

## Recommandations intérimaires pour les services de soins personnels soit les salons de coiffure, instituts de beauté, cliniques de massothérapie – Phase de reprise progressive des activités - 27 avril 2020

### Mesures de prévention de la COVID-19 en milieu de travail

#### Préambule

Toute reprise des services non essentiels doit être effectuée de sorte que la transmission de la COVID-19 soit contrôlée. En effet, il est primordial d'éviter une augmentation importante de personnes infectées, hospitalisées ou aux soins intensifs, ou de décès.

**Plusieurs conditions doivent être respectées** pour s'assurer d'un contrôle de la COVID-19 au Québec. Le non-respect de ces conditions pourrait mener à une augmentation importante des cas et par le fait même à la possibilité de revoir la stratégie de réouverture des milieux de travail (nombre, type de milieux, mesures de distanciation et de protection exigées) afin de rétablir l'équilibre et d'assurer la pérennité du système de santé. Ces conditions de l'INSPQ sont énoncées ici : [Conditions nécessaires au maintien des services essentiels et à l'ouverture progressive des autres milieux de travail.](#)

Les mesures de prévention recommandées par le gouvernement pour la population générale et les recommandations de base pour tous les milieux de travail s'appliquent aussi dans le secteur des services de soins personnels, à moins que des mesures plus restrictives ne soient précisées.

✳ <https://www.inspq.qc.ca/publications/2911-mesures-milieu-travail-covid19>

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

✳ <https://www.inspq.qc.ca/publications/2914-protection-travailleurs-immonudeprimes-covid19>

✳ [https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2967\\_protection\\_travailleurs\\_sante\\_maladies\\_chroniques.pdf](https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2967_protection_travailleurs_sante_maladies_chroniques.pdf)

✳ <https://www.inspq.qc.ca/publications/2912-mesures-travailleuses-enceintes-allaitent-transmission-communautaire-covid19>

**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 :**

- 1) Favoriser, avec des **mesures d'aménagement du mode et du temps de travail**, le respect des consignes données aux employés qui sont en isolement obligatoire, et à ceux qui ont d'autres types de contraintes (horaires flexibles).
- 2) Aviser les travailleurs de **ne pas se présenter au travail** s'ils présentent des symptômes suggestifs de la COVID-19 : fièvre, toux, difficultés respiratoires, perte de l'odorat et du goût, ou autres symptômes qui pourraient s'ajouter selon le site suivant : <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/reponses-questions-coronavirus-covid19/#c46790>
  - \* Mettre en place un système de surveillance visant à détecter et exclure du travail les travailleurs symptomatiques avant le début du travail;
  - \* Si un travailleur commence à ressentir des symptômes sur les lieux de travail, avoir une procédure pour permettre de l'isoler dans un local ou de lui faire porter un masque de procédure (ou chirurgical), ou à défaut d'avoir un tel masque, un couvre-visage. Appeler le 1 877 644-4545;
  - \* S'assurer du respect des recommandations de santé publique pour le retour sécuritaire au travail à la fin de l'isolement.
- 3)  **Limiter si possible le nombre de travailleurs au minimum pour exécuter les tâches requises;**
- 4)  **Former et informer tous les employés des mesures préventives à mettre en place, qui doivent être respectées en tout temps dans le milieu de travail.**
- 5)  **Faire la promotion de l'hygiène des mains en mettant à la disposition des travailleurs le matériel nécessaire (savon, solutions hydroalcooliques, poubelles sans contact, mouchoirs jetables, serviettes ou papier jetable, etc.) :**
  - \* Éviter de porter les mains au visage et se laver les mains souvent, en particulier après avoir manipulé des marchandises, monnaie, caisse, ordinateur, factures, reçus, pourboires et le terminal de paiement;
  - \* Se laver souvent les mains avec de l'eau et du savon pendant au moins 20 secondes;
  - \* Utiliser un gel à base d'alcool (60 % ou plus) pendant au moins 20 secondes s'il n'y a pas accès à de l'eau et à du savon;
  - \* Mettre des affiches montrant la technique de lavage des mains :  
<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000437/?&date=DESC& sujet=covid-19&critere=sujet>
- 6)  **Faire la promotion de l'étiquette respiratoire :tousser dans son coude replié, ou dans un mouchoir que l'on jette immédiatement après utilisation, puis se laver les mains dès que possible :**
  - \* Mettre des affiches montrant l'étiquette respiratoire :  
<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000450/?&date=DESC& sujet=covid-19&critere=sujet>
- 7)  **Favoriser des mesures de distanciation physique de 2 mètres entre toute personne dans le commerce:**
  - \*  **L'employeur doit faire tout ce qui est possible pour modifier l'aménagement des postes de travail** et dans la salle d'attente de façon à respecter une distance physique de 2 mètres entre les personnes;
  - \* Le travail doit être organisé de manière à permettre des horaires d'ouverture prolongés afin d'éviter qu'un trop grand nombre de travailleurs ne travaillent en même temps et afin de réduire la densité de la clientèle. Si une équipe de travailleurs est formée, il est recommandé de garder les mêmes travailleurs dans l'équipe.
  - \* Éviter tout contact physique (ex. : poignées de mains, accolades, etc.);
  - \* Éviter les rassemblements de personnes (ex. : rencontres, lors des pauses);
  - \* Limiter le plus possible le nombre de clients qui sont dans l'établissement en même temps;

- \* Installer des repères physiques au sol ou aux murs (lignes, autocollants, etc.) pour indiquer la distance de 2 mètres à faire respecter entre les clients dans la salle d'attente et à la caisse;
- \* Installer des affiches qui rappellent aux clients les mesures de distanciation physique à respecter, le lavage obligatoire ou la désinfection obligatoire des mains et le port obligatoire du masque dès l'entrée;
- \* Indiquer sur la porte d'une salle (ex. : salle de dîner), le nombre maximal de personnes pouvant être dans la salle au même moment;
- \* Éviter de partager du matériel, des équipements et des produits de soins qui sont mis généralement en commun (ex. : outils de travail, produits, crayons, téléphone, cellulaire, cigarettes et briquets, etc.);
- \* Privilégier l'échange de documents numériques plutôt que les documents papier;
- \* Apporter le moins d'objets personnels au travail;
- \* Retirer les objets non essentiels (revues, journaux, produits d'essai) des aires communes.

#### **8) Éliminer les goulots d'étranglement pour le personnel :**

- \* Éviter que des files de personnes rapprochées ne se créent à ces endroits (ex. : entrée des bâtiments, entrée dans une salle);
- \* Au besoin, décaler légèrement les horaires de travail et de pauses.

#### **9) Période de repas :**

- \* Assurer un lavage des mains rigoureux avant et après le repas;
- \* Prendre les mesures nécessaires pour assurer une distance de 2 mètres entre les employés dans la salle de repas ;
- \* Ne pas échanger tasses, verres, assiettes, ustensiles; laver la vaisselle à l'eau chaude avec du savon;
- \* Nettoyer la porte du micro-onde, du réfrigérateur, des armoires, la machine à café et le comptoir après chaque utilisation.

#### **10) Pause :**

- \* Veiller à ce que les mesures de distanciation sociale soient appliquées lors des pauses (ex. : éviter les rassemblements);
- \* Éviter de partager des objets (ex. : cigarettes, crayons, cellulaires, monnaie, billets, revues, etc.);

#### **11) Manutention (réception et expédition) des marchandises :**

- \* Privilégier la stabilité des équipes qui sont en contact avec le personnel venant de l'extérieur de l'entreprise (ex. : livreurs, camionneurs, etc.);
- \* Idéalement, organiser les tâches de sorte que les livreurs et fournisseurs puissent déposer les marchandises à l'entrée de l'établissement pour éviter les allées et venues de travailleurs d'autres entreprises dans les locaux du bâtiment;
- \* Déposer les marchandises sur une surface propre en respectant la distance de 2 mètres entre les individus;
- \* Tenir les opérations de manutention à l'écart des autres aires d'activité de l'entreprise, dans la mesure du possible.

#### **12) Gestion des clients :**

- \* L'employeur doit faire tout ce qui est possible pour planifier les plages horaires des rendez-vous de façon à faire respecter une distance physique de 2 mètres entre les clients eux-mêmes;
- \* Lorsque le respect de la distanciation physique n'est pas possible en raison du travail à effectuer, le travailleur et le client doivent donc toujours éviter de toucher leur visage, doivent tousser dans leur coude et doivent porter un masque.

Lire attentivement les recommandations de Santé Canada sur les masques faits maison :  
<https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/instruments-medicaux/activites/annonces/covid19-avis-masques-faits-maison.html>

- \* Installer à l'entrée un distributeur de solution hydroalcoolique pour la désinfection des mains et inciter les gens à l'utiliser (ex. : affiches);
- \* L'utilisation de gants par les travailleurs n'est pas une protection contre la COVID-19. Il faut éviter de mettre ses gants ou ses mains dans son visage. Par ailleurs, selon la Direction générale de la santé publique, le virus ne traverse pas la peau. Il est donc recommandé d'appliquer les mesures d'hygiène universelles comme de ne pas mettre ses mains ou ses gants dans son visage et se laver les mains régulièrement. Pour enlever ses gants en évitant de se contaminer, il est recommandé de suivre la **procédure** prévue par le ministère de la Santé et des Services sociaux. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/guide-garderie/annexe5-port-de-gants.pdf>
- \* Demander aux clients qui présentent de la toux, de la fièvre ou des difficultés respiratoires de reporter leurs visites ou leurs soins. Installer des affiches rappelant ces consignes;
- \* Désinfecter le point de contact du client (la chaise, la table de soin, le comptoir, le marche pied, les toilettes, le vestiaire, les cintres, l'abreuvoir, le téléphone, etc.) après chaque utilisation avec un produit désinfectant recommandé; <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/desinfectants/covid-19/produits-acceptes-sous-mesures-provisoires.html> ou une solution chlorée (eau de javel : 1 part d'eau javel et 9 parts d'eau);
- \* Ne pas permettre aux clients d'accéder aux toilettes réservées au personnel.

### 13) Gestion des soins par les travailleurs des services de soins personnels:

- \* Le port du masque et la désinfection des mains par le client à son entrée et sa sortie;
- \* Le port du masque, de l'écran facial, de la blouse de protection et des gants par le travailleur pendant les soins;
- \* Comment enfiler et retirer les gants : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/guide-garderie/annexe5-port-de-gants.pdf>
- \* Désinfecter tous les accessoires, équipements, matériels après chaque client. Utiliser un produit désinfectant recommandé : <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/desinfectants/covid-19/produits-acceptes-sous-mesures-provisoires.html> ou une solution chlorée (eau de javel : 1 part d'eau javel et 9 parts d'eau);
- \* Utilisation unique du matériel lavable. Ex :serviettes, drap, couverture, peignoir, serre-tête etc..

### 14) Gestion des soins à domicile par les travailleurs des services de soins personnels:

- \* Le travailleur à domicile doit prioritairement s'informer avant d'effectuer sa visite à savoir si son client et sa famille présentent des symptômes suggestifs de la COVID-19 : fièvre, toux, difficultés respiratoires, perte de l'odorat et du goût, ou autres symptômes qui pourraient s'ajouter selon le site suivant :<https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/reponses-questions-coronavirus-covid19/#c46790>
- \* Le client doit porter un masque;
- \* Le port du masque, de l'écran facial, de la blouse de protection et des gants par le travailleur est nécessaire pendant les soins;
- \* Le travailleur doit se laver les mains avant d'entrer dans le domicile, dans le domicile et en sortant du domicile avec du savon et de l'eau chaude ou avec un gel à base d'alcool (60 % ou plus);
- \* Comment enfiler et retirer les gants : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/guide-garderie/annexe5-port-de-gants.pdf>

- \* Désinfecter tous les accessoires, équipements et matériels utilisés à l'intérieur du domicile;

<https://www.inspq.qc.ca/publications/2944-visites-domicile-hors-sante-covid19>

Utiliser un produit désinfectant recommandé : <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/desinfectants/covid-19/produits-acceptes-sous-mesures-provisoires.html> ou une solution chlorée (eau de javel : 1 part d'eau javel et 9 parts d'eau);

- \* Utilisation unique du matériel lavable. Ex :serviettes, drap, couverture, peignoir, serre-tête etc.. Placer le matériel lavable qui a été en contact avec le client dans un sac individuel et bien le fermer pour le transport. Laver ce matériel à l'eau chaude savonneuse.

## 15) Pour les transactions financières :

- \* Si vous avez plus d'un client à la caisse, mettre des marqueurs sur le sol pour indiquer la distance de 2 mètres entre chaque client;
- \* S'il n'est pas possible d'assurer une distance de 2 mètres entre le client et le personnel de caisse, installer une séparation physique avec un matériau transparent qui peut être nettoyé et désinfecté fréquemment (ex. : panneau d'acrylique « Plexiglas » ou analogue) pour protéger les employés et les clients;

### Méthodes de paiement :

- o **Le port de gants n'est pas recommandé aux caisses.** Le port prolongé d'une paire de gants met à risque le travailleur de se toucher le visage et de se contaminer;
- o Limiter les échanges de main à main de billets, pièces, chèques, cartes de crédit, pièces de fidélité, coupons de réduction, etc.;
- o Privilégier les paiements sans contact utilisant les cartes, cellulaires ou portefeuilles virtuels, idéalement sur des terminaux fixes, qui n'ont pas à être manipulés.
- o Appliquer l'hygiène des mains entre chaque client s'il y a eu contact avec l'argent, la carte ou le terminal manipulé par le client), avec une solution hydro alcoolique à plus de 60 % ou un linge humide savonneux disponible au poste de travail, déposé dans un contenant étanche ouvert, et changé régulièrement.
- o Maintenir propres les terminaux de paiement. Idéalement, une désinfection devrait être faite plusieurs fois par jour, et si le terminal est visiblement souillé. S'assurer que le produit désinfectant est compatible avec le terminal selon les recommandations du fournisseur.

## 16) Pour la transmission ou la signature de documents :

- \* Dans la mesure du possible, limiter au minimum l'échange de papiers (ex. : signature électronique des contrats ou des bons de livraison);
- \* Lorsque les documents papier sont requis :
  - o Déposer les documents sur une surface propre pour transmettre et récupérer les documents en respectant la distance de 2 mètres entre les individus;
  - o Ne pas partager de stylo avec les interlocuteurs, qui doivent utiliser le leur;
  - o Prévoir des stylos à laisser aux fournisseurs/livreurs au cas où ils n'en auraient pas pour la signature des papiers;
  - o Nettoyer son stylo avec une lingette désinfectante;
  - o Lors de la récupération des documents, les déposer dans une enveloppe et les transporter dans un porte- document.

## 17) Mesures de nettoyage et de désinfection :

- \* Établir une liste des surfaces à désinfecter, nommer un responsable et tenir un registre des désinfections pour les très grandes surfaces;
- \* Utiliser un produit désinfectant recommandé : <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/medicaments-produits-sante/desinfectants/covid-19/produits-acceptes-sous-mesures-provisoires.html> ou une solution chlorée (eau de javel : 1 part d'eau javel et 9 parts d'eau);
- \* Désinfecter les salles à manger après chaque repas, les installations sanitaires, les salles d'attente et les vestiaires 2 fois/jour avec le produit de désinfection utilisé habituellement;
- \* Nettoyer régulièrement les surfaces fréquemment touchées (tables, comptoirs, étagères, poignées de porte, chaises et accoudoirs, téléphones, livre de rendez-vous, séchoirs sur pied, ordinateurs, caisse enregistreuse, crayons, etc.) avec le produit d'entretien utilisé habituellement;
- \* Nettoyer en profondeur les équipements, surfaces, matériels et accessoires avant et après chaque journée de travail avec les produits d'entretien utilisés habituellement;
- \* S'assurer de n'utiliser qu'une serviette, un peignoir, un serre-tête, une couverture, un drap, etc. par personne. Les disposer dans un panier pour être lavé à l'eau chaude savonneuse. Désinfecter les portes des laveuses et sècheuses après chaque utilisation.

**18) 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** <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000968/>

**Mot de remerciements**

Tous nos remerciements aux associations membres de SOINS PERSONNELS QUÉBEC, le comité sectoriel des services de soins personnels, qui ont fait partie du comité tactique coordonné par Sylvain Camirand, directeur général de SOINS PERSONNELS QUÉBEC :

- \* Mark Balchunas, Alliance québécoise des thérapeutes naturels – AQTN
- \* Marie Bélanger, Association des massothérapeutes du Québec – AMQ
- \* Gervais Bisson, Association professionnelle des employeurs de la coiffure du Québec – APECQ
- \* Jean-François Bouchard, Fédération québécoise des massothérapeutes – FQM
- \* Isabelle Caron, Association des professionnels en électrolyse et soins esthétiques du Québec – APESEQ
- \* Paule Charette, Association québécoise des spas – AQS
- \* Étienne Durand, Regroupement des massothérapeutes professionnels du Québec – RMPQ
- \* Mathieu Lapierre, Regroupement des massothérapeutes du Québec – RMQ
- \* Edith Larose, Regroupement des intervenants et thérapeutes en médecine alternative – RITMA
- \* Marie Céline Lespérance, Association can-américain des massothérapeutes – ACAM
- \* Marie-Josée Poisson, Alliance des massothérapeutes du Québec
- \* Jacques-Yves Prévost, Association des massothérapeutes et thérapeutes en massage et drainage lymphatique – AMTMDL
- \* Stéphane Roy, Association Coiffure Québec – ACQ
- \* Jocelyn Vincent, Association canadienne des thérapeutes en médecine douce – ACTMD