



# Livraison à domicile

## MESURES REHAUSSÉES



Pour des milieux de travail en santé  
Réseau de santé publique  
en santé au travail

Mesures de prévention de la COVID-19 en milieu  
de travail – Recommandations intérimaires

20 septembre 2021 – version 3.0

**Veillez porter une attention particulière à l'ensemble du document, puisque les changements étaient trop nombreux pour les indiquer en jaune.**

### Sommaire

|  |   |
|--|---|
| Aménagement du mode et du temps de travail                                   | 2 |
| Triage des travailleurs symptomatiques                                       | 2 |
| Hygiène des mains  | 2 |
| Étiquette respiratoire   | 3 |
| Minimisation des contacts et distanciation physique                          | 3 |
| Barrières et équipements de protection individuelle                          | 4 |
| Porter une attention particulière aux sections suivantes                     | 5 |
| Ascenseurs   | 6 |
| Méthodes de paiement   | 6 |
| Nettoyage des véhicules de livraison   | 7 |
| Lavage des vêtements   | 7 |
| Information-promotion-formation  | 7 |
| Prévention de la santé psychologique et des risques psychosociaux du travail | 8 |
| Plan de lutte contre les pandémies   | 8 |

Ces mesures s'appliquent pour les milieux de travail dont la situation épidémiologique requiert un rehaussement des mesures préventives ou selon les recommandations de la direction régionale de santé publique<sup>1</sup>. Selon les connaissances actuelles, il est connu que le virus peut être transmis par des personnes présymptomatiques, symptomatiques et asymptomatiques, porteuses de la maladie. Par conséquent, des mesures préventives sont recommandées en tout temps.

Ces recommandations sont basées sur un principe de [hiérarchie des mesures de contrôle de la COVID-19](#). L'ensemble des mesures de contrôle précisées dans cette fiche sont complémentaires et doivent toutes être appliquées afin de réduire la transmission du SRAS-CoV-2 et de ses variants et d'optimiser la réduction du risque d'éclosions dans les milieux de travail.

Une attention particulière doit être accordée aux travailleuses enceintes et aux travailleurs avec des conditions de santé particulières. Vous référer aux recommandations suivantes :

[Travailleuses enceintes ou qui allaitent](#)

[Travailleurs immunosupprimés](#)

[Travailleurs avec des maladies chroniques](#)

Cette fiche constitue un outil de référence qui contient l'ensemble des mesures de prévention de la COVID-19 adaptées à ce secteur d'activité particulier. Pour les recommandations générales, voir le [document suivant](#).

<sup>1</sup> À noter que la direction régionale de santé publique peut moduler les mesures rehaussées en fonction de son analyse de la situation épidémiologique dans un milieu de travail ou dans la région.

## Aménagement du mode et du temps de travail

Afin de protéger la santé des employés et de ceux qui fréquentent le milieu de travail, il est demandé aux employeurs et aux travailleurs de respecter les [consignes d'isolement](#) et celles [pour les voyageurs](#) émises par le gouvernement et tenir compte des autres contraintes possibles (fréquentation volontaire des écoles, limite dans les transports en commun, etc.) :

- ▶ Favoriser le télétravail pour les postes où c'est possible.
- ▶ Permettre les horaires flexibles pour les postes où c'est possible.
- ▶ Revoir les tâches afin de favoriser leur réalisation seule, en équipe restreinte ou selon les [critères de distanciation](#).

## Triage des travailleurs symptomatiques

- ▶ Aviser les travailleurs de ne pas se présenter au travail s'ils présentent des [symptômes associés à la COVID-19](#).
- ▶ Un [questionnaire des symptômes](#) peut être passé avant le début de chaque quart de travail pour tous les travailleurs.
- ▶ Si un travailleur commence à ressentir des symptômes sur les lieux de travail :
  - ▶ S'assurer que le travailleur ayant des symptômes porte un masque médical de qualité<sup>2</sup> s'il ne présente pas des difficultés respiratoires et l'isoler dans un local prévu à cette fin ou à la maison rapidement si le travailleur se trouve dans le véhicule ou à l'extérieur de son milieu de travail;
  - ▶ Appeler le 811 ou le 1 877 644-4545 pour obtenir des consignes;
  - ▶ La personne symptomatique devra consulter le [Guide autosoins](#) pour plus de détails;
  - ▶ Les travailleurs ayant été en contact à moins de deux mètres avec la personne symptomatique sans protection appropriée<sup>3</sup> doivent procéder à une autosurveillance de leurs symptômes en attendant les consignes de la santé publique et appeler le 811 ou le 1 877 644-4545 s'ils développent des symptômes :
    - ▶ Voir la fiche résumée du [MSSS](#), en cas de contact avec une personne infectée.

## Hygiène des mains

- ▶ Promouvoir et faire respecter l'hygiène des mains en mettant à la disposition des travailleurs le matériel nécessaire (eau, savon, solutions hydroalcooliques, poubelles sans contact, serviettes ou papiers jetables, etc.).
- ▶ Se laver souvent les mains avec de l'eau tiède et du savon pendant au moins 20 secondes.
- ▶ Utiliser une solution hydroalcoolique (au moins 60 % d'alcool) pendant au moins 20 secondes s'il n'y a pas d'accès à de l'eau et à du savon.

---

<sup>2</sup> Masques médicaux conformes aux normes ASTM F2100 (le niveau 1 est suffisant) ou EN 14683 type IIR.

<sup>3</sup> Voir les mesures applicables dans la section [Barrières et équipements de protection individuelle](#) pour connaître les équipements de protection appropriés pour les travailleurs.

- ▶ Tous les travailleurs devraient minimalement pouvoir se laver les mains à l'arrivée et au départ du travail, après avoir touché des surfaces 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, à l'entrée et à la sortie des ascenseurs.
  - ▶ Voir l'information concernant les produits désinfectants pour les mains acceptés par [Santé Canada](#).
- ▶ Éviter de se toucher les yeux, le nez ou la bouche avec les mains ou des gants.
- ▶ De façon générale, le port de gants pour prévenir la transmission de la COVID-19 n'est pas recommandé sauf avis contraire, car il risque d'entraîner un faux sentiment de sécurité. Les gants peuvent se contaminer et ainsi, contaminer la personne qui se touche le visage ou contaminer les différentes surfaces touchées.
  - ▶ Si des gants sont habituellement utilisés pour la tâche afin de se protéger contre un autre risque, il faut continuer de les porter.

## Étiquette respiratoire

Promouvoir et faire respecter l'étiquette respiratoire : tousser dans son coude replié, ou dans un mouchoir et se moucher dans un mouchoir que l'on jette immédiatement dans une poubelle sans contact après utilisation, puis se laver les mains dès que possible.

## Minimisation des contacts et distanciation physique

Plus il y a de contacts entre différentes personnes, plus les risques sont élevés qu'un de ces contacts soit avec une personne contagieuse et donc, plus les risques de transmission de la COVID-19 sont importants. Ainsi, **la minimisation du nombre, de la fréquence et de la durée des contacts, ainsi que le respect de la distanciation physique minimale de deux mètres en tout temps** entre toutes les personnes sont les mesures les plus efficaces et doivent être priorisées :

- ▶ Privilégier le télétravail pour les postes de travail pour lesquels c'est possible.
- ▶ Réduire les activités à celles jugées essentielles.
- ▶ Restreindre le nombre de personnes présentes dans le milieu de travail (travailleurs, clients ou tout autre fournisseur ou sous-traitant), en réorganisant le travail et les services.
- ▶ Privilégier de petites équipes stables sur des semaines, voire des mois, pour éviter la multiplication des interactions :
  - ▶ Toujours garder les mêmes groupes de travailleur pour le travail en équipe – garder le moins de travailleurs possible dans ces groupes;
  - ▶ Conserver les mêmes travailleurs aux mêmes postes de travail autant que possible et s'assurer d'affecter les travailleurs à un seul site de travail.
- ▶ Éviter les contacts directs (poignées de mains, accolades).
- ▶ Réorganiser les espaces physiques et les activités de travail de manière à respecter la distance physique minimale de deux mètres entre les personnes :
  - ▶ Modifier les méthodes de travail;
  - ▶ Éviter les réunions en présence et les rassemblements. Privilégier des méthodes alternatives comme la visioconférence, des messages téléphoniques ou vidéo préenregistrés.

## Barrières et équipements de protection individuelle

### Port du masque de qualité en continu

#### POUR L'INTÉRIEUR

Dans le contexte de la transmission des variants préoccupants, il est recommandé de porter un **masque de qualité<sup>4</sup> en continu**, peu importe la distance entre les individus.

#### POUR L'EXTÉRIEUR

Dès que le travail est susceptible d'entraîner des interactions à moins de deux mètres, le **port du masque de qualité en continu** est recommandé. Cela signifie que les travailleurs doivent le porter s'ils sont à plus de deux mètres, mais que le type de travail implique des interactions possibles à moins de deux mètres.

Le port du masque de qualité en continu ne s'applique pas lorsque :

- ▶ Le travailleur est seul dans une pièce fermée.
- ▶ Il y a une prise de repas.
- ▶ Les conditions de travail rendent inapplicable ou dangereux le port d'un masque.

À noter que le masque médical doit être changé toutes les quatre heures, ou plus tôt s'il est humide, mouillé ou endommagé.

#### CHALEUR ET FROID

Le port du masque de qualité<sup>4</sup> en été ne s'accompagnerait pas d'une augmentation mesurable de la température interne du corps. Il peut donc être porté en période de chaleur. Pour des conseils sur le port du masque en contexte de chaleur, consultez cet [avis de l'IRSST](#).

Il peut être porté à l'extérieur en hiver, seul ou sous un cache-cou (ex. : en polar).

### Port d'une protection oculaire (lunettes de protection ou visière)<sup>5</sup>

- ▶ Tous les travailleurs en contact à moins de deux mètres avec la clientèle ou les sous-traitants doivent porter une protection oculaire<sup>5</sup> (lunette de protection ou visière) en plus du masque de qualité.

Dans des situations exceptionnelles, la protection oculaire en présence de clientèle pourrait être retirée lorsque :

- ▶ Les conditions ambiantes entraînent des enjeux de formation de buée sur la protection oculaire avec le masque de qualité, **malgré la recherche de solutions techniques pour y remédier** (ex. : réduction de la durée des tâches à risque, optimisation de la ventilation, meilleur ajustement du masque sur le nez, application d'un produit pour empêcher la formation de buée, pour d'autres stratégies, [voir le document suivant, p. 4](#) pour des astuces pour améliorer l'ajustement) et que la buée occasionne des risques à la sécurité des travailleurs (**est possible comme solution de dernier recours uniquement**).

---

<sup>4</sup> Masques médicaux conformes aux normes ASTM F2100 (le niveau 1 est suffisant) ou EN 14683 type IIR ou des masques attestés BNQ 1922-900, masques destinés aux milieux de travail (<https://www.bnq.qc.ca/fr/normalisation/protection-et-surete/masques-destines-aux-milieus-de-travail.html>).

<sup>5</sup> La protection oculaire doit couvrir les côtés des yeux.

Dans d'autres situations exceptionnelles, une visière seule, recouvrant le menton, pourrait être portée en remplacement du masque **comme solution de dernier recours** lorsque :

- ▶ Les conditions environnantes font en sorte de mettre en péril l'efficacité du masque de qualité (intempéries importantes et prolongées, humidité accablante, etc.) **et qu'aucune autre solution n'est possible**. À noter que le port de la visière seule **n'offre pas le même niveau de protection** que le masque de qualité seul ou combiné avec une protection oculaire, lorsque le travailleur se trouve à moins de deux mètres d'autres personnes.

## Retrait des équipements de protection individuelle (ÉPI)

- ▶ Se laver les mains.
- ▶ Retirer l'ensemble des ÉPI. Jeter après usage dans un sac fermé hermétiquement ou une poubelle refermable sans contact ceux qui sont jetables.
- ▶ Désinfecter ceux qui sont réutilisables avec un produit adapté à l'équipement.
- ▶ Si un survêtement est utilisé, le retirer, le déposer dans les bacs destinés à la buanderie de l'entreprise ou le placer dans un sac pour le laver une fois à la maison.
- ▶ Après le retrait de l'ensemble des ÉPI, se laver les mains avec de l'eau et du savon (savonner minimalement 20 secondes avant de rincer) ou utiliser une solution hydroalcoolique (60 % d'alcool).

## Porter une attention particulière aux sections suivantes

### À l'intérieur des véhicules de livraison

À noter que les recommandations de la section sur les [barrières et équipements de protection individuelle](#) s'appliquent dans le transport et les véhicules.

- ▶ Doter les travailleurs d'une solution hydroalcoolique à au moins 60 % d'alcool ou de lingettes désinfectantes afin qu'ils puissent se nettoyer les mains lorsqu'il n'y a pas d'accès à l'eau et au savon.
- ▶ Privilégier l'occupation individuelle du véhicule autant que possible.
- ▶ Si deux travailleurs ou plus doivent absolument être dans le même véhicule :
  - ▶ Tous les travailleurs doivent porter un masque de qualité en continu;
  - ▶ Si applicable et si le véhicule le permet, installer une barrière physique (cloisons) entre les sièges avant et arrière. Voir les recommandations de la [SAAQ](#). Voir également la fiche de l'[INSPQ](#) et l'avis de l'[IRSST](#) pour plus de détails;
  - ▶ Privilégier des équipes stables dans un même véhicule pour éviter la multiplication des interactions<sup>6</sup>;
  - ▶ Aménager l'espace pour éviter tout contact physique entre les travailleurs et respecter, dans la mesure du possible, la distance d'au moins deux mètres entre eux (ex. : condamner certains bancs, alterner un banc sur deux, prévoir des transports plus fréquents pour diminuer le nombre de travailleurs par transport ou envisager l'usage un véhicule plus grand);
  - ▶ Conserver les mêmes travailleurs aux mêmes endroits (ex. : conducteur ou co-pilote), pour chaque transport ou pour tout le quart de travail et s'assurer de les affecter à un seul véhicule, autant que possible;

---

<sup>6</sup> Cette mesure ne remplace pas le port d'équipement de protection individuelle et doit être considérée comme mesure complémentaire pour réduire les risques de transmission de la COVID-19.

- ▶ Éviter de partager du matériel et des équipements;
- ▶ Ne jamais mettre la ventilation en mode recirculation à l'intérieur du véhicule, favoriser plutôt le mode avec apport d'air frais ou ventiler en ouvrant les fenêtres, lorsque possible.

## Livraison chez la clientèle

- ▶ Privilégier le dépôt de la commande à l'extérieur du domicile du client.
- ▶ S'il y a un paiement à effectuer et que le travailleur doit être en contact à moins de deux mètres du client :
  - ▶ Porter une protection oculaire<sup>6</sup> (lunette de protection ou visière) en plus du masque de qualité qui est recommandé en tout temps;
  - ▶ Voir la section [Méthodes de paiement](#).

## Ascenseurs

Si des ascenseurs sont présents dans l'établissement :

- ▶ Le masque de qualité est recommandé dans l'ascenseur pour tous les travailleurs.
- ▶ Si possible, respecter la distanciation minimale de deux mètres avec les autres utilisateurs de l'ascenseur, sinon :
  - ▶ Éviter tout contact physique;
  - ▶ Ne pas dépasser 50 % de la capacité en nombre maximal de personnes dans l'ascenseur.
- ▶ Pour plus de précisions, voir la [fiche de l'INSPQ](#) sur les travailleurs utilisant les ascenseurs.

## Méthodes de paiement

- ▶ Limiter, mais ne pas refuser, les échanges d'argent, chèques, cartes de crédit, cartes de fidélité, etc.; privilégier plutôt le paiement sans contact par cartes et cellulaires, idéalement sur des terminaux fixes, qui n'ont pas à être manipulés.
  - ▶ Les transactions avec de l'argent comptant peuvent se faire en limitant le temps et la distance d'interaction avec le client et en restant vigilant sur l'hygiène des mains après la transaction.
- ▶ Éviter de manipuler les cartes bancaires ou les cellulaires des clients et appliquer l'hygiène des mains le plus souvent possible (idéalement entre chaque client s'il y a eu contact avec l'argent, la carte ou le terminal manipulé par le client), avec de l'eau et du savon ou une solution hydroalcoolique à au moins 60 %.
- ▶ Maintenir propres les terminaux de paiement.
  - ▶ Idéalement, un nettoyage avec les produits usuels devrait être fait plusieurs fois par jour et si le terminal est visiblement souillé. Une désinfection minimalement à chaque quart de travail est également recommandée, ou plus selon la fréquence d'utilisation. S'assurer que le produit utilisé est compatible avec le terminal selon les recommandations du fournisseur. À noter qu'un film de polythène sur les touches, facilite le nettoyage.
- ▶ Pour plus de détails, consulter la fiche de l'INSPQ sur la [manipulation de l'argent dans les magasins et les milieux de travail](#).

## Nettoyage des véhicules de livraison

- ▶ Établir clairement les règles de nettoyage. Afficher une liste des éléments qui nécessitent être nettoyés à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule (ex. : tableau de bord, volant, bras de transmission, poignées de portières intérieures et extérieures, miroir intérieur, équipements de communication, appuie-bras, boucle de ceinture de sécurité, etc.).
- ▶ Nettoyer les surfaces régulièrement touchées du véhicule à chaque quart de travail, avant et après le repas (si à l'intérieur du véhicule) et dans le cas où une rotation de conducteur et de co-pilotes devient nécessaire.
- ▶ Utiliser les produits nettoyants habituels.

## Port de gants lors du nettoyage

- ▶ Le port de gants imperméables est recommandé pour protéger les mains de l'irritation par les produits utilisés.
- ▶ Éviter de porter les mains gantées au visage.
- ▶ Lors du retrait des gants, les jeter ou les nettoyer si réutilisables et les laisser sécher adéquatement. Se laver les mains immédiatement après.

## Lavage des vêtements

- ▶ Laver les vêtements portés au travail après chaque journée, conformément aux instructions du fabricant en utilisant le réglage d'eau le plus chaud approprié pour ces articles et le détergent habituel.
- ▶ Ceux-ci n'ont pas à être lavés séparément des autres vêtements.

## Information-promotion-formation

Des affiches rappelant l'importance de l'hygiène des mains, de l'étiquette respiratoire et de la distanciation physique devraient être installées aux endroits stratégiques.

Prévoir un plan d'information et de formation des travailleurs et des gestionnaires concernant les mesures de protection et de prévention.

Suivre les formations en ligne disponibles sur les mesures de prévention et de protection à prendre par rapport à la COVID-19 : [COVID-19 et santé au travail](#)

## Prévention de la santé psychologique et des risques psychosociaux du travail

- ▶ En plus de contrôler les risques de transmission de la COVID-19, il est recommandé de veiller également à mettre en place un environnement psychosocial de travail propice à la santé psychologique et à prendre les actions nécessaires pour prévenir la détresse psychologique des travailleurs liée directement ou indirectement à la pandémie.
- ▶ Se référer à la fiche de l'[INSPQ](#) et à l'avis de l'[IRSST](#).
- ▶ Voir les formations :
  - ▶ [Comprendre et agir sur les risques psychosociaux liés au travail en contexte de pandémie](#)
  - ▶ [Pratique de gestion favorisant la santé mentale au travail](#)

## Plan de lutte contre les pandémies

Disposer d'un plan de lutte contre les pandémies, adapté au contexte spécifique de son milieu de travail et voir à sa mise en application. Pour vous aider, voir la [publication du MSSS](#) et aussi un [modèle proposé par l'IRSST pour les PME](#).

### Autres références

INSPQ : [Hiérarchie des mesures de contrôle de la COVID-19 en milieu de travail](#)

INSPQ : [Recommandation du masque de qualité en milieu de travail, hors milieux de soins](#)

INSPQ : [Visites à domicile \(hors réseau de la santé\)](#)

INSPQ : [Visites ou inspections des lieux publics ou de travail](#)

CNESST : [Précisions sur les mesures de contrôle – COVID-19](#)

## Historique des modifications

| Version | Date          | Pages | Modifications   |
|---------|---------------|-------|---|
| V.2     | 23 juin 2020  |       |   |
| V.3     | 20 sept. 2021 |       | ▶ Ajustements pour les contextes où les mesures sont rehaussées |



**Note** : Les éléments de réponses présentés ci-dessus sont basés sur l'information disponible au moment de rédiger ces recommandations. Puisque la situation et les connaissances sur le virus SARS-CoV-2 (COVID-19) évoluent rapidement, les recommandations formulées dans ce document sont sujettes à modifications.

## Livraison à domicile

### MESURES REHAUSSÉES

---

#### AUTEUR

[Groupe scientifique de travail SAT-COVID-19](#)  
Direction des risques biologiques et de la santé au travail de l'[INSPQ](#)  
[Réseau de santé publique en santé au travail](#)

#### REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier l'[IRSST](#) et la [CNESST](#) pour leurs commentaires durant le processus de révision de cette fiche.

#### MISE EN PAGE

Linda Cléroux  
Judith Degla  
Marie-Cécile Gladel  
Direction des risques biologiques et de la santé au travail



Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur le site Web de l'Institut national de santé publique du Québec au : <http://www.inspq.qc.ca>.

Les reproductions à des fins d'étude privée ou de recherche sont autorisées en vertu de l'article 29 de la Loi sur le droit d'auteur. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du gouvernement du Québec qui détient les droits exclusifs de propriété intellectuelle sur ce document. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande au guichet central du Service de la gestion des droits d'auteur des Publications du Québec à l'aide d'un formulaire en ligne accessible à l'adresse suivante : <http://www.droitauteur.gouv.qc.ca/autorisation.php>, ou en écrivant un courriel à : [droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca](mailto:droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca).

Les données contenues dans le document peuvent être citées, à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec (2021)

N° de publication : 2931