



COVID-19

# POINTS DE LIVRAISON OU DE DISTRIBUTION

## 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, notamment la distribution de produits dans des points de livraison, pourvu que les mesures et les consignes d'hygiène et de santé publique soient respectées.

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

Si votre point de livraison se situe dans un commerce ou chez un particulier, les mêmes consignes doivent être respectées.

# 1. MESURES POUR L'ACCÈS AU POINT DE LIVRAISON OU DE DISTRIBUTION

## 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 :

- Utiliser votre infolettre, votre page Web ou vos médias sociaux quelques jours avant de distribuer vos produits au point de livraison pour demander aux clients qui toussent, qui font de la fièvre ou qui éprouvent des difficultés respiratoires de ne pas se présenter. Accepter qu'une autre personne puisse récupérer la commande d'un client.
- Permettre aux personnes qui présentent des symptômes associés à la maladie d'annuler ou de reporter leur commande.
- Offrir un service de livraison à domicile pour les personnes qui présentent des symptômes associés à la maladie.

- 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 :

- Prévoir, au point de livraison, un lieu où l'employé peut s'isoler. Si aucun local n'est disponible, est-il envisageable d'utiliser le camion de livraison et d'offrir un transport distinct pour les autres employés? Désinfecter le camion après la distribution au point de livraison.

- 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 :**

- Réorganiser votre distribution au point de livraison afin de limiter le nombre d'employés sur les lieux.
- Transmettre aux clients les consignes d'hygiène à respecter si aucun employé n'est présent au point de livraison. Si les lieux le permettent, afficher les consignes à respecter, notamment :
  - › Maintenir une distance de deux mètres avec les autres.
  - › Se laver les mains avant de récupérer leur commande.
  - › Éviter de manipuler les produits et les objets qui ne leur appartiennent pas.
  - › Si possible, désinfecter les objets qu'ils ont touchés.
  - › Se laver les mains lorsqu'ils quittent le point de livraison.
- Fournir, si possible, dans les points de livraison où il n'y a pas de personnel, le matériel nécessaire pour que les clients se lavent les mains et désinfectent les objets qu'ils ont touchés.

## 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) au point de livraison. Voici des moyens pour y parvenir :
  - Limiter le plus possible le nombre de clients qui sont sur les lieux 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.
  - 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 venir récupérer leur commande au point de livraison seuls et sans enfants.
- Aménager votre point de livraison de manière à :
  - définir un sens de circulation unique obligatoire.
  - indiquer clairement à quels endroits se trouvent les files d'attente et la distance de deux mètres à maintenir entre les personnes dans les files d'attente.
- Étendre les heures de distribution au point de livraison pour diminuer le nombre de personnes présentes au même moment.
- Prévoir des plages horaires durant lesquelles les clients doivent se présenter au point de livraison.
- 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

- 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 :

- Remettre par écrit à vos employés les consignes concernant les mesures d'hygiène des mains et l'étiquette respiratoire.
  - Prévoir le matériel au point de livraison 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 des 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 au point de livraison pour déposer les produits et permettre au client d'emballer lui-même ses achats. Celui-ci peut utiliser des sacs réutilisables, mais les employés ne doivent pas les manipuler.
- 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.
- Préemballer les produits pour accélérer les transactions et faciliter le flot de circulation.
- Éviter d'offrir aux clients la possibilité d'échanger, au point de livraison, des produits qui se trouvent dans leur panier préemballé contre des produits de remplacement.
- Éviter, dans la mesure du possible, d'accepter les contenants des clients afin de réduire les risques de contamination. Si vous utilisez des boîtes ou des sacs en consigne, prévoir un endroit où les clients pourront déposer leur bac ou sac (par exemple, une boîte qui se ferme pour les sacs). Demander à vos employés de manipuler les bacs ou les sacs avec des gants et de se laver les mains après les avoir retirés. Dans le cas des sacs en tissu, assurez-vous de les laver à l'eau chaude avec le détergent habituel. Si vous utilisez plutôt des bacs, désinfectez-les selon les directives usuelles.
- Favoriser le paiement à l'avance. Vous doter d'un terminal de paiement sans contact.
- Fournir le nécessaire aux employés qui sont au point de livraison afin qu'ils puissent désinfecter le matériel que les clients touchent.

- Installer à l'entrée et à la sortie du point de livraison un distributeur de solution hydroalcoolique pour la désinfection des mains et inciter les gens à l'utiliser (exemple : affiches).

### Pour respecter cette mesure, envisagez de :

- Transmettre à vos clients, avant la distribution des produits au point de livraison, un rappel des 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, on devrait procéder à une désinfection plusieurs fois par jour et lorsque le terminal est visiblement souillé. Un nettoyage avec les produits usuels, plusieurs fois par jour, peut aussi être une option (l'effet mécanique du nettoyage et l'action du produit nettoyant sont complémentaires). S'assurer que le désinfectant ou le produit de nettoyage est approprié pour le terminal selon les recommandations du fournisseur.
- Nettoyer les aires de repas réservées aux employés après chaque journée de travail.
- Laver les vêtements portés au point de livraison ou au moment de la distribution après chaque journée, à l'eau chaude avec le détergent habituel.

#### Pour respecter ces mesures, envisagez de :

- Désinfecter régulièrement, au point de livraison, le matériel que les clients touchent fréquemment (exemples : distributeur de produits en vrac, terminaux de paiement, etc.).
- Ne pas utiliser de nappes, sauf si elles peuvent être nettoyées et désinfectées.
- Rappeler à vos employés de laver leurs vêtements à la fin de la journée.
- Laver, chaque jour, tout le matériel qui a été utilisé 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](mailto: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](#)

