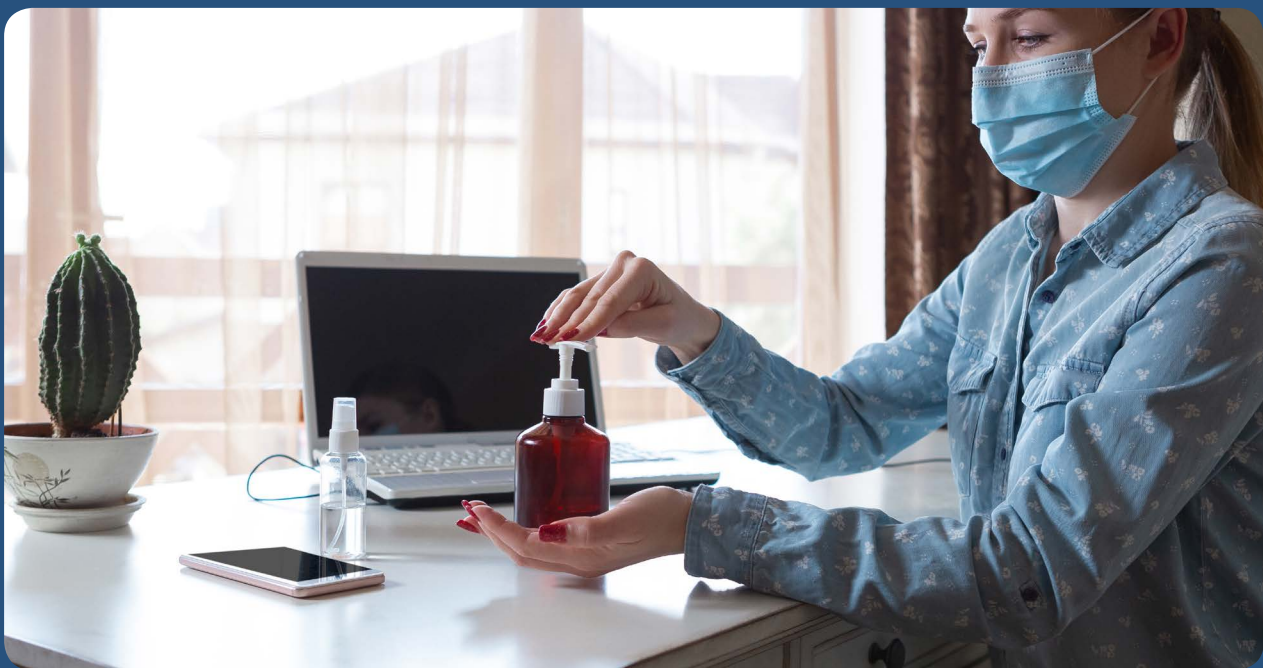




# GUIDE DE PRÉCONISATIONS SANITAIRES POUR LA REPRISE DES ACTIVITÉS DES DISTRIBUTIONS D'AMEUBLEMENT, CUISINES ET ELECTROMENAGER EN PÉRIODE D'ÉPIDÉMIE COVID-19

**Le présent document a été établi le 8 avril 2020. Il sera révisé et mis à jour en tenant compte des évolutions de la pandémie et des préconisations issues du gouvernement.**



# SOMMAIRE

## 1

### Introduction

- 1- Obligation légale de l'employeur en matière de prévention ..... p5
- 2- Principe de continuation d'une activité commerciale ..... p6
- 3- Responsabilité du chef d'entreprise..... p6

## 2

### Préconisations sanitaires applicables en toutes situations

- 1- Gestes barrières à appliquer en permanence..... p8
- 2- Nettoyage des locaux et adaptation des postes de travail..... p9
- 3- Equipements de protection..... p10
- 4- Procédures d'urgence dans l'entreprise et conduite à tenir en cas de personnes présentant des symptômes liés au Covid-19 sur le lieu de travail ..... p10
- 5- Accueil des clients /réception des fournisseurs..... p12
- 6- Espaces de réunion-concentration des salariés ..... p13

## 3

### Préconisations par fonction dans l'entreprise :

- 1- Vente..... p15
- 2- Livraison..... p16
- 3- Pose-installation-réparation-livraison volumineuses..... p17
- 4- Bureaux- call centers..... p18
- 5- Entrepôts..... p18
- 6- Caisses ..... p20

## 4

### Actualisation du document unique de prévention des risques et consultation du CSE

- 1- Actualisation du document unique d'évaluation des risques..... p21
- 2- Information et consultation du CSE dans les entreprises de 11 salariés et plus..... p24

## 5

- Annexes..... p25

En cette période de pandémie Covid-19, la priorité des entreprises de distribution d'ameublement, cuisine et électroménager est d'adopter des mesures de prévention protégeant la santé de leurs collaborateurs, conformément aux responsabilités des employeurs, et de les inciter à veiller sur leur santé, leur sécurité et à celle de leur entourage. Ce document liste les mesures urgentes et spécifiques à mettre en œuvre pour assurer les conditions sanitaires nécessaires aux personnels appelés à travailler en magasins, entrepôts, chantiers chez les clients, bureaux et autres lieux, en complément de toute mesure sanitaire édictée par les pouvoirs publics. La mise en œuvre de ces mesures est une condition incontournable des activités de distribution d'ameublement, cuisine et électroménager et autres biens d'équipement de la maison. Il appartient à chaque entreprise d'évaluer sa capacité à s'y conformer et de prendre les dispositions nécessaires.

Le Covid-19 fait partie de la famille des coronavirus, qui forment une grande famille de virus responsables généralement de rhumes et de syndromes grippaux bénins. Ils peuvent néanmoins présenter des formes graves, en particulier chez des personnes fragiles (personnes âgées ou atteintes de maladies chroniques, nourrissons, femmes enceintes...).

La transmission du virus s'effectue par projection de gouttelettes et par contact physique, principalement par les mains, via des objets contaminés, ce qui en fait une maladie très contagieuse (même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre lors d'une toux, d'un éternuement ou discussion de plus de 15 minutes en l'absence de mesures de protection...). À l'heure actuelle, il n'y a ni vaccin ni traitement spécifique.

**Seul le respect des mesures préventives permet de limiter les risques d'infection. Prévenir la contagion dans les activités de la distribution d'ameublement et d'électroménager exige de porter une attention soutenue aux mesures barrières dans toutes les activités de notre secteur.**

**Les consignes sanitaires recommandées par le gouvernement doivent être respectées par l'entreprise. Il convient de consulter tous les jours le site <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>, pour connaître les dernières mises à jour.**

Pour mémoire, ces consignes doivent être assimilées et diffusées. L'intervention du médecin du travail pour accompagner l'entreprise dans ces explications est possible (voir l'instruction ministérielle relative au fonctionnement des services de santé au travail pendant l'épidémie de Covid-19 du 17 mars 2020). Les mesures de prévention doivent être réévaluées régulièrement, car la situation sanitaire est extrêmement évolutive. À ce titre, on pourra mettre en place une cellule de crise (c'est même la recommandation numéro une de ce document), réunissant l'ensemble des acteurs de l'entreprise, pour bien se coordonner avec les actions nécessaires et prescrites par les pouvoirs publics.

À ces mesures « comportementales » s'ajoutent des mesures de prévention décidées par l'employeur en fonction de l'analyse du risque de contagion spécifique à son entreprise. Le risque de pandémie liée au coronavirus (Covid-19) n'a pas pour origine l'entreprise et sa prévention est désormais prise en main directement par l'État. Ce risque est donc tout à fait atypique par rapport aux risques professionnels habituels. L'entreprise doit donc « décliner » les consignes de l'État sous forme de mesures opérationnelles. Pour ce faire, elle procède, dans la mesure du possible, à une analyse de risque traditionnelle consistant à hiérarchiser les mesures de prévention. Ces mesures de prévention peuvent faire l'objet de procédures formalisées.

# 1- OBLIGATION LÉGALE DE L'EMPLOYEUR EN MATIÈRE DE PRÉVENTION



L'employeur est légalement tenu en matière de prévention des risques dans l'entreprise (article L. 4121-2 du Code du travail). Il doit notamment :

- Eviter les risques.
- Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités.
- Combattre les risques à la source.
- Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé.
- Tenir compte de l'état d'évolution de la technique.
- Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux.
- Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants.
- Continuité de l'activité industrielle et mesures de prévention.
- Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.
- Donner les instructions appropriées aux travailleurs. De ces principes abstraits, l'entreprise déduit des mesures concrètes.

Préparez pour prévenir les risques et protéger la santé des travailleurs :

**Vous devez informer le personnel sur la pandémie**, ses risques et sur les mesures de prévention et de protection individuelle et collective.

**Vous devez instaurer des mesures d'hygiène et de salubrité préconisées par les autorités sanitaires** (lavage des mains, désinfection des locaux, mise à disposition de matériel d'hygiène comme du savon, des solutions hydroalcooliques...)

**Concrètement, il faut donc évaluer les risques au regard des situations de travail, en prenant en compte les nouveaux risques.** Les risques préexistants liés au travail normal du salarié restent existants. Ils peuvent même être accrus.

(Source : QUELLES MESURES L'EMPLOYEUR DOIT-IL PRENDRE POUR PROTÉGER LA SANTÉ DE SES SALARIÉS FACE AU VIRUS, Ministère du travail, mars 2020).

Le chef d'entreprise doit donc passer en revue les circonstances dans lesquelles les salariés peuvent être exposés au virus, et mettre en œuvre les mesures nécessaires pour éviter ou à défaut limiter le risque.

Analyser les différentes situations de travail au regard des nouveaux risques liés au Covid19.

## 2- PRINCIPE DE CONTINUATION D'UNE ACTIVITÉ COMMERCIALE



La continuation d'une activité commerciale suppose des mesures de prévention drastiques et méthodiques pour protéger les salariés et obtenir leur engagement. Sans ces mesures, la continuation d'activité n'est pas possible. La diligence accomplie en matière de sécurité et la reconnaissance vis-à-vis du courage des salariés sont essentielles dans cette période de crise.

Les employeurs et les membres du CSE, lorsqu'il y en a, doivent préciser quelles activités sont maintenues et/ou adaptées :

- En fonction des ressources humaines disponibles, salariés atteints par le virus, parents d'enfants de moins de 16 ans, salariés atteints de maladie chronique ...
- En fonction du maintien ou non de l'activité des clients et ou fournisseurs (distribution, particuliers) o En fonction de la pérennité de l'outil de production (four à fonctionnement continu, séchoir à bois, ...)
- En fonction de sa contribution à la lutte contre l'épidémie (productions d'emballages alimentaires ou nécessaires aux services de santé ....), à sa contribution sur la chaîne de valeur (contexte d'interdépendance entre entreprises de la filière bois)...

Le présent document présente d'une part, les consignes de l'État ainsi que des « bonnes pratiques » de prévention en milieu commercial, à charge pour chaque entreprise de déterminer les siennes.

Les entreprises peuvent prendre l'occasion de la mise en place de ces mesures pour réfléchir, si nécessaire, à la mise en place d'un plan de continuité d'activité (PCA) dans la durée.

Cet exercice permet d'examiner méthodiquement tous les aspects permettant de reprendre et poursuivre l'activité.

## 3- RESPONSABILITÉ DU CHEF D'ENTREPRISE



Tout employeur reste juridiquement responsable de la sécurité et de la protection de la santé physique et mentale des travailleurs au titre des articles L 4121-1 à L 4121-5 du code du travail.

### DISPOSITIONS DU CODE DU TRAVAIL

#### Article L4121-1

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels, y compris ceux mentionnés à l'article L. 4161-1 ;

- 2° Des actions d'information et de formation

- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.



**Article L4121-2**

L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

- 1° Eviter les risques.
- 2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités.
- 3° Combattre les risques à la source.
- 4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé.
- 5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique.
- 6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux.
- 7° Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L. 1152-1 et L. 1153-1, ainsi que ceux liés aux agissements sexistes définis à l'article L. 1142-2-1.
- 8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.
- 9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

**Article L4121-3**

L'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, évalue les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, y compris dans le choix des procédés de fabrication, des équipements de travail, des substances ou préparations chimiques, dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations et dans la définition des postes de travail. Cette évaluation des risques tient compte de l'impact différencié de l'exposition au risque en fonction du sexe.

A la suite de cette évaluation, l'employeur met en œuvre les actions de prévention ainsi que les

méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Il intègre ces actions et ces méthodes dans l'ensemble des activités de l'établissement et à tous les niveaux de l'encadrement.

Lorsque les documents prévus par les dispositions réglementaires prises pour l'application du présent article doivent faire l'objet d'une mise à jour, celle-ci peut être moins fréquente dans les entreprises de moins de onze salariés, sous réserve que soit garanti un niveau équivalent de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat après avis des organisations professionnelles concernées.

**Article L4121-4**

Lorsqu'il confie des tâches à un travailleur, l'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, prend en considération les capacités de l'intéressé à mettre en œuvre les précautions nécessaires pour la santé et la sécurité.

**Article L4121-5**

Lorsque dans un même lieu de travail les travailleurs de plusieurs entreprises sont présents, les employeurs coopèrent à la mise en œuvre des dispositions relatives à la santé et à la sécurité au travail.

Il incombe à l'employeur dans la situation actuelle de :

- procéder à l'évaluation des risques encourus sur les lieux de travail qui ne peuvent être évités en fonction de la nature du travail à effectuer.
- déterminer, en fonction de cette évaluation les mesures de prévention les plus pertinentes.
- associer à ce travail les représentants du personnel.
- solliciter lorsque cela est possible le service de médecine du travail qui a pour mission de conseiller les employeurs, les travailleurs et leurs représentants et, à ce titre, de préconiser toute information utile sur les mesures de protection efficaces, la mise en œuvre des « gestes barrière »
- respecter et faire respecter les gestes barrière recommandés par les autorités sanitaires.

La responsabilité de l'employeur pour méconnaissance de cette obligation spécifique de prévention des risques professionnels peut être recherchée en amont de toute atteinte à l'intégrité physique ou mentale du travailleur, comme en raison d'une telle atteinte avec la survenance d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

Le virus responsable du COVID-19 se transmet par les gouttelettes, des sécrétions émises par chacun en toussant, éternuant ou en parlant. Le virus peut atteindre une personne à proximité ou se fixer sur une surface souillée par les gouttelettes, comme les mains ou les mouchoirs ou une surface ayant été contaminée.

Selon, le ministère de la Santé, il faut avoir eu des contacts étroits avec une personne malade pour transmettre la maladie (même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre lors d'une toux, d'un éternuement ou une discussion en l'absence de mesures de protection).

En effet, la bouche, le nez, les yeux sont les « portes d'entrée » du virus dans l'organisme et ce sont généralement les mains qui sont les plus exposées et qui transportent le virus sur le visage.

## 1- LES GESTES BARRIÈRES APPLICABLES EN PERMANENCE



**Se laver les mains régulièrement** (au moins toutes les deux heures :) à l'eau savonneuse pendant environ 30 secondes ou à l'aide d'un gel hydroalcoolique.

**Utilisez un stylo à usage personnel.**

**Toussez ou éternuez dans son coude.**

**Utilisez des mouchoirs à usage unique** et jetez-les après usage dans une poubelle fermée (contenant un sac en plastique)



**Saluez sans se serrer la main, sans embrassades.**

Garder une **distance minimum d'un mètre** avec les autres personnes.

**Éviter les rassemblements, limiter les déplacements et les contacts.**

Que cela soit avec ou sans le port de gants, **éviter de vous toucher le visage.**

Annexe 2 – Rappel des gestes barrières

Annexe 3 – Le lavage des mains

Annexe 4 – Gestes élémentaires au quotidien



## 2- NETTOYAGE DES LOCAUX ET ADAPTATION DES POSTES DE TRAVAIL



Plusieurs études indiquent que le virus peut survivre plusieurs heures sur des surfaces inertes. Aussi, il convient de prévoir et d'organiser des règles de nettoyage selon des règles précises en prévention. Par ailleurs, il faut :

**Organiser la traçabilité des opérations de nettoyage.**

**Prévoir une procédure spécifique pour la réception du courrier** (pas d'ouverture à main nue).

**Désinfecter les emballages entrant** dans les magasins ou entrepôts ou alors attendre au moins 24 heures avant de les manipuler.

**Désinfecter régulièrement poignées de portes, boutons et tous produits exposés** et susceptibles d'être touchés par les clients dans le magasin.

**Nettoyer/désinfecter deux fois/jour les caisses et le terminal de carte bancaire.**

**Procéder à un nettoyage régulier au moyen de désinfectants, toutes les deux heures, des surfaces de contact les plus usuelles** (poignées de portes, meubles de vente, tables, comptoirs, photocopieurs, claviers, téléphones...), au moins quotidiennement pour les sols.

**Nettoyer/désinfecter régulièrement les barres de chariots et anses des paniers** et/ou mettre à disposition des pulvérisateurs désinfectant au niveau de la zone de remisage des chariots et des paniers.

**Réorganiser les casiers de vestiaires ou les temps de passages aux vestiaires** pour faciliter la distanciation et prévoir un lavage des

mains avant et après passage dans les vestiaires.

**Veiller à ce que les salariés se changent avant et après la journée de travail impérativement** pour ne pas véhiculer le virus entre domicile et entreprise.

**Permettre en tout lieu un accès facile et rapide à un mode de nettoyage et/ou de désinfection des mains.**

**Assurer le nettoyage des équipements.**

**Réorganiser les locaux et leurs équipements** afin de supprimer le maximum de surfaces / objets susceptibles d'être manipulés par plusieurs personnes.

**Demander aux salariés de ranger, le temps de la crise, un maximum d'objets personnels présents dans leur bureau** (cadres, peluches, bibelots...).

**Demander aux salariés ne pas se prêter des objets** : stylos, téléphones...

**Doter les salariés d'outils leur permettant de ne pas avoir à prêter les leurs.** Prévoir les moyens individuels de désinfection des outils.

**Si possible, démonter les portes, les bloquer en position ouverte.** Privilégier les espaces ouverts pour minimiser les surfaces de contacts et faciliter la circulation de l'air lors de son renouvellement.

**Supprimer les machines à café communes** qui peuvent se trouver rapidement contaminées.

Annexe 5 – Nettoyage sanitaires

Annexe 6 – Nettoyage désinfection des locaux

Annexe 7 – Nettoyage des caddies et paniers

Annexe 8 – Nettoyage des barres de caddies

Annexe 9 – Nettoyage des Poignées et meubles de vente

## 3- EQUIPEMENTS DE PROTECTION



### MASQUES

Utilisation des masques FP2 contre le coronavirus (Covid 19) : en l'état actuel des consignes gouvernementales, le port du masque FFP2 est destiné aux professionnels de santé intervenant en réanimation médicale.

En milieu professionnel « normal », il est préférable que chacun porte un masque chirurgical ou barrière dès lors qu'il est en relation avec un tiers extérieur ; cela permet d'éviter la projection de salive.

### GANTS

En fonction du résultat de l'évaluation du risque, évaluer la pertinence de mettre à disposition des gants jetables.

Outre le problème actuel de la disponibilité, l'utilisation des gants jetables se fait souvent au détriment du lavage des mains. Or, le lavage des mains est bien la mesure prioritaire. Si des gants sont mis à disposition, il faut maintenir le principe du lavage de main à chaque changement de gant.

A priori il n'y a pas d'interdiction d'utiliser des gants non jetables comme des gants de nettoyage ou de vaisselle, voire des gants de mécaniciens. Il faut évidemment les désinfecter avec une solution biocide régulièrement (question posée à l'INRS, en attente de confirmation).

### LUNETTES

Les yeux étant une porte d'entrée du virus, en fonction de l'analyse des risques, le port de lunettes de protection peut être utile. Nous n'avons pas trouvé de préconisations précises à date.

## 4- PROCÉDURES D'URGENCE DANS L'ENTREPRISE ET CONDUITE À TENIR EN CAS DE PERSONNES PRÉSENTANT DES SYMPTÔMES LIÉS AU COVID-19 SUR LE LIEU DE TRAVAIL



Dans la mesure où l'employeur doit prendre les mesures nécessaires « pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et morale des travailleurs », celui-ci peut être fondé à prendre des dispositions contraignantes pour assurer la protection de la santé du personnel après évaluation du risque de contagion dans l'entreprise.

Si l'employeur a connaissance qu'un salarié présente un des symptômes décrits ci-dessus ainsi qu'en cas de suspicion de contamination, il devra :

Renvoyer immédiatement le salarié contaminé à son domicile et lui demander d'appeler son médecin traitant. Le salarié doit être évacué le plus rapidement possible de l'entreprise, lui mettre à disposition et lui

faire porter un masque : appeler le service de santé au travail pour préconisations immédiates ; à défaut, appeler le 15 pour organiser un transport sanitaire ; à défaut, contacter ses proches pour l'évacuer en les informant des recommandations sanitaires.

Rappeler au salarié qu'il doit rapidement appeler son médecin traitant ou le 15 en fonction de l'évolution de ses symptômes.

**Informez les autres salariés** d'un cas possible d'infection afin qu'ils soient vigilants à l'apparition éventuelle de symptômes et qu'ils restent à domicile si c'est le cas. Il n'y a pas lieu de faire un suivi particulier des cas contacts.

**Faire procéder au nettoyage des locaux** et équiper les personnes en charge du nettoyage des sols et surfaces avec port d'une blouse à usage unique et gants de ménage (le port d'un masque de protection respiratoire n'est pas nécessaire du fait de l'absence d'aérosolisation par les sols et surfaces).

Dans l'hypothèse où l'employeur est amené à renvoyer le salarié à son domicile, il devra lui assurer le maintien de salaire jusqu'à ce que le salarié puisse lui faire parvenir un arrêt de travail, et ce dans les meilleurs délais.

Aussi et après avoir pris connaissance d'un cas avéré de Covid-19 l'entreprise doit informer l'entreprise intervenant qui devra procéder au nettoyage et à la désinfection des locaux.

## CONSIGNES GOUVERNEMENTALES EN MATIÈRE DE DÉSINFECTION

### S'ASSURER QUE LE PERSONNEL DE NETTOYAGE:

#### Est équipé :

- D'une blouse à usage unique
- De gants de ménage

Le port d'un masque de protection respiratoire n'est pas nécessaire du fait de l'absence d'aérosolisation par les sols et surfaces.

#### Privilégie un lavage-désinfection humide :

- Nettoyer les sols et surfaces avec un bandeau de lavage à usage unique imprégné d'un produit détergent
- Rincer à l'eau du réseau d'eau potable avec un autre bandeau de lavage à usage unique
- Assurer un temps de séchage suffisant
- Désinfecter les sols et surface à l'eau de javel diluée avec un bandeau de lavage à usage unique différent des deux précédents
- Eliminer les déchets produits par la personne contaminée

### EN CAS DÉSINFECTION ET DE POURSUITE D'ACTIVITÉ:

L'entreprise peut être amenée à fermer un secteur ou des espaces communs à la demande des services sanitaires sur une durée de plus de 1 journée pour procéder aux opérations de nettoyage- désinfection.

#### L'entreprise devra alors :

- Procéder à la réaffectation des salariés dans d'autres lieux, si possible
- Modifier les plannings de travail si nécessaire
- Mettre en place le télétravail (si possible pour les fonctions le permettant)
- Si absence : privilégier les compteurs pour les non-cadres et les congés

Informez le CSE sur les mesures envisagées en cas de fermeture temporaire d'un des espaces concernés pour procéder au nettoyage désinfection et indiquer la règle de pose des repos ou congés concernant les absences.

## MESURES A PRENDRE EN CAS DE SUSPICION DE COVID 19 CHEZ UN SALARIE (TOUX, FIEVRE, DIFFICULTES RESPIRATOIRES)

Il convient de lui demander de rester à son domicile, d'éviter les contacts, d'appeler un médecin avant de se rendre à son cabinet ou d'appeler le numéro de permanence de soins de sa région.

Il peut également bénéficier d'une téléconsultation. Si les symptômes s'aggravent avec des difficultés respiratoires et signes d'étouffement, il doit alors appeler le SAMU- Centre 15.

La personne peut se faire tester uniquement si elle est une personne fragile ou à risque, ou si elle présente des signes de gravité.

## MESURES A PRENDRE EN CAS DE SALARIE VIVANT AVEC UNE PERSONNE MALADE DU COVID-19

Le salarié doit s'isoler et surveiller son état de santé.

Il doit ainsi rester à son domicile, s'isoler 2 semaines, respecter scrupuleusement les gestes barrières, surveiller sa température 2 fois par jour, surveiller l'apparition éventuelle de symptômes (toux, difficultés respiratoires, fièvre) et adopter le télétravail lorsque cela est possible. Si des symptômes surviennent, il doit appeler son médecin, mais ne pas se déplacer jusqu'à son cabinet, ni au laboratoire ni aux urgences.

# 5- ACCUEIL DES CLIENTS, RECEPTION DES FOURNISSEURS



### ACCUEIL DES CLIENTS :

Étudier les possibilités d'**améliorer la fluidité de l'accès au magasin** : décaler les plages d'ouverture du magasin ou aménager les horaires de présence dans l'entreprise pour éviter les croisements d'équipe et permettre le nettoyage des locaux. Idem pour les pauses échelonnées.

**Prévoir l'entrée en file, un par un, en respectant les distances de sécurité.**

**Laisser ouvertes les portes** si possible afin d'éviter d'avoir à les pousser, notamment lorsqu'il y a du monde.

**Prévoir le nettoyage régulier des accès.**

**Identifier les postes d'accueil et de contacts avec les visiteurs extérieurs.** Conduite à tenir vis-à-vis des visiteurs indispensables : traçabilité, filtrage...



**Mettre en place des mesures de protection des postes d'accueil** : les mesures prises à l'accueil donnent aux entreprises extérieures et aux visiteurs une idée du sérieux avec lequel l'entreprise gère la crise du coronavirus (Covid-19). Il peut s'agir de mesures barrières strictes (balisage, lignes de courtoisie). Dans certains magasins, recevant du public, des vitres ont été installées aux caisses.

**Afficher des consignes de sécurité sanitaire dès l'entrée du magasin.**

**Interdire l'accès au site à toute personne présentant les symptômes grippaux** (fièvre, nez qui coule, éternuements...).

**Mettre en place dans le cadre de Vente à Emporter de type Drive des procédures pour ouverture du coffre** afin que le personnel puisse déposer les commandes. Pour la signature du bon de livraison, utilisation si possible du **stylo du client ou signature électronique**.

### ACCUEIL DES FOURNISSEURS ET RECEPTION DES LIVRAISONS :

Limitier au maximum l'entrée des intervenants externes (à l'exception des professions supports indispensables telles que fournisseurs, enlèvement des déchets, sociétés de nettoyage, sécurité, ...).

File d'attente : **Les chauffeurs doivent rester dans la cabine.**

Ayez le numéro de téléphone du site de livraison et le nom du consommateur du lieu de chargement ou de déchargement.

Actualiser les règles de chargement/déchargement afin de déterminer les consignes de distance à respecter avec les salariés du site (entre les personnes et vis-à-vis du véhicule et du chargement), sur les quais de chargement/déchargement, à l'entrée des dépôts, des usines, etc.

### Annexe 12 – Accès prestataires

### Annexe 13 – Message à l'attention des personnels et des fournisseurs

## 6- ESPACES DE RÉUNION CONCENTRATION DES SALARIÉS



Salles de réunions, bureaux, call-center sont autant d'espaces où l'organisation des présences et des déplacements doit faire l'objet d'une attention soutenue.

Assurer un affichage fort et visible des consignes sanitaires.

Respecter, en toutes circonstances, une distance d'au moins un mètre entre les personnes, notamment :

- en divisant par deux la capacité nominale d'accueil simultané pour toutes les installations (hors bureaux)
- éventuellement, en organisant les ordres de passage.
- éventuellement, en décalant les prises de poste.
- éventuellement, en mettant en place des marqueurs pour faire respecter une distance d'au moins un mètre : bande adhésive au sol, barriérage (par exemple avec utilisation des tables et des chaises), organisation des circulations intérieures...
- en limitant l'accès aux espaces et salles de réunion.

Installer, si possible, des lieux de réunion, de repos et de pause en extérieur.

Installer un point d'eau ou un distributeur de gel ou de solution hydroalcoolique à l'extérieur et imposer le lavage des mains avant toute entrée.

Mettre à disposition des flacons de gel ou de solution hydroalcoolique (si disponibles) dans les lieux fréquentés et à proximité des surfaces de contact (tables, comptoir...).

Mettre à disposition des lingettes désinfectantes dans les toilettes pour désinfection avant chaque usage.

Vérifier plusieurs fois par jour que les distributeurs de savon, d'essuie-mains, de lingettes jetables et/ou de gel ou de solution hydroalcoolique sont approvisionnés.

Assurer une fréquence quotidienne de nettoyage de toutes les installations communes au moyen de produits désinfectants. Les travaux de nettoyage comprennent sols, meubles, postes de travail. Les surfaces de contact les plus usuelles (portes, rampes d'escalier, fenêtres et tout autre équipement où l'on peut poser les mains, toilettes, y compris toilettes mobiles) doivent être nettoyées toutes les

deux heures. Le personnel en charge du nettoyage doit être compétent et dûment équipé.

**Aérer les locaux au moins deux fois par jour.**

**Organiser l'usage des réfectoires par roulement** afin de limiter le nombre de personnes à un instant donné, de façon à respecter les distances de sécurité. Assurer une désinfection par nettoyage, dont fours micro-ondes, réfrigérateurs..., entre chaque tour de repas. Faire respecter de façon stricte les consignes de lavage des mains à l'eau et au savon avant les repas.

**Réorganiser les salles de pause** : limitation du nombre de personnes présentes simultanément, affichages, respect des gestes barrières, nettoyage régulier et désinfection.

**Il faut favoriser la pause déjeuner prise directement dans le bureau du collaborateur** s'il est le seul occupant ou si la surface le tient éloigné en termes de distance de ses collègues.

**Supprimer, dans la mesure du possible, des réfrigérateurs, micro-ondes dans les bureaux**, car ils sont manipulés par trop de personnes pendant la crise sanitaire ou organiser leur utilisation dans le prolongement des gestes barrières.

**Supprimer les distributeurs de boissons**, surtout si beaucoup de personnes s'en servent ou les maintenir avec une signalétique d'usage stricte et prévoir un moyen de nettoyage entre chaque utilisation,

## 3

# PRÉCONISATIONS SANITAIRES PAR FONCTION DANS L'ENTREPRISE

VENDEUR

LIVREUR

POSEUR / INSTALLATEUR / REPARATEUR

BUREAUX / CALL CENTER

ENTREPOTS

CAISSES

# 1- VENDEURS



**Installer un panneau à l'entrée du magasin avec toutes les informations utiles au client** (rappel des consignes, organisation du service, organisation des queues, modalités de paiement, retrait des marchandises, possibilité de passer des précommandes par téléphone avec préparation en amont)

**Installer, si possible, un poste d'encaissement dédié en extérieur ou un service de livraison**

**Établir un plan de nettoyage avec périodicité** et suivi des surfaces de travail, des équipements de travail, des outils, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, matériels, plus généralement de tout objet et surface susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains), équipements de travail commun, collectifs (machines à café, photocopieurs...)

**Afficher « se laver les mains avant et après utilisation de tout matériel commun »**

**Supprimer les fontaines à eau**

**laisser si possible les portes ouvertes** pour limiter les contacts avec les poignées et à condition que cela n'empêche pas de réguler les accès au magasin

Mettre en permanence à disposition sur ou à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : **gel hydro alcoolique, lingettes, savon, essuie-touts, sacs-poubelle, boîte de mouchoirs en papier**, par personne

**Attribuer dans la mesure du possible des outils de travail individuels**

**Établir, si possible, un sens de circulation unique** pour éviter que les personnes se croisent

**Matérialiser par marquage au sol ou tout autre moyen la mesure d'1 m. minimum de distanciation sociale**

**Effectuer la mise en place (dans les vitrines, dans les rayons, ...) en dehors des heures d'ouverture** aux clients, quitte éventuellement à réduire la plage horaire d'ouverture en veillant toutefois à ne pas accroître la concentration de clients dans le magasin

**Organiser le travail des employés pour éviter qu'ils soient proches** (ex. : laissez un employé à la caisse pendant que l'autre sert).

**Encourager le paiement par carte et sans contact**

**En cas d'utilisation de caisses automatiques, veiller à une organisation garantissant l'hygiène pour les clients et les salariés** qui interviennent régulièrement sur les machines (moyen de nettoyage des surfaces, respect des distances sociales, etc.)

En cas de paiement en espèces et de remise de monnaie, mettre en place une soucoupe pour la déposer (**pas de remise de main à main**)

**Nettoyer les mains fréquemment** de manière adaptée à l'affluence ainsi que si un risque de contamination évident est suspecté.

**Assurer l'approvisionnement permanent des consommables permettant de respecter les consignes** : gels hydro alcooliques, produits de nettoyage et d'entretien usuels, rouleaux de papier absorbant, sacs-poubelle, etc.



## 2- LIVRAISON



### VERIFICATION PREALABLE DES CONDITIONS DE LIVRAISON CHEZ LE CLIENT

Pour les clients particuliers, il convient que ces derniers acceptent les **conditions générales d'intervention, et en particulier les conditions spécifiques d'hygiène et de règles sanitaires** (capacité à respecter les gestes barrières, distance minimale d'un mètre avec toute personne, accès à un point d'eau pour le lavage des mains, accès aux installations d'hygiène).

#### Annexe 15

9 points à échanger avec mon client particulier

### MESURES SPÉCIFIQUES À LA POSE ET À L'INSTALLATION/RÉPARATION CHEZ LES CLIENTS

Vérifier avec le client, au préalable, les conditions d'intervention permettant de respecter les consignes sanitaires:

- Lieu et procédure d'accueil
- Mise à disposition des installations d'hygiène (lavage de mains, sanitaires...)
- Respect de la distance minimale d'un mètre
- Désinfection des surfaces de contact:
  - Éloigner les occupants de la zone d'intervention.
  - Tous les consommables utilisés et souillés doivent être emportés dans un sac fermé en fin de journée et en fin d'intervention.
  - Seule une intervention indispensable et urgente au domicile d'une personne à risque ou malade peut être réalisée, en suivant un protocole particulier (« Protocoles d'intervention au domicile d'une personne à risque et de personne malade du Covid-19 »).

#### Annexe 16

fiche protocole intervention chez un particulier

### VEHICULE DE LIVRAISON

- Veiller à assurer la **distance minimale d'un mètre entre les personnes** à l'intérieur du véhicule : une personne par rang maximum
- Dans le cas d'une utilisation partagée de véhicule, **prévoir la désinfection des surfaces de contact** entre utilisateurs (volant, boutons de commande, poignée de changement de vitesse...) et la mise à disposition de lingettes désinfectantes et de gel ou de solution hydroalcoolique.
- **Délivrer les autorisations de déplacements dérogatoires pour l'entreprise.**
- **Rappeler au salarié la nécessité d'avoir l'attestation de déplacement dérogatoire personnelle** (un document papier par jour).

#### Annexe 17

Travail de Chauffeur Livreur

### LIVRAISON CHEZ LE CLIENT

Les livraisons peuvent être réalisées à condition de respecter les mesures d'hygiène et de distanciation sociales dites « barrières », c'est à dire des livraisons « sans contact », entre les préparateurs, les livreurs et les clients - avec le respect d'une distance de sécurité. **Ces livraisons sont effectuées sous la responsabilité pénale du chef d'entreprise** au titre de ses obligations de protection de la santé des salariés.

le Gouvernement a travaillé avec les professionnels à la rédaction d'un guide des précautions sanitaires à respecter dans le cadre de la livraison de colis et qui généralise notamment la livraison sans contact : <https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-precautions-sanitaires-livraison-colis>.

S'agissant des livraisons volumineuses ou qui nécessitent une installation (électroménagers, meubles), il est demandé aux entreprises qu'elles respectent les protocoles recommandés au Chapitre 3.3 du présent guide pour la pose/installation/réparation. Dans tous les cas, maintenir des distances de sécurité à tout moment entre les personnes présentes sur place au cours de l'intervention et de prévoir le nettoyage des surfaces touchées au cours de l'intervention.

#### Annexe 16

fiche protocole intervention chez un particulier

À domicile, la livraison sans contact se déroule dans les conditions suivantes :

- Les livraisons s'effectueront en priorité dans les **boîtes aux lettres** normalisées du destinataire. Les expéditeurs sont encouragés à optimiser la taille de leurs colis, afin de faciliter au maximum ce type de livraison.
- En cas de livraisons n'entrant pas en boîte aux lettres normalisée (ameublement/gros électroménager), le livreur prévient le client ou la personne désignée de son arrivée 24 heures à l'avance par téléphone puis lors de son arrivée en frappant ou en sonnant.
- Le livreur dépose le colis sur le pas de la porte et s'écarte immédiatement d'une distance de minimum 1 mètre de la porte, avant ouverture de la porte par le client.
- Il peut laisser le colis sur le pas de la porte ou le poser à l'endroit indiqué du lieu de livraison en respectant toujours la distanciation minimum d'un mètre.
- Le livreur ne recueille pas de signature manuscrite auprès du client ou fais signer avec le stylo du client le bon de livraison et le fait déposer par ce dernier dans une pochette plastique dans laquelle les bons seront conservés 48 heures.

# 3- POSE / INSTALLATION / RÉPARATION LIVRAISON VOLUMINEUSES



La possibilité de se laver les mains avec l'accès à un point d'eau et du savon est une condition incontournable pour autoriser l'activité.

Vérifier avec le client, au préalable, les conditions d'intervention permettant de respecter les consignes sanitaires (« Aide à la préparation de chantier » en annexes) :

- lieu et procédure d'accueil,
- consignes particulières à respecter (milieu hospitalier...),
- mise à disposition des installations d'hygiène (lavage de mains, sanitaires...),
- respect de la distance minimale d'un mètre.

Éloigner les occupants de la zone d'intervention.

désinfection des surfaces de contact.

Limitier le nombre d'intervenants pour réduire les risques de rencontre et de contact

En cas d'impossibilité de respecter la distance d'au moins un mètre, faire porter des lunettes et des masques de type chirurgical II-R, (possibilité d'utiliser des masques de protection supérieure y compris ceux de type à cartouche ou masque à ventilation assistée).

Attribuer les outillages de façon individuelle, sauf en cas de port systématique de gants de travail. Limiter le prêt de matériel entre poseurs. Désinfecter le matériel entre deux poseurs, le cas échéant.

Mettre en place un plan de circulation permettant de respecter la distance d'un mètre entre les personnes, notamment lors des croisements.

Organiser la réception des matériaux et matériels de façon à éviter tout contact physique.

Les masques sont à jeter après chaque intervention dans un sac à déchets. Les masques non jetables et les lunettes seront essuyés à la lingette désinfectante à l'intérieur et à l'extérieur.

Lavage approfondi et fréquent des mains à l'eau et au savon liquide, a minima en début de journée, à chaque changement de tâche, et toutes les 2 heures en cas de port non permanent des gants, après contact impromptu avec d'autres personnes ou port d'objets récemment manipulés par d'autres personnes. Séchage avec essuie-mains en papier à usage unique (voir détail ci-dessous). Se laver les mains avant de boire, manger et fumer ;

Port d'un masque de protection respiratoire

Tous les consommables utilisés et souillés doivent être emportés dans un sac fermé en fin de journée et en fin d'intervention.

**Annexe 16**  
fiche protocole intervention chez un particulier

## FOURNITURES GÉNÉRALES NÉCESSAIRES AU RESPECT DES CONSIGNES SANITAIRES

- Désinfectant type Javel diluée, alcool à 70°, Anios Oxy'floor ou Phagosurf ND.
- Lingettes désinfectantes type WIP'Anios (poignées, clavier d'ordinateurs, siège de toilettes, véhicules, engins, outillage...).
- Savon liquide.
- Essuie-mains jetables.
- Poubelles à pédale et couvercle pour jeter les consommables d'hygiène après usage.
- Sacs à déchets.
- Gants usuels de travail.
- Gants jetables pour manipuler les poubelles et pour le nettoyage/désinfection.
- En cas d'absence de point d'eau sur le lieu de travail, bidons d'eau clairement marqués « eau de lavage mains ».
- Gel ou solution hydroalcoolique (en complément, si disponible).
- Masques de protection respiratoire de type masque chirurgical ou de protection supérieure (en complément et pour activités spécifiques).

## 2- BUREAUX / CALL CENTER



Avoir le maximum de personnels en télétravail et le strict minimum de personnels présents sur site.

Assurer un affichage fort et visible des consignes sanitaires.

Respecter, en toutes circonstances, une distance d'au moins un mètre entre les personnes, par exemple en mettant en place des marqueurs pour faire respecter une distance d'au moins un mètre : bande adhésive au sol, barriérage, organisation des postes de travail et circulations intérieures...

Procéder à un nettoyage régulier au moyen de désinfectants, toutes les deux heures, des surfaces de contact les plus usuelles (poignées de portes, tables, comptoirs, claviers, téléphones...), au moins quotidiennement pour les sols.



Vérifier le nettoyage quotidien des équipements collectifs en libre-service (machines à café, imprimantes, photocopieurs)

Indiquer clairement la localisation des lavabos et afficher l'obligation de lavage des mains en arrivant sur site et apposer l'affiche nettoyage des mains.

Mettre à disposition des flacons de gel ou de solution hydroalcoolique (si disponibles) dans les lieux fréquentés et à proximité des surfaces de contact (tables, comptoir...).

Organiser la mise à disposition du matériel et des fournitures pour réduire au minimum les déplacements des personnels.

## 3- ENTREPÔT



CONTENU EN COURS DE CREATION

CONTENU EN COURS DE CREATION

# 5- CAISSES



## ORGANISER L'ENCAISSEMENT EN :

**Informant les clients, dès l'entrée ou en amont de la caisse, des modalités de passage en caisse par un panneau visible (c'est le/la caissier(ière) qui organise le passage en caisse, , dépôt des objets sur le tapis de caisse facilitant le scannage par le/la caissier(ière), désir ou non de ticket de caisse.**

**Diriger les clients de préférence vers les postes d'encaissement automatiques.**

**Encourager l'utilisation de scanners/ douchettes de paiement par les clients, qui seront régulièrement nettoyés.**

**Délimiter une zone dédiée aux chariots et paniers pour faciliter leur désinfection.**

**Matérialiser au sol la mesure d'1 m de distanciation sociale.**

**Fermer les fontaines à eau (clients ).**

**Espacer les caisses ouvertes lorsque c'est possible.**

**Ranger tous les papiers en caisse.**

**Mettre à disposition du gel hydroalcoolique ou des lingettes pour désinfecter téléphones ou micro d'appel de caisses, terminaux de paiement.**

**Adapter des temps de pause et prévoir une rotation des caissier(ières) pour un**

**nettoyage plus régulier des mains (définir une durée entre deux lavages des mains, ex. : 30 min.) ou des gants à usage unique.**

**Équiper les postes d'encaissement d'écran translucide à poser à l'arrière des écrans de caisses :**

- hauteur 2 m. depuis le sol ; largeur 1 m. pour les « caisses panier ou en U » ;
- largeur 1,5 m. pour les caisses « tapis » (si impossibilité : film transparent ou protection individuelle couvrant l'ensemble du visage, type visière transparente et tout autre moyen permettant d'établir une barrière physique).
- Nettoyez et désinfectez le plexiglas (des 2 côtés) au minimum après chaque changement de caissier(ière).

**Libérer systématiquement le tapis en sortie de caisse (oublis du client, etc.).**

**Inviter les clients ayant leur propre sac à le poser dans le chariot et non sur le tapis de caisse.**

**En cas de remise de monnaie, mettre en place un plat pour la déposer (pas de remise de main à main).**

**Nettoyer/désinfecter régulièrement le tapis, la caisse, le scanner et le clavier de carte bancaire.**

**Nettoyer/désinfecter régulièrement les barres de chariots et anses des paniers et/ ou mettez à disposition des pulvérisateurs désinfectant au niveau de la zone de remisage des chariots et des paniers.**

Annexe 18 – Hygiène des mains

Annexe 19 – Bonnes pratiques d'hygiène en point d'accueil

Annexe 20 – Hygiène des mains des hôtes de caisse

Annexe 21 – Bonnes pratiques d'hygiène en caisse et en point d'accueil

Annexe 22 – Travail en Caisse

## 1- ACTUALISATION DU DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES



**Rappel : Le DUER<sub>1</sub> est une obligation légale.**

### Ce document :

- Présente les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des salariés de l'entreprise
- Comprend un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'établissement.
- Représente le point de départ de la démarche de prévention de l'entreprise, puisqu'il sert de base pour définir un plan d'action.

Si le salarié présente un ou plusieurs des symptômes décrits ci-dessus, il est invité à prendre sa température chez lui, avant tout déplacement vers son lieu de travail.

En cas de température > 38°, sans phénomène de gêne respiratoire, le salarié doit contacter son médecin traitant.

La nouvelle évaluation liée à l'épidémie due à la propagation du COVID-19 doit être retranscrite dans le document unique d'évaluation des risques qui doit être actualisé pour tenir compte des changements de circonstances.

Les mesures de prévention qui découlent de l'actualisation du document unique d'évaluation des risques doivent être portées à la connaissance des salariés selon des modalités adaptées afin de permettre leur pleine application (exemples : affichage, diffusion par tous moyens, exemplaire remis individuellement à chaque salarié...), et notamment en recourant à des pictogrammes explicatifs ainsi qu'à explications orales dans le respect des règles de distanciation.

## COMMENT PROCÉDER ?

### ETAPE I : IDENTIFIER LES SITUATIONS DE TRAVAIL À RISQUE

Il faut dans un premier temps identifier les situations de travail pour lesquelles les conditions de transmission du COVID-19 peuvent se trouver réunies.

Plusieurs cas de figure, identifiés par le Ministère du travail dans ses questions/réponses sur le coronavirus, sont susceptibles de placer le salarié dans une situation de risque. Elles sont toutes liées à la possibilité d'être ou d'avoir été en contact avec une personne contaminée, à savoir :

- Contact avec une personne qui vit avec quelqu'un de contaminé ;
- Contact direct à moins d'un mètre lors d'une toux, d'un éternuement ;
- Discussion de plus de 15 minutes en l'absence de mesures de protection ;
- Lavage de mains insuffisant.

## ETAPE II : ANTICIPER LES RISQUES DE CONTAMINATION

Il convient d'anticiper les risques liés aux conséquences de l'épidémie du coronavirus COVID-19, notamment sur l'organisation du travail au sein de l'entreprise.

Aussi, les conditions actuelles d'intervention peuvent présenter des risques s'agissant d'organisation du travail qui peut être dégradée en raison d'une indisponibilité probable de personnel, de matériels, de sous-traitant ou autres ressources habituelles des opérations. Une attention particulière doit donc être portée sur tous les risques « traditionnels » sur site, et en particulier les risques de chute, de heurt, ceux liés à l'électricité, aux engins, au port de charge et aux postures.

## ETAPE III : PRÉVOIR DES MESURES DE PRÉVENTION

La première mesure à mettre en place, dès que cela est possible, est la généralisation du télétravail pour tous les postes de travail le permettant. Il s'agit bien d'une mesure de prévention de contamination et de propagation de l'épidémie, qui doit donc être identifiée comme telle et figurer dans le document unique.

Prenez régulièrement des nouvelles de la santé des collaborateurs en télétravail et de celle de leur famille.

A défaut de télétravail, les mesures de prévention à mettre, a minima, en place sont celles qui permettront aux salariés de respecter les gestes barrières préconisés par le gouvernement sur le lieu de travail, c'est à dire :

- Permettre aux salariés de se laver les mains très régulièrement, par exemple, en installant dans chaque pièce, à proximité de chaque entrée ou ascenseur, des solutions hydroalcooliques, ou encore en fournissant des papiers à usage unique dans les sanitaires pour s'essuyer les mains après le lavage.
- Mettre en place une stratégie de communication sur les gestes individuels préconisés, à savoir: tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir, saluer sans se serrer la main, proscrire les embrassades, utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter dans un contenant identifié et identifiable muni d'un sac plastique. Par exemple, l'employeur peut prévoir des affiches ou des mails réguliers de communication.
- Permettre au salarié d'éviter les rassemblements, par exemple, en organisant le travail par roulement, pour éviter que tout le personnel soit présent en même temps, ou que des salariés aient à travailler dans des espaces confinés, où ils seraient à moins d'un mètre les uns des autres.
- Limiter les déplacements et les contacts, par exemple en imposant à chaque salarié d'annuler ou de reporter les déplacements qui ne sont pas indispensables.

L'employeur peut toujours aller au-delà de ce qui est préconisé par le gouvernement et réfléchir à des mesures de prévention qui lui seraient propres et qui permettraient, au mieux, de prévenir le risque de contamination de ses salariés.



## ETAPE IV : METTRE À JOUR LE DOCUMENT UNIQUE

Tout employeur doit transcrire (et mettre à jour) dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs qu'il est tenu de mener dans son entreprise ainsi que les facteurs de risques professionnels.

L'employeur doit donc actualiser son DUER, et y faire figurer :

- Le risque de contamination au coronavirus.
- Les situations à risque identifiées dans son entreprise.
- Les unités de travail et la proportion de salariés concernées.
- Pour chacune d'entre elles, les mesures de prévention mises en œuvre.

Cette démarche est conduite selon une procédure faisant intervenir les instances représentatives du personnel (CSE, CSSCT) ainsi que le service de santé au travail.

Toutefois et compte tenu des circonstances exceptionnelles il est recommandé que cette consultation puisse se faire par voie dématérialisée.

S'agissant des services de santé au travail, une instruction ministérielle du 17 mars 2020 et l'ordonnance 2020-386 du 1<sup>er</sup> avril 2020 indiquent que la « priorité pour les services de santé au travail doit être de relayer activement les messages de prévention diffusés par les autorités sanitaires et d'assurer une permanence téléphonique suffisante pour conseiller les employeurs et les salariés ».

Il est en outre précisé que « seules les situations d'urgence et justifiées peuvent conduire le médecin du travail à décider une intervention en milieu de travail. A titre d'exemples sont seulement cités l'enquête en cas d'accident du travail, grave ou mortel, la décision dans le cadre d'une procédure d'inaptitude ne pouvant être différée.

Il convient donc de prendre contact directement avec son service de santé au travail par téléphone.

En effet, l'actualisation du document unique d'évaluation des risques doit permettre de prévoir les mesures de prévention et de protection adéquates dont, par exemple, la mise en sécurité des installations en mode dégradé si nécessaire.

Naturellement, toute mesure le justifiant devra être répercutée vers les entreprises intervenant au sein de l'établissement (clients, fournisseurs, entreprises extérieures) dans le cadre de l'adaptation des plans de prévention qui devront également être mis à jour.

Certaines situations spécifiques doivent faire l'objet d'une attention particulière lors de l'actualisation de l'évaluation des risques. A cet égard l'actualisation de l'évaluation des risques visera particulièrement à identifier les situations de travail pour lesquelles les conditions de transmission du coronavirus COVID-19 peuvent se trouver réunies.

On considère de ce point de vue qu'un contact étroit avec une personne contaminée est nécessaire pour transmettre la maladie : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre lors d'une toux, d'un éternuement ou discussion de plus de 15 minutes en l'absence de mesures de protection. Un des vecteurs privilégiés de la transmission du virus est le contact des mains non lavées. La combinaison de ces critères permettra d'identifier le risque et les mesures de prévention à mettre en œuvre.

Il s'agit d'anticiper les risques liés à l'épidémie de coronavirus COVID-19. Dans la mesure où le fonctionnement de l'entreprise doit être revu, l'actualisation du DUER doit être réalisée, d'autant plus en cas de cas avéré concernant un salarié de l'entreprise

Les mesures de prévention qui découlent de l'actualisation du document unique d'évaluation des risques doivent être portées à la connaissance des salariés selon des modalités adaptées afin de permettre leur pleine application<sup>3</sup>. Cette information doit se dérouler pendant le temps de travail. L'employeur doit permettre la consultation du document par voie numérique ou sous la forme d'un support papier et notamment insérer un avis d'actualisation du DUER au même endroit que le règlement intérieur.

## 2- L'INFORMATION ET LA CONSULTATION DU CSE (entreprises de 11 salariés et plus)



Le CSE joue un rôle particulièrement important dans les situations de crises. Dans les entreprises qui en sont dotées, la CSSCT peut l'assister dans ces missions.

Il devra ainsi être associé à la démarche d'actualisation des risques et consulté sur la mise à jour du document unique d'évaluation des risques.

Le CSE a pour mission de promouvoir la santé, la sécurité et l'amélioration des conditions de travail dans l'entreprise.

Par ailleurs, dans les entreprises de plus de 50 salariés, le CSE est informé et consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de l'entreprise, notamment sur la durée du travail ou les conditions d'emploi, de travail et de formation professionnelle ainsi que sur tout aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail.

C'est le cas pour les modifications importantes de l'organisation du travail ; le recours à l'activité partielle ; les dérogations aux règles relatives à la durée du travail et aux repos.

Pour ces matières, les décisions de l'employeur doivent être précédées du recueil de l'avis du CSE. De manière générale, le CSE doit être informé de la tenue de la réunion au cours de laquelle il sera consulté au moins 3 jours à l'avance, sauf délai plus court fixé en accord avec les membres du CSE.

Dans les circonstances exceptionnelles actuelles et sauf impossibilité matérielle, il devra être recouru à la visioconférence ou audio conférence pour éviter les contacts physiques et si l'urgence l'exige comme le permet d'ailleurs l'ordonnance 2020-389 du 1er avril 2020. L'employeur peut également prendre des mesures conservatoires d'organisation du travail avant d'avoir effectué la consultation.

Réunions à la demande des représentants du personnel en cas d'urgence

Le comité peut être réuni à la demande motivée de deux de ses membres, sur des sujets relevant de la santé, de la sécurité ou des conditions de travail.

Si un membre du CSE constate qu'il existe une cause de danger grave et imminent, notamment par l'intermédiaire d'un salarié qui a fait jouer son droit de retrait, il en avise immédiatement l'employeur ou son représentant et consigne cet avis par écrit sur un registre prévu à cet effet.

Il est alors fait application de la procédure prévue aux articles L. 4132-2 et suivants du Code du travail.

- **Annexe 1 – Quelles mesures l’employeur doit-il prendre pour protéger la santé de ses salariés**
- **Annexe 2 – Rappel des gestes barrières**
- **Annexe 3 – Le lavage des mains**
- **Annexe 4 – Gestes élémentaires du quotidien**
- **Annexe 5 – Nettoyage sanitaires**
- **Annexe 6 – Nettoyage désinfection des locaux**
- **Annexe 7 – Nettoyage des caddies et paniers**
- **Annexe 8 – Nettoyage des barres de caddies**
- **Annexe 9 – Nettoyage des poignées et meubles de vente**
- **Annexe 10 – Accueil des clients au drive**
- **Annexe 11 – Accueil des clients et rappel de l’application des gestes barrières**
- **Annexe 12 – Accès prestataires**
- **Annexe 13 – Message à l’attention des personnels de réception et des fournisseurs**
- **Annexe 14 – Travail dans un commerce de détail**
- **Annexe 15 – 9 points à échanger avec mon client particulier**
- **Annexe 16 – Protocole d’intervention chez un particulier**
- **Annexe 17 – Travail de Chauffeur Livreur**
- **Annexe 18 – Hygiène des mains**
- **Annexe 19 – Bonnes pratiques d’hygiène en point d’accueil**
- **Annexe 20 – Hygiène des mains des hôtes de caisse**
- **Annexe 21 – Bonnes pratiques d’hygiène en caisse et en point d’accueil**
- **Annexe 22 – Travail en Caisse**

# 1

## QUELLES MESURES L'EMPLOYEUR DOIT-IL PRENDRE POUR PROTÉGER LA SANTÉ DE SES SALARIÉS

Documents du Ministère du Travail

### La loi



**L'employeur est responsable de la santé et de la sécurité de ses salariés.** La loi prévoit qu'il doit prendre des mesures de prévention et veiller à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances. Une crise sanitaire est un changement de circonstances qui doit le conduire à s'assurer que les mesures qu'il met en œuvre habituellement sont toujours adaptées ou doivent l'être pour protéger les salariés contre les risques de contamination. Il en va de **l'intérêt des salariés mais aussi des entreprises** car la présence des salariés à leur poste dépendra largement de leur confiance dans la capacité de l'entreprise à répondre à leurs inquiétudes et à les protéger contre les risques spécifiques liés au virus, notamment ceux qui sont en contact avec les clients.

### Ré-évaluer les risques



L'employeur doit donc réévaluer **ses risques**. Ce n'est pas forcément une démarche lourde.

Il doit concrètement passer en revue les circonstances dans lesquelles les salariés peuvent être exposés au virus et **mettre en œuvre les mesures nécessaires pour éviter ou, à défaut, limiter au plus bas le risque** :

- télétravail ;
- organisation du travail (règles de distances sociales) ;
- équipements (écrans ou éloignement des guichets...) ;
- information ;
- sensibilisation et consignes de travail.

### Le Dialogue



Le dialogue dans l'entreprise revêt une importance essentielle en situation de crise. Les représentants du personnel, en particulier **les représentants de proximité et le CSE** sont bien placés pour aider à identifier les situations à risque au quotidien et la faisabilité réelle des actions que l'employeur envisage de mettre en œuvre. Ils peuvent anticiper les questions pratiques puis participer à la diffusion de l'information auprès de leurs collègues.



Les réunions doivent de préférence être tenues en **visioconférence**.

### Généralisation du télétravail et prise en compte des vulnérabilités liées à la santé



Suite au passage au stade 3 de l'épidémie, le télétravail devient la norme pour tous les postes qui le permettent.

Les salariés dits à risques (la liste complète est mise à jour sur le site du ministère de la santé) doivent être placés en télétravail ou en arrêt de travail en se connectant sur [declare.ameli.fr](https://declare.ameli.fr).

### Mesures à respecter pour les salariés présents sur site



- Les règles de distanciation (1 mètre minimum) et les gestes barrières, simples et efficaces, doivent impérativement être respectés.
- L'employeur doit s'assurer que les règles sont effectivement respectées, que savons, gels, mouchoirs sont approvisionnés et que des sacs poubelles sont disponibles.
- Les réunions doivent être limitées au strict nécessaire;
- Les regroupements de salariés dans des espaces réduits doivent être limités.
- Tous les déplacements non indispensables doivent être annulés ou reportés.



**Aller sur son lieu de travail nécessite un justificatif de déplacement professionnel pour motif impératif émanant de l'employeur**

### Mesures à prendre en cas de contamination ou suspicion de contamination



L'employeur doit veiller à protéger tous les salariés, présentant ou non des symptômes (fièvre et signes respiratoires, toux ou essoufflement). Comment ?

- **Renvoyer le salarié à son domicile**
- Appeler le 15 si les symptômes sont graves.
- Informer les salariés qui ont été en contact étroit avec le salarié.
- **Nettoyer immédiatement** les espaces de travail du salarié concerné.





## Règles de nettoyage des locaux, sols et surfaces



- Equipement du personnel d'entretien : blouse à usage unique et gants de ménage
- Le lavage et la désinfection **humide** sont à privilégier :
  1. nettoyer avec un bandeau de lavage à usage unique imprégné d'un produit détergent
  2. rincer à l'eau du réseau d'eau potable avec un autre bandeau de lavage à usage unique
  3. laisser le temps de sécher
  4. désinfecter à l'eau de javel diluée avec un nouveau bandeau de lavage à usage unique
- Filière d'élimination classique pour les déchets potentiellement contaminés



### ATTENTION ! Un risque peut en masquer un autre !

D'autres risques que le Covid-19 existent dans l'entreprise.

Les règles habituelles de santé et de sécurité pour les salariés sont de rigueur : protection contre les chutes, contre les agents chimiques dangereux, équipements collectifs et individuels, etc. (picto des panneaux de sécurité affichés dans les entreprises)

Ces risques peuvent même être accrus en raison de : nouvelles embauches, réaffectations, réorganisations du travail, surcharge de travail ! Soyez vigilants.

## Prise en compte des situations de travail particulières

### • Salariés en contact avec le public

Rappel :



### Exemples de bonnes pratiques dans le secteur de la livraison :

- Approvisionner les livreurs en gel hydroalcoolique pour se nettoyer les mains entre chaque livraison.
- Livraison avec dépose au sol en présence du client, sans remise en main propre.
- Remplacer la signature par une photo du client avec son colis



### Exemples de bonnes pratiques dans le secteur de la grande distribution :

- Evidemment mettre à disposition du savon et/ou du gel hydroalcoolique en quantité suffisante pour que les salariés puissent régulièrement se nettoyer les mains ;
- Ouvrir une caisse sur deux et demander aux clients de passer par une travée vide avant de récupérer leurs achats sur la caisse où ils ont été scannés par le caissier ;
- Mettre en place des parois de plexiglas au niveau des postes de caisse pour protéger les caissiers dès lors que la mesure de distanciation ne peut être tenue avec le client.





### Barrières physiques :

éviter/limiter le contact physique direct avec la clientèle et les produits, se protéger des projections de gouttelettes ou de particules

- **Faire respecter** par vos salariés et votre clientèle les mesures contre le COVID-19 mises en place dans le magasin
- Installer un **écran translucide de protection** contre les projections devant le poste d'encaissement. Pour les caisses paniers : largeur 1 m  
À défaut, proposer une **stratégie de contournement du poste d'encaissement** pour permettre aux clients d'accéder au terminal de paiement en restant à distance de l'hôte de caisse
- Mettre à disposition des salariés une **visière faciale/frontale** ou des **masques**
- **Limiter les contacts directs** avec les clients :
  - faire déposer les codes-barres et la carte de fidélité sur le tapis amont
  - si nécessaire, déposer le ticket de caisse sur le tapis aval
- Privilégier les **paiements par CB** et l'envoi des tickets de caisse par voie numérique



### Barrières hygiéniques :

se protéger et limiter la propagation

- Mettre à disposition des salariés du **gel hydroalcoolique** aux postes de travail
- **Nettoyer régulièrement les zones de contact** du poste d'encaissement avec la clientèle (terminal CB, tapis, etc.) en utilisant des produits désinfectants et du papier/lingette à usage unique à éliminer en sacs fermés
- Rappeler les **gestes barrières** à vos salariés :



Se laver très régulièrement les mains



Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir



Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter



Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades

- ⚠ Les gants jetables ne sont pas recommandés **pour l'encaissement** et inadaptés au contexte du COVID-19



### Barrières organisationnelles :

limiter les risques de contamination

- **Respecter la distance de sécurité** de 1 m min entre les postes de travail
- Gérer les **flux entrants de clients** dans le magasin
- **Organiser les files d'attente** devant les caisses :
  - éviter le stationnement des clients face au salarié
  - privilégier les dispositifs de gestion de «file unique»
  - matérialiser les distances de sécurité entre chaque client par un marquage au sol
- Promouvoir l'utilisation par la clientèle de **scanners/douchettes de paiement** en libre service, à nettoyer et désinfecter régulièrement
- Diriger les clients de préférence vers les **postes d'encaissement automatiques**
- Promouvoir l'**achat par Drive** en limitant les contacts et en respectant les distances de sécurité entre les collaborateurs et la clientèle



Communiquer auprès de vos salariés pour les sensibiliser au danger de ce virus, leur expliquer les mesures de prévention et la nécessité de les respecter strictement





### Barrières physiques :

éviter/limiter le contact physique direct avec la clientèle et les produits en caisse, se protéger des projections de gouttelettes ou de particules

- Porter les **protections faciales** ou les **masques** fournis par votre employeur
- **Limiter les contacts directs** avec les clients :
  - faire déposer les codes-barres et la carte de fidélité sur le tapis amont
  - si nécessaire, déposer le ticket de caisse sur le tapis aval
- Privilégier les **paiements par CB** et l'envoi des tickets de caisse par voie numérique



### Barrières hygiéniques :

se protéger et limiter la propagation

- Se désinfecter régulièrement les mains avec du **gel hydroalcoolique**
- **Nettoyer régulièrement les zones de contacts** du poste d'encaissement par la clientèle (terminal CB, tapis, etc.) en utilisant des produits désinfectants et du papier/lingette à usage unique
- Respecter les **gestes barrières** :



Se laver très régulièrement les mains



Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir



Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter



Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades



**Ne pas porter vos mains à la bouche si elles ne sont pas strictement propres**

- ⚠ Les gants jetables ne sont pas recommandés **pour l'encaissement** et inadaptés au contexte du COVID-19



### Barrières organisationnelles :

limiter les risques de contamination

- **Organiser les files d'attente** devant les caisses :
  - éviter le stationnement des clients face à vous
  - privilégier les dispositifs de gestion de «file unique»
  - faire respecter la distance de sécurité entre chaque client par un marquage au sol



- Promouvoir l'utilisation de **scanners/douchettes de paiement** en libre service par la clientèle à nettoyer régulièrement



- Diriger les clients de préférence vers les **postes d'encaissement automatiques**

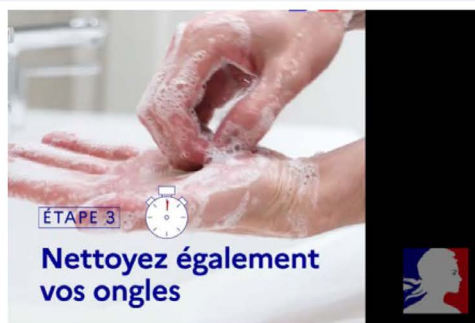


# 3

## LE LAVAGE DES MAINS

# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

### LE LAVAGE DES MAINS

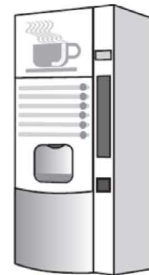


# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

## GESTES ÉLÉMENTAIRES AU QUOTIDIEN



Lavez-vous les mains avant et après  
l'utilisation d'un équipement collectif  
ou en libre-service.



**Rappel : Lavez-vous les mains régulièrement.**

Prioritairement avec du savon et de l'eau  
pendant **au minimum 30 secondes**  
ou une **solution hydroalcoolique**.

# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

---

Ces sanitaires  
sont à votre disposition  
et sont nettoyés  
**deux fois par jour.**

Vous trouverez à proximité  
un rappel des **gestes barrières**  
**du Ministère de la santé**  
**à appliquer très largement.**

---

# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

## NETTOYAGE DÉSINFECTION DES LOCAUX

**Nettoyez et désinfectez au minimum 1 fois par jour**  
les distributeurs automatiques, les photocopieurs,  
les ordinateurs, les téléphones à usage collectif...



**Nettoyez et désinfectez au minimum 2 fois par jour**  
le mobilier des locaux administratifs et sociaux,  
les sanitaires publiques et collaborateurs,  
les poignées de porte, les rampes d'escalier...

**Rappel : NETTOYEZ ET DÉSINFECTEZ TRÈS RÉGULIÈREMENT**  
L'ENSEMBLE DE VOS ÉQUIPEMENTS QUI SONT  
EN CONTACT AVEC LES MAINS DES CLIENTS  
(spray, lingette, solution d'eau javellisée...)



# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

## NETTOYAGE DES CADDIES ET PANIERS



Les caddies mis à votre disposition à l'entrée de notre magasin sont **nettoyés après chaque utilisation**.  
Merci de les déposer à la fin de vos achats au niveau du parking dans les abris dédiés.



Les paniers mis à votre disposition à l'entrée de notre magasin sont **nettoyés après chaque utilisation**.  
Merci de les déposer à l'issue de vos achats au pied des caisses.

Dans la mesure du possible, nous vous préconisons d'utiliser **vos propres sacs** pour effectuer vos achats.

# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

## NETTOYAGE DES BARRES DE CADDIES

---

Dans la continuité  
des **gestes barrière**  
à mettre en œuvre pour **limiter**  
**la propagation du Covid-19**,  
nous vous préconisons de  
**nettoyer les poignées**  
**de votre caddie**  
avec le matériel  
mis à disposition.

---

# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

## POIGNEES ET MEUBLES DE VENTE

Pour la sécurité sanitaire de tous,  
ces surfaces sont désinfectées  
**deux fois par jour.**

Veillez respecter  
les gestes barrières  
**du ministère de la santé**  
à appliquer très largement.

**Merci à tous !**



# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

Chère cliente, cher client,  
les équipes du Drive mettent tout en œuvre  
pour garantir votre sécurité.

Pour aider le personnel,  
**nous vous prions d'ouvrir la porte  
de votre coffre afin que le personnel  
puisse le remplir avec vos courses.**

Pour la signature du bon de livraison,  
si vous avez un stylo sur vous,  
**merci de l'utiliser.**

**Sinon, nous mettons à votre disposition  
des stylos désinfectés.**

Nous vous remercions pour votre visite,  
à très bientôt !

# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

Chère cliente, cher client,

Nous mettons tout en œuvre pour **limiter la propagation du Coronavirus tout en maintenant un service le plus efficace possible.**

Nous vous rappelons la nécessité, pour vous comme pour nous, d'appliquer les **gestes barrières** notamment en respectant une **distance de 1 mètre** lors des attentes en caisse ou dans les rayons.

Nous vous assurons que tout notre personnel travaille pour vous assurer le meilleur des services et vous remercions pour votre fidélité.

# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

## ACCÈS PRESTATAIRES

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de la prévention des contaminations au Coronavirus, nous sommes contraints de **limiter au maximum l'entrée des intervenants externes**

(à l'exception des professions supports indispensables telles que fournisseurs, enlèvement des déchets, sociétés de nettoyage, sécurité, santé laboratoires, ...).

Pour les personnes autorisées, nous vous rappelons l'importance des **gestes barrière et votre engagement à les respecter.**

# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

A l'attention  
des personnels de réception  
du magasin et des fournisseurs

Nous vous rappelons la nécessité,  
pour vous comme pour nous,  
d'appliquer les **gestes barrières**  
notamment en respectant  
**une distance de 1 mètre**  
**(pas de serrage de mains).**

**Merci à tous !**

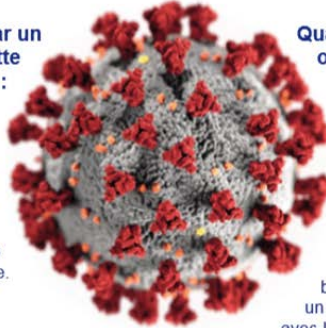


## Quels sont les risques de transmission du Covid-19 ?

**Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminée :**

Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection.

Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.

**Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage :**

Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées. Sur les surfaces contaminées (objets, cartons, poignées...), le virus peut survivre quelques heures.

Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

## Trois phases essentielles dans toute action :

**Préparer :**

- **Installez un panneau à l'entrée du magasin** avec toutes les informations utiles au client (rappel des consignes, organisation du service, organisation des queues, modalités de paiement, retrait des marchandises, possibilité de passer des précommandes par téléphone avec préparation en amont)
- **Installez, si possible, un poste d'encaissement dédié** en extérieur ou un service de livraison
- **Établissez un plan de nettoyage** avec périodicité et suivi des surfaces de travail, des équipements de travail, des outils, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, matériels, plus généralement de tout objet et surface susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains), équipements de travail commun, collectifs (machines à café, photocopieurs...)



- **Affichez « se laver les mains avant et après utilisation de tout matériel commun »**
- **Supprimez les fontaines à eau**
- **Si possible, laissez les portes ouvertes** pour limiter les contacts avec les poignées et à condition que cela n'empêche pas de réguler les accès au magasin
- **Mettez en permanence à disposition** sur ou à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : gel hydro alcoolique, lingettes, savon, essuie-touts, sacs-poubelle, boîte de mouchoirs en papier, par personne
- **Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail individuels**
- **Établissez, si possible, un sens de circulation unique** pour éviter que les personnes se croisent
- **Matérialisez par marquage au sol ou tout autre moyen la mesure d'1 m. minimum** de distanciation sociale

**Réaliser :**

- **Effectuez la mise en place (dans les vitrines, dans les rayons, ...)** en dehors des heures d'ouverture aux clients, quitte éventuellement à réduire la plage horaire d'ouverture en veillant toutefois à ne pas accroître la concentration de clients dans le magasin
- **Organisez le travail des employés pour éviter qu'ils soient proches** (ex. : laissez un employé à la caisse pendant que l'autre sert). Identifiez la distance d'1 m. par un marquage au sol, notamment pour espacer les caisses où les salariés sont dos à dos (supérettes...)
- **Encouragez le paiement par carte et sans contact**
- **En cas d'utilisation de caisses automatiques** (supérettes...), veillez à une organisation garantissant l'hygiène pour les clients et les salariés qui interviennent régulièrement sur les machines (moyen de nettoyage des surfaces, respect des distances sociales, etc.)
- En cas de paiement en espèces et de remise de monnaie, **mettez en place une soucoupe pour la déposer** (pas de remise de main à main)
- **Nettoyez les mains fréquemment** de manière adaptée à l'affluence ainsi que si un risque de contamination évident est suspecté

**Vérifier :**

- **Assurez vous de l'approvisionnement permanent des consommables** permettant de respecter les consignes : gels hydro alcooliques, produits de nettoyage et d'entretien usuels, rouleaux de papier absorbant, sacs-poubelle, etc.
- **Appliquez le plan de nettoyage établi pour la période de crise** à propos des rampes d'escalier, poignées de porte, boutons d'ascenseur, anses des cabas, barre de caddies, poignée des transpalettes, etc.
- **Fournissez le cas échéant des bouteilles d'eau individuelles**
- **S'ils ont lieu sur place, prenez les repas en horaires décalés** et avec respect des 1 m. minimum de distance à table ; définissez le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laissez que le nombre de chaises suffisant ; marquage au sol de l'emplacement de la chaise, éviter les chaises à roulette, qui favorisent les rapprochements

Reportez vous également à la fiche spécifique « Travail en caisse » disponible sur [travail-emploi.gouv.fr](http://travail-emploi.gouv.fr)



Cette fiche a pour objectif d'aider l'entreprise à évaluer et fixer les conditions d'intervention chez son client particulier en période de pandémie Covid-19. Cette évaluation doit se faire au regard des recommandations prescrites dans le « Guide de préconisations de sécurité sanitaire pour la continuité des activités de la construction en période d'épidémie de coronavirus Covid-19 ».

À l'issue de l'évaluation, l'entreprise et le client s'accordent sur la possibilité d'engager ou non les travaux selon les trois cas ci-dessous :

1. **Toutes les recommandations sanitaires peuvent être respectées et le client a donné son accord :**  
 > l'entreprise peut intervenir
2. **Une ou plusieurs recommandations sanitaires ne peuvent pas être respectées :**  
 > l'entreprise ne peut pas intervenir
3. **Le client ne donne pas son accord :**  
 > l'entreprise ne peut pas intervenir.

Le document devra être signé par les deux parties et conservé par l'entreprise. Une copie pourra être adressée au client.

Nom du client	
Nom de l'entreprise	
Référence commande ou devis	
Nature de l'intervention	
Conditions d'intervention (préciser l'environnement de travail et les éventuelles particularités de l'intervention)	
Établi le	
Responsable des travaux ou rédacteur autre	

État sanitaire chez le client	Oui	Non	Sans objet	Préciser les conditions d'intervention et les mesures sanitaires
<b>1) Recensez-vous des personnes infectées/porteuses avérées (toux, fièvre, difficultés respiratoires...) ou à risque élevé vis-à-vis du Covid-19 ?</b>  Note importante : si intervention chez une personne à risque ou touchée par le Covid-19, appliquer la procédure « Intervention urgente au domicile d'une personne à risque » jointe au guide général.				
<b>Pour bien organiser mon chantier...</b>	Oui	Non	Sans objet	Préciser les conditions d'intervention et les mesures sanitaires
<b>2) L'accès au chantier depuis la voie publique peut-il se faire dans des conditions compatibles avec les recommandations sanitaires (accès parking, parties communes, ascenseurs, parties privatives...) ?</b>				

Pour bien organiser mon chantier...	Oui	Non	Sans objet	Préciser les conditions d'intervention et les mesures sanitaires
<p>3) La zone de chantier/d'intervention est-elle isolable (distance &gt; 1 m par rapport aux occupants) ?</p> <p>Avant intervention, le nettoyage/désinfection de la zone d'intervention est-il prévu par le client ou l'entreprise ? (À définir)</p>				
4) L'espace de travail permet-il de travailler à plusieurs personnels intervenants en respectant une distance > 1 m ?				
5) Si nécessaire, est-il possible d'isoler mes matériaux/matériels dans une zone inaccessible pour les occupants et/ou les riverains ?				
Pour travailler en sécurité...	Oui	Non	Sans objet	Préciser les conditions d'intervention et les mesures sanitaires
6) Le personnel intervenant peut-il disposer d'un point d'eau avec savon et essuie-mains jetable pour le lavage des mains et l'accès à vos sanitaires ?				
7) Info : Le personnel intervenant de l'entreprise a reçu un rappel des consignes sanitaires à respecter : distance >1 m, port du masque, port de gants, lavage des mains, gestion des déchets...				
Avant de quitter le chantier...	Oui	Non	Sans objet	Préciser les conditions d'intervention et les mesures sanitaires
8) Info : le personnel intervenant prévoit l'évacuation de tous les consommables utilisés et souillés dans un sac fermé chaque fin de journée.				
9) Info : le personnel intervenant prévoit un nettoyage avec un produit désinfectant de la zone de travaux à la fin de notre intervention.				

**Engagement client : Le client s'engage à respecter et faire respecter par les occupants les mêmes consignes de sécurité sanitaires (distanciation sociale, lavage des mains...)**

**Conclusion de l'évaluation :**

- Toutes les recommandations sanitaires peuvent être respectées et le client a donné son accord : l'entreprise peut intervenir.
- Une ou plusieurs recommandations sanitaires ne peuvent pas être respectées : l'entreprise ne peut pas intervenir.
- Le client ne donne pas son accord : l'entreprise ne peut pas intervenir.

Nom et signature de l'entreprise	Nom et signature du client
Fait à : _____ le : _____	



Assurer les réparations d'urgence chez les particuliers est une priorité pour les entreprises du BTP, est un acte de solidarité citoyenne essentiel. Dans le cas de travaux de première nécessité ou de réparation d'urgence au domicile de particuliers fragiles, dits « à risque de santé élevé », un protocole d'intervention doit être respecté pour éviter que le compagnon du BTP ne contamine la personne à risque (dans le cas où le compagnon serait un « porteur sain »).

Ne faire intervenir que des personnels en bonne santé.

### Mettre à disposition un kit de fournitures d'intervention particulier composé de :

- Combinaison jetable.
- Sur-chaussures.
- Gants neufs adaptés à la tâche.
- Masque du type chirurgical.
- Gel hydroalcoolique.
- Lingettes désinfectantes.
- Eau et savon.
- Essuie-mains jetables.
- Sac à déchets.

### Partager et faire respecter le mode opératoire suivant :

- Se déplacer en véhicule individuel.
- Se laver les mains (eau + savon ou gel hydroalcoolique).
- Enfiler la combinaison.
- Mettre ses gants métiers.
- Positionner le masque du type chirurgical.
- Maintenir le client (et sa famille) à l'écart de la zone de travail.
- Réaliser les travaux.
- Mettre les déchets dans un sac fermé et les emmener.
- Revenir au véhicule.
- Enlever les EPI, et les jeter dans un sac fermé.

Dans le cas où il est impossible de se procurer un masque de protection respiratoire (de type chirurgical, FFP2 ou FFP3, masque à cartouche ou à ventilation assistée), l'intervention peut néanmoins s'effectuer, en respectant la plus grande distance possible avec les occupants à risque du domicile et en leur demandant de rester dans une pièce fermée le temps de l'intervention. Si disponible, l'utilisation d'un écran facial est recommandée.

### En outre, il est recommandé de :

- Mettre ses gants métiers et les désinfecter à intervalle régulier.
- Porter systématiquement des masques chirurgicaux ou à défaut 'masque barrière' si proximité avec le client,
- Payer par chèque remis dans une enveloppe ou envoyé par virement quelques jours avant,
- Utiliser des gants à usage unique pour la transaction.

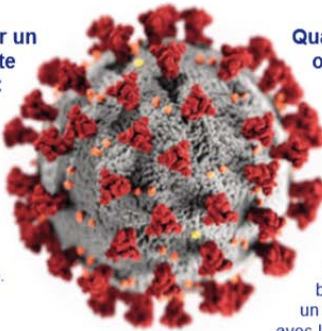


## Quels sont les risques de transmission du Covid-19 ?

**Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminée :**

Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection.

Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.

**Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage :**

Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées. Sur les surfaces contaminées (objets, poignées...), le virus peut survivre quelques heures.

Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

**Préparer :**

Si le véhicule est multi-utilisateurs, désinfectez les clés et l'intérieur du véhicule entre chaque utilisateur et désinfectez la commande manuelle (descente et montée des haillons).

Attribuez, dans la mesure du possible :

- Un véhicule à un livreur pour ses tournées. En cas d'impossibilité, prévoyez les modalités d'une désinfection à chaque changement de livreur (poignées du diable ou du transpalette, volant, levier de vitesses, tableau de bord, habitacle...);
- Des outils individuels à chaque livreur (diable, sacs, tablette, téléphone...).

Prévoyez ce qu'il faut absolument emmener dans le véhicule :

- Préparez un kit que chaque livreur prend avant de partir : réserve d'eau et savon, serviettes à usage unique ou gel hydro alcoolique, lingettes, sacs-poubelle, papier toilette, ...;
- Prévoyez un kit de dépannage d'urgence pour éviter le passage chez le garagiste en cas de coup dur (bombe anti-crevaisson pour les VUL...);
- Dotez chaque conducteur d'un moyen de communication portable avec chargeur adaptable;
- Vérifiez la présence des documents obligatoires, en particulier l'attestation dérogatoire de déplacement professionnel.



Lors que vous désinfectez, cette opération peut être réalisée avec des produits d'entretien ou désinfectant courants.

Organisez la tournée et identifiez les lieux où vous pourrez vous arrêter pour prendre une pause afin de vous restaurer et aller aux toilettes. Préparez et emportez vos propres repas.

**Préparer :**

Préparez les livraisons :

- File d'attente : restez dans la cabine ;
- Ayez le numéro de téléphone du site de livraison et si possible le nom du responsable du lieu de chargement ou de déchargement ;
- Renseignez-vous sur les règles applicables à l'entrée du site d'accueil (klaxon, téléphone, appel de phare, etc.), le lieu de parking ou la zone d'attente (cas d'opération en cours lors de votre arrivée) et les points auxquels vous aurez accès ou qui seront mis à votre disposition durant la pandémie sur le site de livraison (locaux sanitaires, coin café, etc.) ;
- Renseignez-vous sur les règles de chargement/déchargement afin de déterminer les consignes de distance à respecter avec les salariés du site (entre les personnes et vis-à-vis du véhicule et du chargement), sur les quais de chargement/déchargement, à l'entrée des entrepôts, des usines, etc. ;
- Si vous livrez un particulier, prévoyez dans le SMS ou l'e-mail avertissant de l'heure de livraison, les consignes de sécurité à respecter par le client (distance) et les modalités de dépose des colis. Déposer le colis devant la porte. Ne pas demander de signature.



# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

## HYGIENE DES MAINS

des agents de caisse

A destination des agents de caisse

En fonction de la disponibilité :

- Gel hydro-alcoolique

toutes les **30 minutes**,

ET/OU

- Lavage de mains

toutes les **30 minutes**

par rotation entre caissières,

ET/OU

- Gants à usage unique

à changer toutes les **30 minutes**...

Avant prise de poste et

avant/après la pause :

**lavage rigoureux des mains.**

# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

## BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE EN CAISSE ET EN POINT D'ACCUEIL

LES MESURES SPECIFIQUES MISES EN  
PLACE

- > Nous mettons progressivement en place des **barrières physiques** (type vitre plexi) sur l'**ensemble de nos caisses et postes d'accueil**
- > Nous effectuons régulièrement le **nettoyage et la désinfection** de nos **tapis**, des **lecteurs carte (TPE)** et des **barrières physiques** mises en place.

# TOUS RESPONSABLES

DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

## HYGIÈNE DES MAINS des hôtes de caisse

A destination des hôtes de caisse

En fonction de la disponibilité :

- Gel hydro-alcoolique  
toutes les **30 minutes**,



ET/OU

- Lavage de mains  
toutes les **30 minutes**



par rotation entre caissières,

ET/OU

- Gants à usage unique  
à changer toutes les **30 minutes**...



Avant prise de poste et  
avant/après la pause :  
lavage rigoureux des mains.



# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

## BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE EN CAISSE ET EN POINT D'ACCUEIL

### LES MESURES SPECIFIQUES MISES EN PLACE

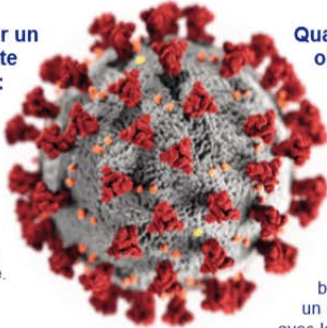
- > Nous mettons progressivement en place des **barrières physiques** (type vitre plexi) sur l'**ensemble de nos caisses et postes d'accueil**
- > Nos caissières ont à leur disposition, en attendant la mise en place des plexi, des **protections individuelles (gants, gel hydroalcoolique...)**
- > Nous effectuons régulièrement le **nettoyage et la désinfection** de nos **tapis**, des **lecteurs carte (TPE)** et des **barrières physiques** mises en place.

## Quels sont les risques de transmission du Covid-19 ?

### Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminée :

Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection.

Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.



### Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage :

Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées. Sur les surfaces contaminées (objets, cartons, poignées...), le virus peut survivre quelques heures.

Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

## Trois phases essentielles dans toute action :

### Préparer :

Filtrez les entrées pour limiter le nombre de clients dans le magasin.

Organisez l'encaissement en :

- Informant les clients, dès l'entrée ou en amont de la caisse, des modalités de passage en caisse par un **panneau visible** (c'est le/la caissier(ière) qui organise le passage en caisse, pas de coupon de réduction, dépôt des objets sur le tapis de caisse facilitant le scannage par le/la caissier(ière), désir ou non de ticket de caisse, règles de patience et de civilité) ;
- Dirigeant les clients de préférence vers les **postes d'encaissement automatiques** ;
- Encourageant l'utilisation de **scanners/douchettes de paiement** par les clients, qui seront régulièrement nettoyés.



- Incitez l'**achat par drive** (voir cette fiche) ;
- Délimitez une **zone dédiée aux chariots et paniers** pour faciliter leur désinfection ;
- **Matérialisez au sol la mesure d'1 m. de distanciation sociale** ;
- Fermez les fontaines à eau (clients et salariés) ;
- **Espacez les caisses ouvertes** lorsque c'est possible ;
- Libérez le/la caissier(ière) de toutes les tâches périphériques superflues (remise de bons, papiers publicitaires, réductions, carte fidélité...).

### Préparer :

- Rangez tous les papiers en caisse ;
- Mettez à disposition du **gel hydroalcoolique** ou des **lingettes** pour désinfecter téléphones ou micro d'appel de caisses et dispositif automatique d'enlèvement d'argent ;
- Protégez le **téléphone ou micro** par un **film protecteur** et le jeter à chaque changement de caissier(ières) ;
- Adaptez des **temps de pause** et prévoyez une rotation des caissier(ières) pour un nettoyage plus régulier des mains (définir une durée entre deux lavages des mains, ex. : 30 min.) ;
- Équipez les postes d'encaissement d'**écran translucide** à poser à l'arrière des écrans de caisses : hauteur 2 m. depuis le sol ; largeur 1 m. pour les « caisses panier ou en U » ; largeur 1,5 m. pour les caisses « tapis » (si impossibilité : film transparent ou protection individuelle couvrant l'ensemble du visage, type visière transparente et tout autre moyen permettant d'établir une barrière physique).



## Réaliser :

- Libérez systématiquement le tapis en sortie de caisse (oublis du client, etc.) ;
- **Guidez le client dans le dépôt des marchandises** pour faciliter la lecture du code barre ou éviter les empilements risqués (casse d'oeufs posés au-dessus d'une pile de produits, etc.) ;
- **Invitez les clients ayant leur propre sac à le poser dans le chariot** et non sur le tapis de caisse ;
- **En cas de remise de monnaie**, mettez en place un plat pour la déposer (pas de remise de main à main) ;
- **Nettoyez/désinfectez régulièrement le tapis, la caisse, le scanner et le clavier de carte bancaire ;**
- **Nettoyez/désinfectez régulièrement les barres de chariots et anses des paniers** et/ou mettez à disposition des pulvérisateurs désinfectant au niveau de la zone de remisage des chariots et des paniers.



## Vérifier :



- **Assurez-vous de l'approvisionnement permanent en caisse des consommables** permettant de respecter les consignes : gels hydro alcooliques, kit de nettoyage habituel, sacs-poubelle, etc. ;
- **Nettoyez et désinfectez le plexiglas** (des 2 côtés) au minimum après chaque changement de caissier(ère) ;
- **Vérifiez le nettoyage quotidien des équipements collectifs en libre-service** (machines à café, imprimantes, photocopieurs et de l'affiche rappelant l'obligation de se laver les mains avant leur utilisation) ;
- **Désinfectez régulièrement rampes d'escaliers, poignées de portes, boutons d'ascenseurs ;**
- Si possible, **laissez les portes ouvertes.**

### Installations sanitaires :

- **Vérifiez le nettoyage régulier** des sanitaires et, au moins deux fois par jour, la présence de savon et moyens de séchage ;
- **Fournissez des bouteilles d'eau individuelles ;**
- **Prenez les repas en horaire décalé** et en respectant les 1 m. de distance minimum à table ;
- **Procédez à des retours et partages d'expériences** des aléas de la journée pour adapter les procédures et mesures initialement prévues.

