



COVID-19

POINTS DE LIVRAISON OU DE DISTRIBUTION

Guide d'application des mesures de prévention recommandées

dans le contexte de la COVID-19

Les mesures exigées par les autorités de la santé publique ont préséance sur les renseignements contenus dans ce guide. Veuillez consulter les [mesures sanitaires additionnelles à mettre en œuvre selon le degré d'alerte de votre région](#). Pour toute question, communiquez avec la [direction régionale de santé publique](#).

Contexte

Les entreprises agricoles sont autorisées à 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 mettre en œuvre les mesures de prévention recommandées par l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) à l'égard de la COVID-19, notamment les mesures suivantes :

- **Mesures pour les marchés d'alimentation et commerces essentiels (INSPQ)**
- **Mesures concernant la manipulation d'argent dans les magasins et les milieux de travail (INSPQ)**
- **Mesures pour les travailleurs agricoles dans les productions maraîchères et animales (INSPQ)**
- **Trousse d'outils pour le secteur du commerce de détail et des centres commerciaux (CNESST)**
- **Trousse d'outils pour le secteur de l'agriculture (CNESST)**

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.

Les recommandations et les consignes des autorités de santé publique ont toujours préséance sur ce qui est indiqué dans ce guide. De plus, celles-ci sont chargées de faire appliquer ces mesures. Ainsi, si vous avez des questions sur des normes à respecter, notamment si elles concernent des activités complémentaires de la commercialisation des produits, nous vous invitons à joindre la direction de santé publique de votre région.

Activités complémentaires à la vente directe dans un point de livraison ou de distribution autorisées

- Les entreprises qui effectuent de la vente directe dans un ou des points de livraison ou de distribution peuvent dorénavant¹ offrir des dégustations.
- Ces activités doivent être réalisées dans le respect des mesures et des consignes d'hygiène et de santé publique.
- Si le point de livraison ou de distribution se trouve dans un commerce ou chez un particulier, les mêmes consignes doivent être respectées.

¹ Ce guide a été mis à jour le 8 juillet 2020 pour tenir compte des nouvelles directives et mesures de santé publique.

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

Les mesures de prévention recommandées

- Demander aux clients qui montrent de la toux, de la fièvre ou 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 avec eux la distance minimale recommandée par les autorités de santé publique.

Pour respecter cette mesure, envisagez de :

- Utiliser votre infolettre, votre page Web ou les médias sociaux quelques jours avant de distribuer vos produits au point de livraison pour demander aux clients qui présentent de la toux, de la fièvre ou 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, lui faire porter un **masque de procédure** et l'isoler dans un local prévu à cette fin. Appeler le 1 877 644-4545 pour obtenir des consignes. La personne symptomatique devra consulter le **Guide autosoins** pour avoir plus de détails. Laisser une copie du guide papier dans le local d'isolement. Les personnes ayant été en contact avec la personne symptomatique doivent procéder à une autosurveillance de leurs symptômes en attendant les consignes de la santé publique et appeler le 1 877 644-4545 si elles développent des symptômes. Suivre les **directives de l'INSPQ** pour le nettoyage et la désinfection des locaux d'isolement.

Pour respecter cette mesure, envisagez de :

- Prévoir, au point de livraison, des masques de procédure et 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? Le cas échéant, désinfecter le camion après la distribution au point de livraison.
- Imprimer des copies du Guide autosoins et les mettre à la disposition de l'employé devant être isolé. Les changer au besoin.

- Aviser les employés qu'ils ne doivent pas se présenter au travail s'ils ressentent des symptômes associés à la maladie. Un questionnaire sur les symptômes peut être rempli par tous les travailleurs avant le début de chaque quart de travail.



Pour respecter cette mesure, envisagez de :

- Communiquer les consignes 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.**

- Maintenir le nombre de travailleurs présents au minimum absolument nécessaire sur place.

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 ces consignes, notamment les suivantes :
 - Maintenir avec les autres personnes la distance minimale recommandée par les autorités de santé publique;
 - 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 PHYSIQUE

Les mesures de prévention recommandées

Respecter la distance minimale recommandée par les autorités de santé publique 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 minimale recommandée à maintenir 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 observer la distance recommandée avec les clients. Communiquer avec les services policiers (911) au besoin.

Pour les tâches où il est impossible de maintenir la distance minimale recommandée par les autorités de santé publique avec quiconque pour plus de 15 minutes cumulées dans un même quart de travail, des adaptations doivent être apportées :

- Installer une barrière physique adéquate pour séparer le travailleur des autres travailleurs et de la clientèle lorsque la distance minimale ne peut être respectée. Voir la fiche de [l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail \(IRSST\)](#) pour avoir des détails sur les barrières physiques.
- Dans l'impossibilité ou dans l'attente de mettre en place les mesures de distanciation ou une barrière physique :
 - Le port d'un masque de procédure médicale de qualité² et d'une protection oculaire (lunettes avec protection sur le côté ou visière couvrant le visage du front au menton) est recommandé. Changer le masque s'il devient mouillé.
 - À la fin du quart de travail, suivre la procédure suivante pour retirer l'équipement de protection :
 - a. Se laver les mains avec du savon ou une solution hydroalcoolique;
 - b. Retirer la protection oculaire;
 - c. Se laver à nouveau les mains avec du savon ou une solution hydroalcoolique;
 - d. Retirer le masque en le manipulant uniquement par les élastiques ou les courroies;
 - e. Jeter le masque de procédure dans une poubelle, idéalement sans contact;
 - f. Désinfecter l'équipement réutilisable (ex. : protection oculaire ou visière couvrant le visage du front au menton réutilisable) à l'aide d'un produit adapté à l'équipement;
 - g. Se laver les mains ou utiliser une solution hydroalcoolique.

2 Idéalement, des masques ayant subi des tests de conformité (ASTM) doivent être privilégiés. Pour les détails sur les normes de qualité et pour les critères permettant d'aider l'employeur à choisir les bons masques en situation de pénuries réelles ou appréhendées : voir le document [du comité sur les infections nosocomiales du Québec](#) et le [document sur le choix des masques de procédure](#).

Pour respecter ces mesures, envisagez de :

- Demander aux clients de venir récupérer leur commande au point de livraison préférablement seuls.
- Aménager votre point de livraison de manière :
 - à définir un sens de circulation unique obligatoire.
 - à indiquer clairement à quels endroits se trouvent les files d'attente et à préciser la distance minimale recommandée par les autorités de santé publique qu'il faut 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.

- Si vous offrez des dégustations, veiller à maintenir en tout temps et en tout lieu une distance suffisante entre les personnes (tel que le recommandent les autorités de santé publique). S'il n'est pas possible de maintenir cette distance minimale, penser à porter un masque et une protection oculaire (lunettes fermées sur les côtés ou visière couvrant le visage du front au menton).

Pour respecter ces mesures, envisagez de :

- Prévoir une cloison étanche entre les clients et les employés qui servent des aliments à déguster si la distance minimale recommandée par les autorités de santé publique ne peut être respectée.

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 (ayant au moins 60 % d'alcool), poubelles sans contact, mouchoirs jetables, serviettes ou papiers jetables, etc.).
- Les employés et les marchands devraient avoir accès à de l'eau courante tiède et à du savon pour se laver les mains pendant au moins 20 secondes, ce qui constitue la meilleure méthode d'hygiène des mains. Autrement, utiliser une solution hydroalcoolique s'il n'y a pas d'accès à de l'eau et à du savon.
- Appliquer les mesures d'hygiène des mains :
 - En se lavant souvent les mains, notamment après avoir manipulé de l'argent, à l'arrivée et au départ du travail, après avoir été en contact avec des surfaces qui sont fréquemment touchées (interrupteurs, poignées de porte, micro-ondes, rampes d'escalier, etc.), avant et après les pauses et les repas, lors du passage aux toilettes;
 - En évitant de se toucher les yeux, le nez ou la bouche avec les mains.
- Respecter l'étiquette respiratoire et en faire la promotion (tousser ou éternuer dans son coude replié ou dans un mouchoir, jeter le mouchoir et se laver les mains dès que possible).

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.
 - Prévoir une poubelle fermée, sans contact, munie d'un sac de plastique et accessible aux employés et aux clients.
-
- Ne pas offrir de service d'emballage. Demander plutôt à chaque client d'emballer les articles qu'il achète.
 - S'assurer que les employés n'échangent pas de tasses, de verres, d'assiettes, d'ustensiles ni d'autres objets personnels. Ils doivent laver tous les objets qu'ils utilisent avec de l'eau chaude savonneuse ou un détergent recommandé.
 - Limiter, mais ne pas refuser, les échanges de main à main (argent, chèque, carte de crédit, carte de fidélité, etc.). Privilégier plutôt les paiements sans contact par carte ou par téléphone cellulaire, idéalement sur des terminaux fixes qui n'ont pas à être manipulés. Les clients devraient éviter de toucher aux boutons des terminaux et utiliser plutôt le paiement sans contact. Les terminaux devraient être désinfectés régulièrement.
 - Éviter de manipuler les cartes bancaires ou les cellulaires des clients.
 - Appliquer l'hygiène des mains le plus souvent possible (idéalement après chaque client s'il y a eu un contact avec de l'argent, une carte ou le terminal manipulé par le client), au moyen d'une solution hydroalcoolique ayant au moins 60 % d'alcool. Comme solution de rechange, l'emploi d'un linge humide savonneux à portée de la main au poste de travail, déposé dans un contenant étanche ouvert et changé régulièrement, est possible. Les travailleurs devraient avoir accès à de l'eau courante et à du savon, ce qui représente la meilleure méthode d'hygiène des mains.

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 des pinces à usages multiples qui sont réservés à la manipulation des produits et vérifier que ces derniers 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 et vous doter d'un terminal de paiement sans contact.

Si vous pensez offrir des dégustations sur place :

- Ne pas mettre des plateaux de dégustation de produits en libre-service;
- Offrir une portion à déguster seulement lorsque les clients le demandent;
- Se laver fréquemment les mains (eau savonneuse ou solution hydroalcoolique), notamment avant de préparer une bouchée de dégustation et après chaque client;
- Mettre à la disposition des clients une solution hydroalcoolique (ayant au moins 60 % d'alcool);
- Éviter de toucher les aliments offerts en dégustation. Privilégier la manipulation des portions avec des instruments, comme des pinces;
- Si le format des aliments à déguster le permet, servir directement la portion dans un contenant jetable, sur une serviette en papier ou à l'aide d'un cure-dents (sans les mettre à la libre disposition des clients).

Pour respecter cette mesure, envisagez de :

- Limiter la manipulation des aliments sur les lieux, en préparant à l'avance, dans la mesure du possible, les portions de dégustation et les déposer dans leur contenant individuel de service, accompagnés des ustensiles nécessaires le cas échéant (ex. : assiette contenant un assortiment de petits morceaux de fromage piqués de cure-dents, confiture dans un petit godet avec une petite cuillère de dégustation).
- Déposer les contenants sur une surface dure et lavable ou par l'intermédiaire d'un plateau afin que le client puisse se servir lui-même.
- Prévoir des poubelles sans contact pour jeter les contenants utilisés.

- 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

De façon générale, et sauf avis contraire, le port de gants pour prévenir la transmission de la COVID-19 n'est pas recommandé, car il risque d'engendrer un faux sentiment de sécurité. Les gants peuvent se contaminer et ainsi contaminer la personne qui se touche le visage ou les diverses surfaces qui sont touchées.


4. MESURES POUR LE NETTOYAGE ET LA DÉSINFECTION

Les mesures de prévention recommandées

- Les produits habituels de nettoyage et de désinfection peuvent être utilisés. Voir les produits recommandés par l'[INSPQ](#) ou par [Santé Canada](#).
- Désinfecter l'endroit où le client a touché au panier de magasinage ou de transport après chaque utilisation, si ces paniers sont disponibles pour la clientèle.
- Maintenir les terminaux de paiement propres. Idéalement, un nettoyage à l'aide des produits usuels devrait être fait plusieurs fois par jour et si le terminal est visiblement souillé. S'assurer que le produit utilisé est approprié au terminal selon les recommandations du fournisseur. À noter qu'un polythène recouvrant les touches du terminal en facilite le nettoyage.
- Nettoyer et désinfecter régulièrement les surfaces fréquemment touchées (à chaque quart de travail ou à la suite de périodes d'achalandage) ou lorsqu'elles sont visiblement souillées.
- Laver les vêtements portés au point de livraison ou au moment de la distribution après chaque journée de travail, en utilisant le réglage d'eau chaude approprié pour ces articles et le détergent habituel, conformément aux instructions du fabricant du produit de nettoyage. Ces articles n'ont pas à être lavés séparément des autres vêtements. S'assurer d'un séchage adéquat. Éviter de secouer les vêtements souillés.
- Pour l'offre de produits de dégustation :
 - Nettoyer les surfaces de façon régulière.

Pour respecter ces mesures, envisagez de :

- Fournir le nécessaire à l'employé affecté au point de livraison pour qu'il puisse désinfecter régulièrement le matériel auquel la clientèle touche.
- Nettoyer et désinfecter régulièrement, au point de livraison, le matériel que les clients touchent fréquemment (ex. : distributeur de produits en vrac, terminaux de paiement, etc.).
- Ne pas utiliser de nappes, sauf si elles peuvent être nettoyées et désinfectées.
- Rappeler aux 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

LIENS UTILES

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](#)

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 continue de se protéger! – 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](#)

