



## PROGRAMME NATIONAL DE LOWE'S CANADA POUR LES MAGASINS - COVID-19

Lowe's Companies Canada, ULC, RONA inc., et Société en commandite Lowe's 220 (ci-après « **Lowe's Canada** ») s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à la sécurité et à l'absence de danger pour tous les associés et clients dans nos lieux de travail (magasins et centres de distribution).

Tous les associés de Lowe's Canada doivent suivre les procédures et pratiques de travail sécuritaires établies (le cas échéant). De plus, ils doivent faire part de leurs préoccupations à leur superviseur, un membre de leur Comité de Santé et Sécurité, un représentant en santé et sécurité et / ou un membre de leur syndicat.

---

### Responsabilités des associés

- Les associés doivent rester à la maison lorsqu'ils sont malades et présentent des symptômes de type COVID-19, tels que mal de gorge, fièvre, éternuements, essoufflement ou toux. Dans tel cas, Lowe's Canada fournira aux associés des informations supplémentaires concernant les réglementations et exigences provinciales relatives à l'auto-dépistage et au test de la COVID-19 [Note: Les résidents des provinces de la Saskatchewan et du Manitoba doivent suivre le processus provincial quotidien, en plus de la Politique « d'auto-dépistage » de Lowe's Canada].
- Les clients présentant des symptômes similaires à COVID-19, tels que mal de gorge, fièvre, éternuements ou toux, ne sont pas autorisés à entrer dans le magasin.
  - Si un client est identifié avec des symptômes dans le magasin, le directeur général du magasin (« DG ») ou le directeur en service (« DES ») doit être informé. Le DG ou DES doit demander poliment au client de partir et l'encourager à profiter des commandes en ligne et du service de livraison.
  - Si un client refuse de quitter, le DG ou le DES doit s'associer à leur directeur de district respectif pour les étapes suivantes. Cela garantira que chaque cas est abordé individuellement.
  - Le directeur de district peut s'associer avec le vice-président régional et les équipes de soutien (RH, PAS&S).
- Conservez une bonne hygiène en suivant les procédures établies par Lowe's Canada. Si vous n'êtes pas familier ou avez des questions sur les procédures, veuillez contacter votre superviseur, DG ou DES.
- Évitez de toucher votre visage (yeux, nez, bouche, etc.) et de partager vos outils de travail.
- Gardez une distance de 2 mètres entre les associés, fournisseurs, clients et visiteurs.
- Lors des livraisons, évitez les livraisons en mains propres et gardez 2 mètres de distance.
- Lowe's Canada fournira aux associés des informations supplémentaires concernant les réglementations et les exigences provinciales concernant les restrictions de voyage (se référer au site Web de votre province portant sur la COVID-19 pour les détails).
- Sur les chantiers de construction, s'il n'est pas possible de garder une distanciation sociale de 2 mètres, il faut porter l'équipement de protection individuel (« EPI ») fourni par Lowe's Canada.
- Les employés doivent respecter la procédure de lavage des mains, tel d'affichée dans les aires de repos.



- Lorsque les claviers à NIP sont utilisés, les associés doivent s'assurer qu'ils sont nettoyés conformément à la directive de Lowe's Canada.
- Les associés qui utilisent l'équipement motorisé sont responsables de s'assurer qu'ils les nettoient correctement avant et après chaque utilisation (c.-à-d. siège, volant, clavier d'allumage, etc.).

### **Responsabilités des gestionnaires et superviseurs**

- Les gestionnaires et superviseurs veilleront à ce que tous les associés se conforment aux procédures et au processus d'auto-dépistage de Lowe's Canada relatifs aux symptômes de type COVID-19 tels que mal de gorge, fièvre, éternuements, essoufflement ou toux. Dans tel cas, l'associé doit rester à la maison et s'isoler. [Note: Les résidents des provinces de la Saskatchewan et du Manitoba doivent suivre le processus provincial quotidien, en plus de la Politique « d'auto-dépistage » de Lowe's Canada].
- Les gestionnaires et superviseurs doivent réduire le trafic en magasin et dans les centres jardin en mettant l'accent sur les commandes en ligne, livraisons et / ou les cueillettes à l'auto.
- L'entrée dans les magasins et centres jardin, comprenant les lignes d'attentes, doit être surveillée et réglementée pour éviter la congestion, et si nécessaire, quelqu'un de l'équipe doit gérer le nombre de clients entrant / sortant du magasin pour respecter les directives provinciales (se référer à votre DES pour la capacité d'occupation).
- Les gestionnaires et superviseurs doivent s'assurer que des barrières entre les caissiers et les clients, par ex. une « protection contre les éternuements » ou une « fenêtre de plexiglass », sont installées dans le magasin, construites conformément aux directives COVID-19 de Lowe's Canada.
- Les gestionnaires et superviseurs doivent s'assurer que les associés, fournisseurs, sous-traitants et visiteurs sont informés des règles en vigueur et les respectent (flèches directionnelles et autres).
- Les gestionnaires et superviseurs doivent éviter que plusieurs associés effectuent la même tâche dans un espace ne permettant pas le respect du 2 mètres. Par exemple, si les caisses sont trop proches, ils doivent en ouvrir une sur deux.
- Les gestionnaires et superviseurs doivent s'assurer qu'il n'y a pas plus de 10 personnes qui se rassemblent dans les espaces communs. Aucun groupe ne sera permis.
- Les gestionnaires et les superviseurs veilleront à ce que les associés sachent que les clients doivent emballer eux-mêmes leurs achats.
- Les gestionnaires et les superviseurs veilleront, si possible ou nécessaire, que des allées soient à sens unique pour éviter les croisements.
- Les gestionnaires et les superviseurs doivent s'assurer que les associés sont conscients du respect de la distance de 2 mètres et qu'ils gardent le contrôle du chargement de la marchandise dans le véhicule si un client demande de l'aide. Demandez au client de rester dans son véhicule et d'ouvrir la porte/coffre à distance pour limiter le contact avec les surfaces.
- Les gestionnaires et superviseurs, en partenariat avec la PAS&S, devront vérifier régulièrement le fonctionnement des mesures préventives établies (par exemple toutes les deux semaines) et ajustez-les si elles ne fonctionnent pas assez bien ou causent d'autres problèmes dans les magasins, les centres de distribution ou les centres jardin.

- Les EPI (gants jetables, masque, lunettes / écrans faciaux) doivent être envisagés lorsque la distance de 2 mètres ne peut pas être maintenue entre les individus.
- Les gestionnaires et superviseurs doivent s'assurer que des désinfectants pour les mains à base d'alcool ou des postes de nettoyage des mains avec de l'eau et du savon sont disponibles à l'entrée et à la sortie pour les clients et les employés.
- Les gestionnaires et superviseurs doivent s'assurer les poignées des paniers sont désinfectées selon la procédure COVID-19 de Lowe's Canada.
- Les gestionnaires et superviseurs doivent fournir des poubelles dans le stationnement pour que les clients puissent jeter leurs lingettes désinfectantes et les EPI usagés.
- Comme indiqué dans les procédures de nettoyage COVID-19 de Lowe's Canada, les toilettes doivent être souvent désinfectées en suivant la liste de vérification de nettoyage (utilisez uniquement les produits de nettoyage approuvés).
- Les gestionnaires et les superviseurs doivent s'assurer que tout associé affecté à des livraisons sur un chantier ou une habitation a été formé sur les « Directives de livraison pour les chauffeurs » et a pris connaissance du document intitulé « Covid-19 : Conseils de santé et sécurité à l'intention des chauffeurs à la livraison » (se référer aux annexes A et B ci-jointes)
- Les gestionnaires et les superviseurs doivent s'assurer que l'affiche du taux d'occupation est clairement affichée dans les zones suivantes. Chaque entrée de la bâtisse, entrée du centre de jardin (le cas échéant), salle de repos, salle de réunion / formation, toilettes. L'occupation totale doit être notée à chaque entrée ainsi que dans les zones mentionnées précédemment (ex : Salle de réunion / formation...)

## **ANNEXE A – DIRECTIVES DE LIVRAISON POUR LES CHAUFFEURS**

### **Directives de livraison pour les chauffeurs**

- À l'arrivée à chaque nouvelle livraison, il est recommandé aux chauffeurs / aides, de mettre de nouveaux gants jetables, en cas de livraison à l'intérieur d'une maison, d'un lieu de travail ou de porter des gants de travail en cas de livraison en bordure de rue.
- Lorsque les chauffeurs / aides arrivent chez les clients, ils doivent respecter les pratiques de distanciation sociale (2 mètres). Ils doivent également demander poliment au client, de respecter le processus de distanciation sociale (2 mètres) pendant tout le temps, qu'ils sont impliqués dans le processus de livraison, pour la sécurité de l'équipe de livraison et du client.
- Une alternative serait de saluer poliment, d'un geste de la main, pour les cas de livraison en bordure de rue. Veuillez-vous assurer que le client sait que vous avez terminé la livraison (par appel téléphonique, etc.)
- Étant donné les circonstances actuelles, il est acceptable de demander au client s'il est possible de laisser sa livraison à l'extérieur du domicile ou dans une zone couverte désignée de son garage, au lieu d'entrer dans sa maison ou son lieu d'affaires. Chaque situation est différente et bien sûr, les chauffeurs doivent faire preuve de jugement et servir nos clients, de la meilleure façon possible, tout en gardant la sécurité de chacun à l'esprit.



- Lorsque vous travaillez à l'intérieur ou autour du domicile / lieu de travail du client, si nécessaire, rappelez poliment au client que vous pratiquerez la distanciation sociale, pour assurer la sécurité du client et de vous-même.
- Lorsque vous travaillez à l'intérieur ou autour du domicile / lieu de travail du client, gardez toujours vos gants, évitez de vous toucher le visage, les yeux ou la bouche, avec vos mains (gantées ou non).
- Lavez vos mains avec du savon et / ou un désinfectant si disponible, entre chaque livraison.

### **Document de livraison/factures**

- Pour le moment, il est temporairement acceptable de laisser les documents de livraison ou les factures/reçus, non signés.
- Si un client doit signer, lui demander d'utiliser son propre stylo
- Le conducteur doit documenter sur le document de livraison/facture, si le client choisit de ne pas signer nos documents.

**L'objectif devrait être une expérience de livraison sans contact, pour la sécurité de toutes les personnes impliquées.**

- En quittant le domicile du client, mais avant d'entrer dans le camion de livraison, retirez les gants et rangez-les à l'arrière du camion, et non dans la cabine.
- Conservez un seau de l'enseigne de 5 galons à l'arrière du camion avec un sac poubelle dedans. Jetez tous les déchets (gants en latex, serviettes en papier, etc.) dans le seau et jetez le sac poubelle chaque soir à votre retour au magasin.
- À votre retour au magasin, essuyez la cabine, les poignées de porte et toute autre surface ayant été en contact avec le conducteur / l'aide
  - Des nettoyants ménagers réguliers peuvent être utilisés sur les surfaces à contact élevé. Si vous ne disposez pas de nettoyants ménagers ou de désinfectants réguliers, Santé Publique Canada recommande d'utiliser une solution d'eau de Javel (1 partie d'eau de Javel pour 9 parties d'eau.
  - Des solutions de blanchiment domestique diluées peuvent être utilisées, si elles conviennent à la surface. Toujours suivre les instructions du fabricant, pour l'application et la ventilation appropriée. Vérifiez que le produit n'a pas dépassé sa date d'expiration. Ne mélangez jamais de l'eau de Javel avec de l'ammoniaque ou tout autre nettoyant. L'eau de Javel non expirée sera efficace contre les coronavirus, lorsqu'elle est correctement diluée.
    - Pour préparer un mélange de Javel, mélangez :
      - 5 cuillères à soupe (1/3 tasse) javélisant par gallon d'eau, ou :
      - 4 cuillères à thé par litre d'eau.
- Après avoir désinfecté le camion, lavez-vous les mains avec du savon et de l'eau tiède, pendant les 20 secondes recommandées ou utilisez un désinfectant pour les mains à base d'alcool, qui contient au moins 60% d'alcool si le savon et l'eau ne sont pas disponibles.

### **Directives pour les magasins**



- Avant de tenter une livraison, assurez-vous que le magasin contacte le client pour valider la date et l'heure de livraison. Dites « nous vous appelons pour confirmer votre livraison de demain. Comme toujours, nous vous offrons la flexibilité de déplacer celle-ci, pour n'importe quelle raison »
- Lors de l'appel, veuillez expliquer que les équipes de livraison pratiqueront la distanciation sociale, pendant le processus de livraison et n'hésitez pas à partager l'une ou l'autre des autres étapes.

## **ANNEXE B - COVID-19 : CONSEILS DE SANTÉ ET SÉCURITÉ À L'INTENTION DES CHAUFFEURS À LA LIVRAISON (et des associés de Lowe's Canada qui visitent un chantier)**

### **Rappel :**

- Le Canada n'a pas été épargné par la pandémie mondiale de COVID-19.
- Une personne peut contracter la COVID-19 :
  - En étant en contact étroit (environ 2 mètres) avec une personne infectée;
  - En aspirant les gouttelettes respiratoires expulsées par une personne infectée lorsqu'elle tousse, éternue ou parle; et
  - En touchant des surfaces ou des objets contaminés, puis en se touchant la bouche, le nez ou les yeux.
- Une personne atteinte de la COVID-19 peut être asymptomatique, avoir des symptômes légers ou tomber gravement malade.
  - Parmi les symptômes les plus fréquents, on retrouve de la toux, de la fièvre (de plus de 38 °C), des difficultés respiratoires et une pneumonie dans les deux poumons.
  - Les symptômes peuvent prendre jusqu'à 14 jours pour apparaître après l'exposition.
  - Dans les cas graves, l'infection peut entraîner la mort.

### **Directives de sécurité à suivre pendant la livraison de produits de Lowe's Canada :**

*Suivez les conseils de sécurité ci-dessous pour protéger votre santé et celle des autres lorsque vous livrez des produits.*

#### **1. Avant de commencer vos livraisons, prenez les mesures suivantes :**

- Si vous avez des symptômes de COVID-19 ou que vous avez reçu un diagnostic de COVID-19 confirmé, avisez votre superviseur immédiatement et retournez à la maison pour 14 jours d'isolement volontaire.
- Lavez-vous les mains avec de l'eau chaude et du savon ou un désinfectant pour les mains à base d'alcool :
  - Au début de votre quart de travail; et
  - Avant de toucher des articles (p. ex., boîtes, tableaux à pince, stylos, papier et n'importe quelle partie d'un véhicule), de faire le plein, et de manger ou boire.
- Désinfectez les parties accessibles du véhicule, dont les poignées des portes et des autres compartiments, les ceintures de sécurité, le volant, les miroirs, le levier de vitesses, les boutons, les loquets, le téléphone, la radio, les tablettes, le tableau à pince, les stylos et l'équipement de protection individuelle.



- Assurez-vous qu'il y a du désinfectant pour les mains et des lingettes désinfectantes dans votre véhicule.
- Assurez-vous que l'équipement de protection individuelle (p. ex., gants jetables, écran facial/appareil de protection respiratoire, chaussures de sécurité/bottes à embout d'acier, casque, lunettes de sécurité, vestes de sécurité à haute visibilité) est disponible.
- Portez toujours des gants jetables lorsque vous faites le plein.
- Gardez votre carte de crédit à portée de main; certaines routes à péage n'acceptent plus l'argent comptant et la monnaie.
- Notez les coordonnées de la personne à joindre en cas d'urgence pour :
  - Lui envoyer un texto ou l'appeler lorsque vous arrivez sain et sauf chez un client; et
  - Aviser votre superviseur en cas d'urgence médicale sur la route.
- Comme Lowe's Canada est considérée comme un service essentiel, une lettre pour travailleur essentiel est disponible pour les chauffeurs à la livraison.
- Envisagez d'apporter un repas prêt à manger pour visiter le moins d'espaces publics (p. ex., restaurants) possible, et du même coup réduire au minimum vos contacts avec le public.

## **2. Aux endroits où des produits sont livrés :**

- Évitez autant que possible les salons des chauffeurs, les relais routiers, les ateliers de réparation et les autres endroits publics.
  - Sur les chantiers, évitez les rassemblements aux échafaudages, aux appareils de levage et dans les autres zones achalandées.
- Utilisez votre propre stylo lorsque vous signez le registre des visiteurs d'un client.
  - Si possible, appelez le superviseur du chantier pour lui dire que vous êtes arrivé et lui demander d'annoncer votre arrivée aux personnes concernées à votre place.
- Restez à au moins deux mètres des autres lorsque vous descendez de votre véhicule à l'établissement d'un client.
- Saluez les clients d'un geste de la main ou la tête.
  - Ne serez pas la main aux gens et évitez les accolades
- Portez l'équipement de protection individuelle pour accomplir les tâches suivantes :
  - Livrez les produits au quai ou au poste approprié.
    - Les entreprises ont peut-être modifié leurs procédures d'accès et de livraison. Prenez connaissance de ces changements, le cas échéant, et suivez les directives de livraison du client en respectant les directives de distanciation sociale.
  - Insérez les soumissions et les plans dans des enveloppes transparentes avant de les déposer sur une surface partagée.
  - Ne remettez pas de documents directement aux clients.
- Lavez ou désinfectez vos mains après chaque livraison et lorsque vous retournez à votre véhicule.

## **3. Après les activités de livraison :**

- Jetez les articles et l'équipement de protection individuelle jetable usés.



- Désinfectez toutes les surfaces et poignées du véhicule, et tous les objets qui se trouvent à l'intérieur.
  - Désinfectez aussi les clés du véhicule.
- Désinfectez vos mains avant de descendre de votre véhicule ou d'entrer dans votre centre de distribution ou magasin de Lowe's Canada.
- À votre arrivée au centre de distribution ou au magasin, lavez-vous soigneusement les mains avec de l'eau et du savon, et restez à au moins deux mètres des autres.

*Remarque : Avant, pendant ou après une livraison, ne partagez pas vos appareils, votre équipement de protection individuelle et vos autres articles avec qui que ce soit.*