation sur place et la vente de mets préparés pour emporter sont faites dans le respect des mesures de distanciation sociale et des consignes d'hygiène et de santé publique.
 - › Il est recommandé d'installer une affiche au kiosque ou à la boutique qui rappelle qu'aucune consommation sur place n'est permise.
- Aucune activité d'animation ne peut être tenue (exemples : musicien ou démonstration culinaire).
- Les aires de jeux pour enfants doivent être fermées, s'il y a lieu.
- Aucune aire de repos ou de repas ne peut être aménagée (exemples : chaises, tables ou tables de pique-nique).
- Aucun flânage n'est permis.

1. MESURES POUR L'ACCÈS À LA BOUTIQUE OU AU KIOSQUE

Les mesures de prévention recommandées

- Demander aux clients qui toussent, qui font de la fièvre ou qui éprouvent des difficultés respiratoires de reporter leurs achats. Idéalement, prévoir la présence d'un employé à l'entrée qui peut donner des consignes et diriger les clients, tout en maintenant une distance de deux mètres avec eux.

Pour respecter cette mesure, envisagez de :

- Mettre bien en vue de la clientèle une affiche qui expose les conditions d'entrée.
- Prévoir que le personnel disponible valide ces informations avant de laisser les personnes accéder à la boutique ou au kiosque et, le cas échéant, leur demande de reporter leur visite.
- Utiliser votre infolettre, votre page Web ou vos médias sociaux pour demander aux clients qui présentent de la toux, de la fièvre ou des difficultés respiratoires de reporter leur visite à votre boutique ou à votre kiosque.

- Dans le cas où un employé commencerait à ressentir des symptômes durant ses heures de travail, se doter d'une procédure pour l'isoler immédiatement. Demander également à cet employé de quitter les lieux de travail dès que possible en l'informant de la période d'isolement à la maison de 14 jours qu'il doit respecter. Appeler au 1 877 644-4545.

Pour respecter cette mesure, envisagez de :

- Identifier un local sur les lieux de votre entreprise pour isoler cet employé ou un client.

- Aviser les employés qu'ils ne doivent pas se présenter au travail s'ils ressentent des symptômes associés à la maladie (fièvre, toux, difficultés respiratoires ou autres symptômes). Pour plus de précisions, consultez la page [Réponses aux questions sur le coronavirus \(COVID-19\)](#) du site du gouvernement du Québec.

Pour respecter cette mesure, envisagez de :

- Communiquer par écrit avec tous vos employés et effectuer sporadiquement des rappels.
- Consulter le [Guide en cas de déclaration d'un cas positif à la COVID-19 dans un établissement alimentaire](#).

- Limiter le nombre de travailleurs au minimum.

Pour respecter cette mesure, envisagez de :

- Dans les kiosques en libre-service, installer une affiche à l'entrée du kiosque expliquant les consignes que le client doit respecter :
 - Maintenir une distance de deux mètres avec les autres.
 - Se laver les mains avant d'utiliser le kiosque (idéalement fournir le matériel à la clientèle).
 - Éviter de manipuler les produits qu'ils n'achèteront pas.
 - Désinfecter le kiosque (à l'aide du matériel fourni) avant leur départ.
 - Se laver les mains lorsqu'ils quittent le kiosque.

2. MESURES POUR LA DISTANCIATION SOCIALE

Les mesures de prévention recommandées

- Respecter une distance minimale de deux mètres entre toutes les personnes (clients et travailleurs) dans le commerce. Voici des moyens pour y parvenir :
 - Limiter le plus possible le nombre de clients qui sont dans l'établissement en même temps et dans la file d'attente.
 - Installer des repères physiques au sol ou sur les murs (lignes, autocollants, cônes, structures de bois, etc.) pour indiquer la distance de deux mètres à respecter entre les clients aux files d'attente, aux caisses et à l'entrée.
 - Installer des pancartes ou des affiches qui rappellent aux clients les mesures de distanciation physique à respecter (à l'entrée et dans la file d'attente).
 - Si nécessaire, désigner une personne responsable de s'assurer que l'attente se déroule bien. Cette personne devra toutefois se tenir à deux mètres des clients. Contacter les services policiers (911) au besoin.

S'il n'est pas possible de garder une distance de deux mètres entre les clients et le personnel aux caisses, installer une séparation physique (cloisons pleines transparentes). Dans les cas où il serait impossible de respecter cette distance ou d'installer des séparations physiques, étant donné le grand nombre de clients qui peuvent circuler à proximité des caisses dans une journée, on recommande au personnel de porter une visière couvrant le visage, y compris le menton. Le port d'un masque de procédure et de lunettes protectrices peut être une solution de rechange (changer le masque s'il devient mouillé).

Pour respecter ces mesures, envisagez de :

- Demander aux clients de faire les emplettes idéalement seuls et sans enfants.
- Aménager votre kiosque ou votre boutique de manière à :
 - Contrôler les entrées et les sorties des clients pour limiter le nombre de personnes présentes au même moment.
 - Définir un sens de circulation unique obligatoire.
 - Indiquer clairement où se trouvent les files d'attente et les distances de deux mètres à maintenir entre les personnes dans les files d'attente.
- Munir vos employés d'un moyen de contrôler le nombre de personnes présentes sur les lieux s'il y a un achalandage important (exemples : verrouiller les portes ou remettre un objet au client qu'il doit vous remettre à la sortie pour contrôler le nombre de personnes sur les lieux).
- Organiser le stationnement afin de respecter la distanciation (aire d'arrivée).
- Étendre les heures d'ouverture afin de diminuer le nombre de personnes présentes au même moment.
- Afficher sur votre site Internet ou sur vos médias sociaux la liste des produits disponibles pour accélérer les achats sur place.
- Instaurer un service de commande (par téléphone, par courriel, commande en ligne, etc.) avec préparation des commandes en amont pour restreindre le temps de présence au point de vente.
- Mettre en place un service de livraison à l'auto afin de diminuer les contacts entre les personnes. Les produits pourraient être déposés directement dans le coffre du client, et le paiement pourrait se faire à l'avance ou avec un terminal sans contact.

3. MESURES D'HYGIÈNE POUR LES EMPLOYÉS ET LES CLIENTS

Les mesures de prévention recommandées

- Ne pas donner accès aux clients aux toilettes réservées au personnel.

Pour respecter cette mesure, envisagez de :

- Mettre des affiches sur les toilettes indiquant «réservé au personnel».
-
- Promouvoir le lavage des mains en mettant à la disposition des employés le matériel nécessaire (eau courante, savon, solution hydroalcoolique, poubelles sans contact, mouchoirs jetables, serviettes ou papier jetable, etc.).
 - Encourager le respect des mesures d'hygiène et de l'étiquette respiratoire (tousser ou éternuer dans son coude replié ou dans un mouchoir, jeter le mouchoir et se laver les mains dès que possible).
 - Éviter de toucher son visage et se laver les mains souvent, en particulier après avoir manipulé des marchandises, des articles ou le terminal de paiement. Par exemple :
 - Se laver les mains systématiquement après avoir manipulé de l'argent.
 - Se laver les mains avant et après le repas, selon les normes prescrites par la Santé publique.
 - Limiter les contacts avec son visage, ses cheveux, les cellulaires ou tout autre objet.
 - Les travailleurs devraient avoir accès à de l'eau courante et à du savon, qui constituent la meilleure méthode d'hygiène des mains.

Pour respecter ces mesures, envisagez de :

- Mettre une affiche dans la salle des employés, à la caisse ou encore dans les toilettes afin de rappeler les mesures d'hygiène des mains et l'étiquette respiratoire.
 - Remettre par écrit à vos employés les consignes concernant les mesures d'hygiène des mains et l'étiquette respiratoire.
 - Prévoir le matériel, notamment à la caisse, afin de permettre à l'employé de se laver fréquemment les mains.
-
- Ne pas offrir de service d'emballage. Demander plutôt à chaque client d'emballer ses achats.
 - Désinfecter régulièrement le matériel que les clients touchent souvent (exemples : comptoir, tables, portes, poignées, terminal de paiement, etc.).
 - S'assurer que les employés n'échangent pas de tasses, de verres, d'assiettes, d'ustensiles ou d'autres objets personnels. Ils doivent laver tous les objets qu'ils utilisent avec de l'eau savonneuse chaude ou un détergent recommandé. Voir à ce que les employés qui manipulent les contenants souillés portent des gants, les retirent adéquatement et se lavent les mains tout de suite après.
 - Limiter les échanges de main à main et privilégier les paiements sans contact. Idéalement, éviter que les clients touchent aux boutons des terminaux et désinfecter ces derniers régulièrement.
 - Éviter de manipuler les cartes bancaires ou les cellulaires des clients.

- Se désinfecter les mains le plus souvent possible (idéalement entre chaque client si l'on a touché à de l'argent, à une carte ou à un terminal manipulé par le client) avec une solution hydroalcoolique à plus de 60 %. Une autre option serait aussi de laisser, à chaque poste de travail dans un contenant étanche ouvert, un linge humide savonneux que l'on remplace régulièrement.

Pour respecter ces mesures, envisagez de :

- Réserver un espace dans le kiosque ou dans la boutique pour déposer les produits et pour que le client emballe lui-même ses achats. Celui-ci peut utiliser des sacs réutilisables, mais ces derniers ne doivent pas être manipulés par les employés.
- Préemballer les produits pour accélérer les transactions et faciliter le flot de circulation.
- Limiter l'utilisation des ustensiles et pinces à usage multiple dédiés à la manipulation des produits et vérifier qu'ils sont manipulés uniquement par vos employés.
- Dans la mesure du possible, réduire les étalages de produits afin de limiter les endroits où la clientèle peut toucher les produits.
- Éviter, dans la mesure du possible, d'accepter les contenants des clients afin de réduire les risques de contamination.
- Doter votre entreprise d'un terminal de paiement sans contact.
- Fournir le nécessaire à l'employé à la caisse pour désinfecter le matériel qui entre en contact avec la clientèle.

- Installer à l'entrée et à la sortie un distributeur de solution hydroalcoolique pour la désinfection des mains et inciter les gens à l'utiliser (exemple: affiches).
- Idéalement, prévoir la présence d'un employé à l'entrée, qui peut donner des consignes et diriger les clients, tout en maintenant une distance de deux mètres avec eux.

Pour respecter ces mesures, envisagez de :

- Installer, à l'entrée de votre kiosque ou de votre boutique, des affiches qui rappellent aux clients les mesures d'hygiène, d'étiquette respiratoire et de distanciation physique à respecter.
- Rappeler aux clients de respecter l'étiquette respiratoire lorsqu'ils se trouvent près des aliments non emballés comme les fruits et les légumes et de laver à l'eau courante les fruits et légumes avant de les consommer.

MISE EN GARDE

Le port de gants n'est pas recommandé. Il risque d'entraîner un faux sentiment de sécurité et une contamination causée par le contact avec de multiples surfaces sans que les gants soient changés. Le port de gants n'élimine pas la nécessité du lavage des mains (les mains doivent toujours être lavées après le retrait de gants).


4. MESURES POUR LE NETTOYAGE ET LA DÉSINFECTION

Les mesures de prévention recommandées

- Désinfecter l'endroit où le client a touché au panier de magasinage ou de transport, si ces paniers sont disponibles pour la clientèle.
- Maintenir les terminaux de paiement propres. Idéalement, une désinfection devrait être faite plusieurs fois par jour et si le terminal est visiblement souillé. Un nettoyage avec les produits usuels, plusieurs fois par jour, peut aussi être une solution (l'effet mécanique du nettoyage et l'action du produit de nettoyage sont complémentaires). S'assurer que le désinfectant ou le produit de nettoyage est compatible avec le terminal, selon les recommandations du fournisseur.
- Nettoyer les aires de repas destinées aux employés après chaque journée de travail.
- Laver les vêtements portés au kiosque ou à la boutique après chaque journée, à l'eau chaude avec le détergent habituel.

Pour respecter ces mesures, envisagez de :

- Désinfecter régulièrement le matériel qui entre fréquemment en contact avec la clientèle (exemples : distributeur de produits en vrac, terminaux de paiement, etc.).
- Ne pas utiliser de nappes, sauf si elles peuvent être nettoyées et désinfectées.
- Prévoir de nettoyer les aires communes plusieurs fois par jour (comptoirs de salle de bain, poignées de porte, cloisons séparatrices, robinets, séchoirs à mains, etc.) et inclure un tableau indiquant les heures de nettoyage aux endroits visités.
- Rappeler à vos employés de laver leurs vêtements à la fin de la journée.
- Laver, chaque jour, tout le matériel qui a été utilisé dans le kiosque ou dans la boutique pendant la journée (tabliers, ustensiles, bacs, etc.).



SOLUTIONS POUR CONTRER L'ANXIÉTÉ ET LA DÉPRIME ASSOCIÉES À LA COVID-19

L'actuelle pandémie de la COVID-19 est un contexte particulier et inhabituel. Il est normal de vivre de la peur, du stress, de l'anxiété ou de la déprime. Les moyens pour améliorer sa situation sont de bien s'informer, de prendre soin de soi et d'aller chercher de l'aide au besoin.

Voici des numéros de téléphone utiles pour obtenir de l'aide :

- **Association québécoise de prévention du suicide** : 1 866 APPELLE (277-3553)
- **Info-Social** (service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel) : 811
- **Au Cœur des familles agricoles** (organisme offrant des services de première ligne, dont les travailleurs de rangs, aux producteurs et à leurs proches) : 450 768-6995
- **Programme d'aide pour les agriculteurs (PAPA) mis en place par l'Union des producteurs agricoles** (permet aux producteurs et à leurs familles d'accéder facilement à des services psychologiques, sociaux et physiques) : 1 833 368-8301

Site Web : [Programme d'aide pour les agriculteurs \(PAPA\)](#)

Courriel : reception@optimasanteglobale.com



LIENS UTILES

Mesures préventives

- › [On reste à la maison et on sauve des vies!](#)

Désinfection et lavage des mains

- › [Comment désinfecter vos mains](#)
- › [Le lavage des mains simple et efficace!](#)

Équipements de protection

- › [Comment retirer un masque de façon sécuritaire](#)

Les normes sanitaires en milieu de travail

- › [Trousse COVID-19 de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail](#)

Désinfection et lavage des équipements et des surfaces

Gouvernement du Québec :

- › [Méthode recommandée par l'INSPQ](#)

Gouvernement du Canada :

- › [Méthode recommandée par l'Agence de la santé publique du Canada](#)

Produits désinfectants

Gouvernement du Canada :

- › [Désinfectants recommandés par l'Agence canadienne d'inspection des aliments](#)

Lavage des fruits et légumes

Gouvernement du Québec :

- › [Lavage des fruits et légumes avant la consommation](#)

Gouvernement du Canada :

- › [Lavage des fruits et légumes avant la consommation](#)

Un employé ou un entrepreneur présente des symptômes de la COVID-19

Gouvernement du Québec :

- › [Procédure](#)

Affiches à imprimer

Gouvernement du Québec :

- › [Bonnes pratiques encouragées par le gouvernement pour les commerçants \(établissements alimentaires\)](#)
- › [On reste à la maison et on sauve des vies! — COVID-19](#)
- › [Comment désinfecter vos mains](#)
- › [Le lavage des mains — Simple et efficace](#)
- › [Consignes au retour d'un voyage à l'étranger ou en présence de symptômes](#)

Gouvernement du Canada :

- › [Contribuez à réduire la propagation de la COVID-19](#)
- › [Prévention de la COVID-19 sur les lieux de travail : conseils aux employeurs, aux employés et aux travailleurs des services essentiels](#)

