



# COVID-19

## Directives de la santé publique et normes sanitaires en milieu de travail pour la restauration



**CLAUDINE ROY**

## Mot de la présidente du conseil d'administration

Dès le début de la crise de la COVID-19, l'Association Restauration Québec (ARQ) a travaillé sans relâche pour vous accompagner et vous soutenir. Rapidement, il est devenu impératif de s'investir dans la relance de notre industrie et, par conséquent, de collaborer avec les autorités gouvernementales à l'élaboration d'un plan de réouverture des salles à manger et des terrasses qui inclurait les normes de santé publique et de santé et sécurité du travail.

Nous avons répondu positivement au défi de la réouverture de cet été et vous avez été exemplaires dans l'application des normes publiées dans ce présent guide. Aujourd'hui, il faut faire de même avec les nouvelles normes et continuer à démontrer sans ambages que les salles à manger sont des lieux sécuritaires pour nos clients et nos employés.



**ALAIN MAILHOT**

## Mot du président-directeur général

L'information a toujours été au cœur de la mission de l'ARQ. Ces dernières semaines, cette mission n'a jamais été aussi importante. Ainsi, nous avons publié des dizaines de bulletins d'information, créé une page Web consacrée à la COVID-19 en répertoriant tous les programmes développés par les gouvernements, tenu plusieurs webinaires, lancé un programme d'accompagnement avec la collaboration de l'ITHQ. Finalement, nous avons répondu à des milliers d'appels téléphoniques et de courriels.

Qu'on se le dise, l'ARQ est une ressource inestimable et elle entend le rester.



# Introduction

Le calendrier de réouverture des salles à manger et des terrasses des restaurants du Québec annoncé le 8 juin dernier a bien sûr été accompagné par la publication des directives en santé publique et des normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur de la restauration.

Depuis la réouverture de l'été 2020, les exploitants se sont vus imposés de nouvelles restrictions en vertu d'un nouveau système de palier de couleurs. De plus, ce même système a connu des modifications depuis son instauration.

Ainsi, afin de faciliter les choses pour les exploitants, ce guide rassemble les différents documents officiels publiés jusqu'à maintenant.

On y présente aussi à la fin une liste d'outils, de ressources et de références utiles.

Bonne lecture!

## — *Avertissements*

- **Les informations apparaissant dans ce document sont celles rendues publiques par les autorités compétentes en date du 8 février 2021 et peuvent avoir été modifiées depuis.**
- **Les remarques apparaissant dans les boîtes turquoises sont de l'ARQ et n'engagent aucune responsabilité de sa part.**

## Remerciements

L'Association Restauration Québec (ARQ) veut saluer l'accompagnement et le travail du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) ainsi que du ministère de la Santé et des Services sociaux dans l'élaboration et la publication des normes sanitaires en milieu de travail et des directives de santé publique.



## *Principes de base autant en santé publique qu'en santé et sécurité du travail*

- Toute personne symptomatique doit se voir refuser l'accès à votre établissement. Ainsi, il est important de mettre en place des moyens pour identifier ces personnes avant leur entrée autant en ce qui concerne les travailleurs que les clients.
- La norme de distanciation physique de 2 mètres était, au moment d'écrire ces lignes, un préalable absolu. Elle doit être respectée partout et par tous. L'installation de barrières physiques (paravents ou autres cloisons pleines et désinfectables) entre les postes de travail ou les tables ou le port d'équipement de protection individuelle par les travailleurs peuvent compenser si le 2 mètres de distance ne peut être respecté.
- L'hygiène des mains, l'adoption de l'étiquette respiratoire et le resserrement des mesures d'hygiène sont incontournables.
- Rappelez-vous : les exploitants ont le choix des moyens pour répondre aux normes.



# Directives de la santé publique pour protéger la santé de la clientèle

À l'exception des remarques (dans les boîtes turquoise) qui sont de l'ARQ, ce qui suit est une reproduction intégrale des directives émises le 8 février 2021 par le ministère de la Santé et des Services sociaux et apparaissant sur le site Internet du gouvernement du Québec en [cliquant ici](#).

Dans le contexte de la pandémie de la COVID-19, des mesures de protection doivent être mises en place pour protéger la santé de la population lors de la fréquentation des lieux de restauration.



## Respecter la distanciation physique

- La distanciation physique de 2 mètres doit être respectée à l'extérieur (aires de restauration extérieures telles que les terrasses, tables de pique-nique dans un casse-croûte, etc.) et à l'intérieur.
- Le nombre de clients à l'intérieur et à l'extérieur doit être limité en respect de la distanciation physique de 2 mètres. Cela pourrait impliquer de réduire la capacité d'accueil, selon l'espacement des tables.

? — *Est-ce que le 2 mètres de distance s'applique aussi pour les clients qui sont assis dos à dos?*

Oui, la norme s'applique même lorsque les clients n'habitent pas à la même adresse sont dos à dos.

REMARQUE  
DE L'ARQ

- Un maximum de deux personnes, accompagnées de leurs enfants mineurs ou de toute autre personne qui nécessite une assistance ou à qui elles procurent assistance, peut s'asseoir à une même table. Ces 2 adultes et leurs accompagnateurs peuvent provenir d'adresses différentes. Le cas échéant, dans la mesure du possible, il est recommandé que les personnes qui partagent une même table et qui n'habitent pas à la même adresse respectent une distanciation physique de 2 mètres. Si le nombre de personnes excède le maximum permis, des cloisons transparentes peuvent être installées entre ces personnes.
- Les clients ne partageant pas la même table doivent être assis à au moins 2 mètres les uns des autres. Les tables doivent être suffisamment espacées pour assurer la distanciation physique entre les clients. La disposition de paravents entre les tables peut être envisagée. Les banquettes peuvent également constituer une barrière physique entre les clients. Celles-ci devraient être d'une hauteur dépassant la tête des clients lorsqu'ils sont assis.

Ce ne sont pas uniquement les paravents qui sont acceptés, toute cloison pleine et désinfectable répond à la norme.

Si vos banquettes ne sont pas d'une hauteur dépassant la tête du client, vous pouvez ajouter une cloison pleine et désinfectable pour qu'elle atteigne la hauteur requise.

REMARQUE  
DE L'ARQ



- La distanciation physique de 2 mètres doit être respectée dans les files d'attente à l'entrée, pour les commandes à emporter, près des caisses ou partout où un goulot d'étranglement peut se former.
- Le recours à des buffets en libre-service où les clients doivent attendre en file, à proximité des aliments et des ustensiles, doit être évité. Le service peut toutefois être assuré par un préposé.
- En période estivale, l'utilisation des aires de restauration extérieures est favorisée autant que possible.

? — *Est-ce la responsabilité du restaurant de déterminer si l'adresse en question provient bel et bien d'une zone orange?*

Non, ce n'est pas votre responsabilité. Selon le ministère de la Santé et des Services sociaux « les restaurateurs doivent pouvoir compter sur la bonne foi de leur clientèle ». Cependant, les autorités comptent également sur la bonne foi des restauratrices et des restaurateurs quant au contrôle de l'adresse présentée par la clientèle. Ainsi, l'aveuglement volontaire est à proscrire. Le cas d'un client possédant une adresse qui ne laisse aucun doute sur sa provenance de zone rouge (par exemple une adresse de Montréal, de Laval ou bien de Québec) et se trouvant dans votre salle à manger sera difficilement défendable devant les corps policiers...

REMARQUE  
DE L'ARQ



## Réservations, registre et couvre-feu

- Sauf dans le cas d'un service de restauration rapide, seuls les clients qui ont une réservation et qui prouvent qu'ils résident dans une région située dans la même zone ou dans une zone inférieure à celle où se retrouve l'établissement peuvent être admis sur place.
- Un restaurateur est tenu de demander une preuve de résidence à tous ses clients. Avant d'être admis pour consommation sur place, ces derniers doivent prouver qu'ils résident dans une région située dans la même zone ou dans une zone inférieure à celle où se retrouve l'établissement.
- Un registre qui permet de consigner les noms, numéros de téléphone et, le cas échéant, adresses électroniques de tout client admis doit être tenu par l'établissement. Les renseignements contenus dans le registre ne peuvent être communiqués qu'à une autorité de santé publique ou à une personne autorisée à agir en son nom pour la tenue d'une enquête épidémiologique. Ils ne peuvent être utilisés par quiconque à une autre fin. Ces renseignements doivent être détruits 30 jours après leur consignation.
- Il n'est pas possible d'accueillir de la clientèle entre 21 h et 5 h, en respect du couvre-feu en vigueur dans les régions qui permettent la réouverture des restaurants.

? — *Quels documents dois-je demander pour vérifier l'adresse de résidence du client?*

Il s'agit d'un document officiel (permis, compte de taxes, compte d'Hydro-Québec, compte de téléphone, etc.) sur lequel le nom de la personne et son adresse doivent y figurer.

REMARQUE  
DE L'ARQ



## Hygiène des mains et étiquette respiratoire

- Promouvoir l'hygiène des mains en mettant à la disposition le matériel nécessaire à l'entrée du restaurant (eau courante, savon, solutions hydroalcooliques, poubelles sans contact, papiers ou serviettes jetables, etc.).
- En tout temps, l'étiquette respiratoire doit être respectée:
  - Se couvrir la bouche et le nez lorsque l'on tousse ou éternue, utiliser des mouchoirs ou son coude replié, et se laver ensuite les mains.
  - Utiliser des mouchoirs à usage unique.
  - Jeter immédiatement les mouchoirs utilisés à la poubelle.
  - Utiliser des poubelles sans contact.
  - Se laver fréquemment les mains.
  - Éviter de se toucher la bouche ou les yeux avec les mains.
  - Porter un couvre-visage lorsque la distanciation n'est pas possible.

L'installation d'une affiche pourrait s'avérer appropriée.  
Vous pouvez vous la procurer en [cliquant ici](#).

REMARQUE  
DE L'ARQ



## Respecter les consignes d'isolement lorsqu'elles s'appliquent

Vérifier auprès des clients s'ils présentent des symptômes de la COVID-19 ou s'ils ont été en contact étroit avec une personne atteinte.

- Les personnes qui présentent des symptômes de la COVID-19 ou qui ont reçu un résultat positif doivent s'isoler pendant 14 jours et ne pas sortir de leur résidence. Elles ne doivent pas être admises au restaurant.
- Les personnes considérées comme des contacts étroits d'un cas de COVID-19 doivent également s'isoler pendant 14 jours, et ne doivent pas être admises au restaurant.

Poser les questions d'usage à l'accueil de l'établissement serait donc une bonne pratique à adopter.

REMARQUE  
DE L'ARQ



## Objets et équipements

- Étant donné qu'il est difficile d'éviter de porter les mains au visage ou à la bouche, en particulier lors d'un repas, il est recommandé que les objets ou les équipements partagés comme les tables, les chaises ou les menus soient désinfectés entre chaque client. Un temps de désinfection doit être prévu entre chaque service.



On entend par « temps de désinfection » de prévoir le temps nécessaire entre chacun des clients pour que le personnel puisse désinfecter tables et chaises adéquatement.

Note : Il n'y a aucune contre-indication en ce qui concerne l'ameublement recouvert de tissu.

REMARQUE  
DE L'ARQ

- L'utilisation de menus non manipulables (menus sur ardoise, sur panneaux extérieurs; menus en ligne, etc.) et de méthodes de paiement sans contact est favorisée. Les zones de libre-service de nourriture et boissons (par ex. : buffets, bars à salades, fontaines de boissons) sont interdites à l'exception des appareils de distribution automatique.

Si vous désirez tout de même utiliser un menu manipulable, il faudra le nettoyer et le désinfecter pour pouvoir le réutiliser ou le jeter si c'est un menu papier.

REMARQUE  
DE L'ARQ

- Les appareils de distribution automatique, tels que ceux de boissons en fontaine, de barbotines et les machines à café, peuvent être utilisés par la clientèle si une station de désinfection ou de lavage des mains est installée à proximité et que les verres, les gobelets, les couvercles, les pailles et les autres contenants ou ustensiles sont remis par un préposé. Une affiche devrait aussi indiquer aux clients qu'ils ne doivent pas se resservir avec un gobelet utilisé.
- Les assaisonnements (par ex. : sel, sucre, huile, épices) doivent être retirés des tables. Les autres objets utilisés par plusieurs clients sont aussi retirés (par ex. : journaux, jeux). La vaisselle et les ustensiles utilisés sont lavés et assainis selon les méthodes usuelles recommandées par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ).
- Les surfaces fréquemment touchées par les travailleurs ou la clientèle (comptoirs, poignées de porte, etc.) sont nettoyées plusieurs fois par jour. La fréquence de nettoyage et de désinfection des installations sanitaires est augmentée et ajustée en fonction de l'achalandage.



# Guide des normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur de la restauration

À l'exception des remarques (dans les boîtes turquoises) qui proviennent de l'ARQ, ce qui suit est une reproduction intégrale du Guide des normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur de la restauration publié le 5 février 2021 par la Commission des normes, de l'équité et de la santé et sécurité du travail (CNESST) et apparaissant sur son site en [clicquant ici](#).

Ce guide vise à soutenir les établissements du secteur de la restauration 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 activités reprennent de façon graduelle.

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.



## 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 les clients ont été informés des mesures mises en œuvre dans l'établissement respectant les lignes directrices de la Santé publique et ont été sensibilisés 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, du lavage 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 les clients, 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 de toux, de fièvre, de difficultés respiratoires, d'une perte soudaine de l'odorat ou du goût sans congestion nasale ou de tout autre symptôme associé à la COVID-19, 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;
  - Une fois que la personne présentant des symptômes a quitté, interdire l'accès à ces lieux en attendant de nettoyer la salle où elle s'était isolée et désinfecter les surfaces et les objets touchés par la personne;
  - Les travailleurs qui reçoivent un résultat positif à la COVID-19 doivent en aviser leur employeur selon les consignes reçues de la Direction générale de la santé publique;
  - Les résultats de l'enquête de la santé publique permettront de déterminer si les personnes qui ont été en contact avec la personne symptomatique peuvent revenir au travail ou doivent s'isoler;
  - Les clients qui présentent des symptômes sont informés de leur obligation de reporter leur visite de l'établissement de restauration. Les services de traiteur ou de chef à domicile doivent être reportés ou annulés si l'un des clients présente des symptômes de la COVID-19.



## 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, les accolades et tout contact physique doivent être évités.
- **Des adaptations<sup>1</sup> 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 est privilégiée (par ex. : télétravail pour les tâches administratives, menu et prépaiement en ligne, etc.);
  - Des barrières physiques (cloisons pleines et facilement désinfectables) ont été installées entre les différents postes de travail trop proches ou ne pouvant être espacés;

1. Si un comité de santé et de sécurité ou un représentant à la prévention est présent dans le milieu de travail, il est mis à contribution.



- Des **barrières physiques** (cloisons pleines et facilement désinfectables) ont été installées pour séparer les travailleurs des clients aux caisses, devant les cuisines ouvertes, au bar, au comptoir d'accueil, à la réception, etc.;

**Important : Ces barrières sont nécessaires seulement s'il n'est pas possible de maintenir une distance de 2 mètres entre l'employé et le client et que l'employé n'a pas d'équipement de protection individuelle.**

**REMARQUE  
DE L'ARQ**

- En modifiant l'organisation des méthodes de travail. Par exemple :
  - privilégier les équipes les plus petites et les plus stables possibles,
  - 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;
- Le nombre de clients dans l'établissement est limité selon les dispositions applicables en matière de santé publique. Au besoin, une personne à l'extérieur ou à l'accueil de l'établissement est responsable de la gestion de la file d'attente;
- Les livreurs sont informés qu'ils doivent déposer les colis sur une surface propre en présence du personnel de l'établissement, sans remise en main propre et en respectant la distanciation physique de 2 mètres dans la mesure du possible;
- Dans la mesure du possible, un sens de circulation unique a été établi pour éviter que les personnes se croisent;

**Noter que la mention « Dans la mesure du possible » du précédent point veut uniquement dire que c'est recommandé de le faire si la salle à manger le permet. Si ce n'est pas possible physiquement, l'exploitant n'a pas à le faire.**

**REMARQUE  
DE L'ARQ**

- Une signalisation (par ex. : marquage au sol) a été mise en place pour établir la mesure de distanciation physique minimale de 2 mètres près des caisses, au comptoir d'accueil et au vestiaire si applicable (partout où une file ou un goulot d'étranglement peut se former);
- Toutes les informations utiles au client lui sont communiquées clairement, par exemple à l'aide d'un panneau installé à l'entrée de l'établissement (rappel des consignes, organisation du service, organisation des files d'attente, modalités de paiement, retrait des commandes pour emporter, possibilité de passer des pré-commandes par téléphone ou en ligne);



C'est à l'exploitant de déterminer la façon de transmettre l'information. Par exemple, cela peut être fait à l'aide d'une affiche apposée à l'entrée (voir celle proposée par l'ARQ en [cliquant ici](#)) ou tout simplement, en demandant à l'hôtesse ou l'hôte de donner les informations verbalement à la clientèle.

REMARQUE  
DE L'ARQ

- Les fournisseurs, les sous-traitants, les partenaires et les clients ont été informés des mesures mises en œuvre dans l'établissement de restauration pour contrôler les risques associés à la COVID-19 et les sensibiliser à l'importance de les respecter;
- Un masque de procédure et une protection oculaire (lunettes de protection ou visière recouvrant le visage jusqu'au menton) sont fournis et portés par le personnel qui exécute une tâche nécessitant d'être à moins de 2 mètres d'une autre personne et en l'absence de barrières physiques.

! — *Attention*

Le masque de procédure n'est pas le couvre-visage lavable (masque en tissu). Un masque de procédure est un masque chirurgical jetable.

REMARQUE  
DE L'ARQ



## Mesures particulières pour les restaurants

- Lors du service aux tables, au buffet ou au bar, si les tâches nécessitent absolument d'être à moins de 2 mètres d'une autre personne, sans barrière physique, le personnel de service visé doit porter un masque de procédure et une protection oculaire (lunettes de protection ou visière recouvrant le visage jusqu'au menton).
- Lors des activités de préparation des aliments, si les tâches nécessitent absolument d'être à moins de 2 mètres d'une autre personne sans barrière physique, le personnel de cuisine visé doit porter un masque de procédure et une protection oculaire. Si la température élevée dans la cuisine rend le port du masque de procédure impossible (constamment mouillé), le port d'une visière couvrant le visage du front au menton est une solution de dernier recours.

La CNESST a assoupli ses exigences quant à l'équipement de protection devant être porté notamment par les travailleurs en cuisine: Pour les tâches qui ne s'effectuent pas auprès du public (ex.: en cuisine) et que tous les travailleurs qui se trouvent à moins de deux mètres l'un de l'autre portent un masque de procédure de qualité, le port d'une protection oculaire n'est pas obligatoire, sauf si elle est requise pour d'autres raisons.

REMARQUE  
DE L'ARQ



- Les équipements de protection nécessaires, y compris le masque de procédure et une protection oculaire (lunettes de protection ou visière recouvrant le visage jusqu'au menton), doivent être prévus et mis à la disposition des travailleurs en nombre suffisant.
- Le port prolongé des équipements de protection doit être favorisé au port et au retrait répétés.
- Retirer les équipements de protection de façon sécuritaire. Jeter les équipements de protection non réutilisables dans la poubelle ou dans des contenants ou des sacs refermables réservés à cet effet. Désinfecter l'équipement réutilisable avec un produit adapté.
- Limiter les échanges d'objets avec les clients (par. ex. : présenter les menus sur des ardoises ou des écrans).
- Nettoyer et désinfecter fréquemment le matériel utilisé par l'ensemble du personnel de service tel le lecteur de carte de crédit, les caisses, les écrans tactiles, les casques d'écoute (service à l'auto) les menus plastifiés réutilisables, les cabarets, etc.



## 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, surtout :

- 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 et lors du retrait des équipements de protection.

Installer à l'entrée et aux endroits névralgiques (par ex. : toilettes publiques) des distributeurs de solution hydroalcoolique à au moins 60 % pour la désinfection des mains et inciter la clientèle à l'utiliser (par ex. : affiche).

Le paiement sans contact (par 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 caissières et caissiers ou les serveuses et serveurs se désinfectent les mains immédiatement après avec un nettoyant sans rinçage (solution hydroalcoolique à au moins 60 %). Si le client manipule le terminal de paiement, ce dernier doit être désinfecté. Le recouvrir d'une surface souple facilite ce nettoyage (par ex. : film plastique).

**Une attention particulière devra être accordée au nettoyage des terminaux de point de vente en raison du fait que les clients devront manipuler l'appareil pour inscrire le pourboire.**

**REMARQUE  
DE L'ARQ**

Le port de gants n'est pas recommandé aux caisses ou pour le service; il risque d'entraîner un faux sentiment de sécurité et la contamination par le contact de multiples surfaces sans que les gants ne soient changés. Le port de gants n'élimine pas la nécessité du lavage des mains.



## 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;
- Nettoyer les installations sanitaires selon l'achalandage, minimalement à chaque quart de travail et les désinfecter quotidiennement;
- Nettoyer les aires de repas du personnel après chaque repas et les désinfecter quotidiennement. Par exemple :
  - la poignée du réfrigérateur,
  - les dossiers des chaises,
  - les micro-ondes;
- Nettoyer et désinfecter en fonction de leur utilisation (par ex. : 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 rampes,
  - les interrupteurs;
- Nettoyer et désinfecter 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);
- Dans les aires où la clientèle circule, procéder au nettoyage au minimum quotidiennement, et si possible



encore plus fréquemment (toutes les 2 à 4 heures en fonction de l'achalandage).

- Tout objet, équipement ou surface qui peut être en contact avec des aliments doit être nettoyé et désinfecté [selon les méthodes recommandées par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation](#).
- Retirer les objets non essentiels (revues, journaux et bibelots) des aires communes;

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 travailleuses et travailleurs, 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.



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

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



## Outils

- [Liste de vérifications quotidiennes](#)
- [Affiche – Mesures de prévention pour la santé des travailleuses et des travailleurs du secteur de la restauration](#)
- [Affiche lavage des mains \(Santé Canada\)](#)
- [Affiche – Étiquette respiratoire](#)
- [Affiche proposée par l'ARQ](#)
- [Tableau récapitulatif des restrictions en vigueur selon le palier de couleur](#)

## Où s'approvisionner?

- Produits d'hygiène sanitaire (masques, visières, produits nettoyants et désinfectants) :
  - o [Groupe Dissan](#)
  - o [Service alimentaire Gordon](#)
- Paravents, cloisons et plexiglass :
  - o [Lamcom Technologies](#)
  - o [Alco Prévention](#)
  - o [Espace bureau](#)
  - o [Protège ton staff](#)

## Références utiles

- [Mesures sanitaires pour la réouverture : un webinaire pour en savoir plus](#)
- [Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique](#)
- [Recommandations intérimaires concernant les travailleurs du secteur de la restauration \(service au comptoir, service à l'auto et livraison\), INSPQ, 15 mai 2020](#)
- [MAPAQ – COVID-19 – Questions-réponses pour les clientèles du MAPAQ](#)
- [Guide des bonnes pratiques d'hygiène et de salubrité alimentaires](#)
- [Nettoyage et assainissement dans les établissements alimentaires](#)
- [Guide en cas de déclaration d'un cas positif à la COVID-19 dans un établissement alimentaire](#)

6880, Louis-H. Lafontaine  
Montréal (Québec)  
H1M 2T2

514 527-9801  
1 800 463-4237  
[info@restauration.org](mailto:info@restauration.org)

---

[restauration.org](http://restauration.org)

