

# Commerces « prioritaires » : que faire quand des travailleurs exercent leur droit de refus en raison de la COVID-19?

25 mars 2020

Alors que le gouvernement du Québec a annoncé la fermeture des services et activités non prioritaires à compter du mercredi 25 mars à 00:01 et que les cas de contamination communautaire augmentent de façon importante, les travailleurs des commerces prioritaires peuvent s'inquiéter des risques pour leur santé et leur sécurité. La Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) précise la marche à suivre lorsqu'un travailleur qui a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de son travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique, mais qu'en est-il dans le contexte de la pandémie de COVID-19?

## Les mécanismes prévus à la LSST

La LSST prévoit les mécanismes suivants :

- Le travailleur avise immédiatement son supérieur (ou un représentant de l'employeur) et lui donne les raisons de son refus de travail.
- L'employeur convoque le représentant du travailleur (représentant à la prévention, représentant syndical ou travailleur désigné) pour examiner la situation et proposer des solutions pour apporter des corrections.
- En cas de désaccord entre l'employeur et le représentant du travailleur sur le danger ou la solution, ils peuvent demander l'intervention d'un inspecteur de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).
- L'inspecteur de la CNESST analyse la situation et détermine si le danger justifie le refus. Sa décision prend effet immédiatement, mais peut être contestée en révision administrative.
- Si le refus est injustifié ou acceptable dans le cas particulier du travailleur, l'employeur peut demander à un autre travailleur de remplacer le travailleur qui exerce son droit de refus en informant le remplaçant du refus et des motifs.

L'employeur peut exiger que le travailleur qui a exercé son droit de refus demeure disponible sur les lieux de travail et l'affecter temporairement à une autre tâche qu'il est raisonnablement en mesure d'accomplir. De plus, l'employeur ne peut congédier,

suspendre ou déplacer un travailleur, exercer à son endroit des mesures discriminatoires ou des représailles où lui imposer toute autre sanction en raison de l'exercice de son droit de refus.

## Miser sur la prévention

Les autorités de santé publique ont défini les [consignes sanitaires](#) que tous doivent respecter. Pour les employeurs qui œuvrent dans les services et activités prioritaires, notamment le secteur de l'alimentation, prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs nécessite de revoir les processus et les façons de faire dans l'entreprise.

Voici quelques solutions qui peuvent être mises en œuvre pour protéger les travailleurs et la clientèle :

- Nettoyage fréquent des aires de repos et des toilettes des travailleurs, incluant la désinfection des endroits les plus susceptible d'être touchés.
- Nettoyage régulier des caisses, comptoirs, balances, chariots élévateurs et autres outils de travail.
- Réduction des heures d'ouverture afin de permettre au personnel de faire davantage de nettoyage, de désinfecter les zones clés et de réapprovisionner le magasin en produits les plus prisés.
- Port de gants obligatoire.
- Lavage des mains à toutes les heures.
- Obligation pour les clients d'utiliser un gel désinfectant pour les mains à l'entrée et à la sortie des magasins.
- Selon la superficie, limiter le nombre de clients dans l'établissement.
- Embauche de gardes de sécurité pour faire respecter les normes de distanciation physique entre les clients dans les files d'attente et contrôler le nombre de clients dans le magasin.

## Établir un climat de collaboration

Le maintien des activités des entreprises prioritaires est essentiel à pour répondre aux besoins de la population pendant cette période difficile. Toutefois, l'évolution rapide de la situation peut engendrer de réelles inquiétudes chez les travailleurs qui sont amenés à interagir avec la clientèle. Il est nécessaire pour les employeurs d'être à l'écoute des craintes exprimées et d'établir un climat de collaboration afin de trouver des solutions qui vont assurer la santé et la sécurité des travailleurs.

Pour des mises à jour sur les questions commerciales qui découlent de cette situation en constante évolution, consultez notre [Centre de ressources sur la COVID-19](#).

Par

[Don J. Alberga, François Longpré](#)

Services

[Travail et emploi, Commerce de détail et tourisme d'accueil](#)

## BLG | Vos avocats au Canada

Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. (BLG) est le plus grand cabinet d'avocats canadien véritablement multiservices. À ce titre, il offre des conseils juridiques pratiques à des clients d'ici et d'ailleurs dans plus de domaines et de secteurs que tout autre cabinet canadien. Comptant plus de 800 avocats, agents de propriété intellectuelle et autres professionnels, BLG répond aux besoins juridiques d'entreprises et d'institutions au pays comme à l'étranger pour ce qui touche les fusions et acquisitions, les marchés financiers, les différends et le financement ou encore l'enregistrement de brevets et de marques de commerce.

[blg.com](http://blg.com)

### Bureaux BLG

#### Calgary

Centennial Place, East Tower  
520 3rd Avenue S.W.  
Calgary, AB, Canada  
T2P 0R3

T 403.232.9500  
F 403.266.1395

#### Ottawa

World Exchange Plaza  
100 Queen Street  
Ottawa, ON, Canada  
K1P 1J9

T 613.237.5160  
F 613.230.8842

#### Vancouver

1200 Waterfront Centre  
200 Burrard Street  
Vancouver, BC, Canada  
V7X 1T2

T 604.687.5744  
F 604.687.1415

#### Montréal

1000, rue De La Gauchetière Ouest  
Suite 900  
Montréal, QC, Canada  
H3B 5H4

T 514.954.2555  
F 514.879.9015

#### Toronto

Bay Adelaide Centre, East Tower  
22 Adelaide Street West  
Toronto, ON, Canada  
M5H 4E3

T 416.367.6000  
F 416.367.6749

Les présents renseignements sont de nature générale et ne sauraient constituer un avis juridique, ni un énoncé complet de la législation pertinente, ni un avis sur un quelconque sujet. Personne ne devrait agir ou s'abstenir d'agir sur la foi de ceux-ci sans procéder à un examen approfondi du droit après avoir soupesé les faits d'une situation précise. Nous vous recommandons de consulter votre conseiller juridique si vous avez des questions ou des préoccupations particulières. BLG ne garantit aucunement que la teneur de cette publication est exacte, à jour ou complète. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite sans l'autorisation écrite de Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. Si BLG vous a envoyé cette publication et que vous ne souhaitez plus la recevoir, vous pouvez demander à faire supprimer vos coordonnées de nos listes d'envoi en communiquant avec nous par courriel à [desabonnement@blg.com](mailto:desabonnement@blg.com) ou en modifiant vos préférences d'abonnement dans [blg.com/fr/about-us/subscribe](http://blg.com/fr/about-us/subscribe). Si vous pensez avoir reçu le présent message par erreur, veuillez nous écrire à [communications@blg.com](mailto:communications@blg.com). Pour consulter la politique de confidentialité de BLG relativement aux publications, rendez-vous sur [blg.com/fr/ProtectionDesRenseignementsPersonnels](http://blg.com/fr/ProtectionDesRenseignementsPersonnels).

© 2026 Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. Borden Ladner Gervais est une société à responsabilité limitée de l'Ontario.