

COVID 19 : SURMONTER LA CRISE ET PRÉPARER L'AVENIR

pour les entreprises de distribution
d'équipements et solutions pour
l'environnement de travail

Par son ampleur et sa soudaineté, la crise du coronavirus bouscule beaucoup de certitudes et rend toute projection difficile. Pourtant, nous devons essayer dès aujourd'hui, de tirer un certain nombre d'enseignements pour surmonter la crise et préparer l'avenir.

Nous avons recensé dans ce guide les bonnes pratiques à adopter pour gérer au mieux cette crise, préparer la reprise de votre activité, garantir la sécurité et la santé des collaborateurs et anticiper l'après.

LE PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ (PCA)

POURQUOI SE DOTER D'UN PCA ?

En premier lieu, nous devons rappeler que la prévention est la meilleure action à mener pour agir avant que les problèmes ne surviennent. Comment ? Simplement en introduisant la gestion des risques dans les projets, décisions et actions. Il est impératif de s'interroger sur ce qu'il pourrait se produire de négatif suite à telle ou telle action. Des scénarios peuvent être ainsi bâtis et des moyens alloués pour éviter le pire.



Commençons par un petit rappel historique : la logique d'assurer la continuité de l'activité de l'entreprise s'est développée dans les années 90/00 alors que la mondialisation fait émerger de nouveaux risques économiques pour les entreprises. Ces dernières doivent faire des choix d'organisation les rendant particulièrement vulnérables aux aspects logistiques.

Dans la même décennie, la continuité d'activité est devenue une obligation réglementaire dans certains secteurs d'activités. C'est notamment le cas dans les Secteurs d'Activités d'Importance Vitale (SAIV : santé et sécurité des populations, transports collectifs, alimentation, énergie, eau, déchets, information/communication, système bancaire et moyens de paiement...) ou dans le secteur bancaire au sein duquel les banques sont obligées de garantir leur continuité d'activité définie comme :

« l'ensemble de mesures visant à assurer, selon divers scénarios de crises, y compris face à des chocs extrêmes, le maintien, le cas échéant de façon temporaire selon un mode dégradé, des prestations de services ou d'autres tâches opérationnelles essentielles ou importantes de l'entreprise puis la reprise planifiée des activités »

Etablir un PCA vous permettra d'optimiser la solidité de votre entreprise en cas d'événements déstabilisants :

- limiter les pertes et la durée de la crise ;
- être en mesure de tenir vos engagements vis-à-vis de vos partenaires ;
- maintenir votre visibilité sur le marché.

ET AUJOURD'HUI ?

Avec la crise que nous vivons, la question n'est plus tellement de savoir s'il faut se doter d'un PCA, mais comment ? Le constat est sans appel : les organisations ayant entrepris une démarche préalable visant à garantir la continuité de leur activité sont les plus résilientes face à cette crise sanitaire, économique, mondiale.

Nous allons ci-après vous donner des préconisations pour élaborer votre plan de continuité d'activité. Il convient d'adapter ces recommandations à votre situation et à votre activité.

Cette cellule de crise sera composée du dirigeant de l'entreprise et de quelques collaborateurs de confiance, ou pour les plus grosses structures, des responsables de chaque fonction de l'entreprise (DRH, Directeur Administratif et Financier, Directeur marketing, Directeur technique, ...).

Le dirigeant centralise toute la communication interne et externe relative à la crise. L'équipe de gestion de crise s'attachera à gérer le présent et le futur immédiat. Toute communication interne ou externe doit être concertée, et validée par l'ensemble de l'équipe.

Cette cellule de crise devra dresser un état des lieux de la situation. Chaque service ou fonction impacté ne possède qu'une vision très parcellaire du problème. La mise en commun permettra d'évaluer l'intensité de la crise, pour apporter les bonnes réponses au bon moment, et ce de façon maîtrisée.

Les décisions prises sont mises en commun dans un plan d'action à court terme, qui peut (et qui doit) évoluer fréquemment si les événements l'imposent.



SE TENIR INFORMÉ DE LA SITUATION

Dans ce contexte de crise sanitaire, l'information devient instantanée et les sources d'information sont multiples. La cellule de crise doit rester en veille, identifier les relais officiels (les organisations professionnelles, les CCI, la BPI, les sites internet ministériels, ...) et partager l'information.

ETAPE 2 DÉFINIR LE CONTEXTE, IDENTIFIER LES OBJECTIFS ET LES ACTIVITÉS ESSENTIELLES

Il s'agit de lister les activités essentielles de l'entreprise, les processus clés nécessaires à leur fonctionnement ainsi que les ressources critiques :

LES INFRASTRUCTURES

- Mes bureaux / mon atelier / mon point de vente peuvent-ils / doivent-ils être ouverts ?
- Les moyens de transport que j'utilise habituellement sont-ils disponibles ?

LES RESSOURCES HUMAINES

Recenser les compétences disponibles :

- Les personnes clés ;
- Les salariés en arrêt (garde d'enfants, atteintes par le Covid-19, maladie autre);
- Les collaborateurs qui peuvent assurer leur mission en télétravail, ...

LES PRESTATIONS EXTERNES

- Quid de mes fournisseurs, de l'entreprise de nettoyage, de l'agent de maintenance et autres prestataires externes ?
- Comment ont-ils prévu eux-mêmes le maintien de leur activité ?
- Mes fournisseurs sont-ils en mesure de livrer ma commande dans les délais ?



Il s'agit dans un premier temps d'assurer un flux d'activité minimal en identifiant les activités prioritaires en fonction des besoins des clients essentiels (ex. intervention de maintenance sur le réseau informatique d'un établissement de santé, livraison d'équipements de protection pour un EHPAD, ...).

Il convient ensuite d'organiser la montée en puissance de l'activité pour se rapprocher peu à peu d'un « retour à la normale ».

LES SYSTÈMES D'INFORMATION

Une vigilance particulière doit être apportée à vos systèmes d'information. Il faut se poser les bonnes questions :

- Qui gère les accès aux données ?
- Quels sont les niveaux d'accès aux données ?
- Qui dispose des accès aux données ?
- Où sont stockés les codes d'accès ?
- Comment la gestion des sauvegardes des données s'opère-t-elle ?

De la même façon, prenez garde à vos ressources intellectuelles et immatérielles : où sont stockés et sauvegardés votre fichier clients, vos données comptables, les dossiers du personnel, les informations à protéger...? Qui a accès à ses données ? Comment sont-elles sauvegardées ?

Cette situation de crise et de confinement engendre une intensification du recours au télétravail. Pour beaucoup, cette situation inédite, et qui va s'inscrire dans la durée, n'avait pas été anticipée. Une mise en oeuvre non-maîtrisée du télétravail peut augmenter considérablement les risques de sécurité pour les entreprises ou organisations qui y recourent. Elle peut même mettre en danger leur activité face à une cybercriminalité qui redouble d'efforts pour profiter de cette nouvelle opportunité.

Nous vous recommandons de prendre connaissance des recommandations émises par [Cybermalveillance.gouv.fr](https://cybermalveillance.gouv.fr) :

- 12 recommandations de sécurité liées au télétravail pour les employeurs ;
- 10 recommandations de sécurité pour les télétravailleurs (cf. annexes).

ETAPE 3 DÉFINIR LA STRATÉGIE DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

La reprise de l'activité est un impératif vital pour l'entreprise. Il convient d'identifier les diverses mesures à mettre en place en termes techniques, matériels et organisationnels pour maintenir l'activité et structurer une logique de reprise graduelle des activités par ordre de priorité.

- Identifier les fonctions et les personnes nécessaires à la continuité de l'activité ;
- Recenser les coordonnées et les moyens de transport des salariés ;
- Maintenir le télétravail pour les quelques semaines qui viennent quand c'est possible. Alternier par exemple 2 jours en télétravail / 3 jours sur site afin que seuls 30 % des effectifs soient présents sur site ;
- Se fournir en équipements de protection pour pouvoir les mettre à disposition des collaborateurs : masques (attention à prévoir un stock suffisant pour plusieurs mois), gels hydroalcooliques, savon, papier pour l'essuyage des mains, visières de protection... Des adhérents EBEN sont en capacité de vous fournir (cf. liste en annexe) ;
- Entrée dans les locaux : fluidifier l'accès dans les locaux, avec le marquage au sol + mettre du gel hydroalcoolique à disposition à l'entrée du site ;
- Limiter les réunions physiques au strict nécessaire et privilégier la visioconférence ;
- Limiter les déplacements non indispensables : les commerciaux devront privilégier les appels téléphoniques et la visioconférence pour contacter les clients ;
- Réorganiser les espaces collectifs pour respecter les gestes barrière (par exemple : supprimer une chaise sur deux dans les salles de réunion, les lieux de pause ou les restaurants d'entreprise), afficher les gestes barrière et mettre à disposition du gel hydroalcoolique ;
- Contacter les intervenants extérieurs (entreprises de nettoyage, fournisseurs, agents de maintenance, prestataires divers, ...) afin de savoir comment ils ont eux-mêmes prévu le maintien de leur activité et planifier leur intervention de façon à ce que les gestes barrière soient respectés ;
- Contacter les clients pour programmer et organiser les livraisons : prendre connaissance des procédures d'accueil et de livraison mises en place par le client ; informer le client des procédures que vous mettez en place pour éviter tout risque de contamination ;
- En cas d'intervention en clientèle (opération de maintenance, dépannage), contacter le client préalablement afin de s'assurer de la capacité à respecter les gestes barrière et la distanciation d'un mètre sur site ; informer le client des procédures que vous mettez en place pour éviter tout risque de contamination ;
- Si j'ai un point de vente, réorganiser la surface de vente de façon à ce que les gestes barrière puissent être respectés, tant pour les collaborateurs que pour la clientèle : marquage au sol pour respecter la mesure d'un mètre de distanciation, affichage et information de la clientèle, limitation du nombre de clients, mise à disposition de gel hydroalcoolique, protection des caisses avec écran (cf. liste des adhérents EBEN en capacité de fournir ces équipements de protection en annexe).

ETAPE 3 DÉFINIR LA STRATÉGIE DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

QUE FAIRE EN CAS DE SUSPICION DE CONTAMINATION ?

En l'état actuel des connaissances, les symptômes principaux de l'infection respiratoire provoquée par le coronavirus COVID-19 sont la fièvre et des signes respiratoires de type toux ou essoufflement. En cas de suspicion, il convient de :

- Isoler le salarié, respecter impérativement les mesures barrière ;
- Le salarié doit être évacué le plus rapidement possible de l'entreprise, lui faire porter un masque ;
- Appeler le service de santé au travail pour préconisations immédiates ;
- En cas de signes de gravité, appeler le 15 pour organiser un transport sanitaire ;
- Rappeler au salarié qu'il doit rapidement appeler son médecin traitant ou le 15 en fonction de l'évolution de ses symptômes ;
- Informer les autres salariés d'un cas possible d'infection afin qu'ils soient vigilants à l'apparition d'éventuels symptômes et qu'ils restent à domicile si tel est le cas (« personnes contacts ») ;
- Tenir informé votre service de santé au travail.

QUELS MASQUES POUR MES COLLABORATEURS ?



• **Les masques de protection respiratoire FFP1, 2 ou 3** : protègent le porteur du masque contre l'inhalation de particules en suspension dans l'air qui pourraient contenir des agents infectieux (et *a fortiori*, de gouttelettes de plus grosse taille). Il en existe plusieurs types : FFP1 (filtration de 80 % des aérosols), FFP2 (filtration de 94 % des aérosols) et FFP3 (filtration de 99 % des aérosols).

• **Les masques à usage médical (dit « masque chirurgical »)** : en évitant la projection de gouttelettes émises par le porteur du masque, ce type de masque limite la contamination de l'environnement extérieur et des autres personnes. Il en existe plusieurs types : type I, type II et IIR. Les types II et IIR sont destinés à un usage en chirurgie.

• **Masques alternatifs à usage non sanitaires, dits « masques barrières »**, développés dans le cadre de l'épidémie COVID-19. Au terme d'une démarche supervisée par l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM), avec le soutien de l'ANSES, deux nouvelles catégories de masques à usage non sanitaire ont été créées, par une note d'information des Ministères de la Santé, de l'Économie et des Finances et du Travail du 29 mars 2020 :

Catégorie 1 : masques individuels à usage des professionnels en contact avec le public. Ces masques seront destinés à être proposés à des personnels affectés à des postes ou missions comportant un contact régulier avec le public (hôtesses et hôtes de caisses, techniciens bureautiques, techniciens de maintenance, ...). Ils filtrent 90% des particules émises par le porteur.

Catégorie 2 : masques de protection à visée collective pour protéger l'ensemble d'un groupe portant ces masques. Ces masques sont destinés à l'usage d'individus ayant des contacts occasionnels avec d'autres personnes dans le cadre professionnel. Ce masque pourra être porté par l'ensemble des individus d'un sous-groupe (entreprise, service) lorsque le poste ou les conditions de travail le nécessitent. Ils filtrent 70 % des particules émises par le porteur.

! Attention : les masques « fait maison » ou « do it yourself » ne sont en règle générale ni normés, ni testés et ne présentent pas les mêmes performances.

Dans tous les cas, le port d'un masque complète les gestes barrières mais ne les remplace pas.

ETAPE 4 METTRE EN OEUVRE ET S'ASSURER DE L'APPROPRIATION

REMOBILISER LES ÉQUIPES

Une crise s'accompagne inévitablement de réactions basées sur des émotions diverses (la peur, la colère, les égos). Les collaborateurs, en situation de confinement, ne peuvent plus échanger comme ils le faisaient régulièrement, certains peuvent se sentir isolés, leur bien-être psychologique peut se dégrader et l'esprit d'équipe se déliter.



Pour entretenir et ranimer l'esprit d'équipe :

- **Organiser des moments d'échanges régulièrement** (ex. visioconférence avec les commerciaux tous les lundis, créer un groupe WhatsApp Business, point d'étape hebdomadaire avec les salariés en télétravail...)

- **Échanger sur le contexte** : en échangeant, les collaborateurs réalisent qu'ils partagent la même angoisse, ce qui leur permet de relativiser. Libérer la parole et échanger sur les bonnes pratiques crée du lien professionnel et développe les comportements d'aide.

- **Communiquer** : encore davantage en situation de crise, il est primordial de transmettre aux équipes des informations sur le « pourquoi » et le « comment » des actions opérées, ainsi que sur les résultats attendus et escomptés. Il est indispensable de **sensibiliser vos collaborateurs de façon à ce qu'ils respectent scrupuleusement les mesures de protection que vous aurez mises en place**, notamment en leur transmettant les fiches conseil en annexe (suivant le type de poste).

Un discours clair et transparent reste essentiel pour maintenir les équipes dans une dynamique tournée vers la réussite collective et pour renforcer la cohésion. Savoir communiquer est également indispensable pour éviter les incompréhensions et les malentendus, de plus cela permet aussi d'éviter les conflits ou tout du moins de les régler au plus vite.

Rappelons que dans ce genre de contexte, les tensions apparaissent facilement : un mot, un geste, une attitude peuvent mettre le feu aux poudres, détournant les collaborateurs de l'objectif commun.

LE CAS PARTICULIER DES SALARIÉS EN TÉLÉTRAVAIL

Dans le contexte très spécifique du télétravail mis en place dans l'urgence, le manager doit adapter son suivi et son accompagnement en s'appuyant sur deux piliers essentiels : la confiance et la responsabilisation. Le management par objectifs le permet, notamment grâce à un feedback objectif sur le travail réalisé. Cela permet une posture de manager responsabilisant, une clarté dans ce qui est attendu du collaborateur et un évitement du surcontrôle.



Avec le télétravail, on change vraiment de paradigme. Ce n'est plus le temps passé à travailler qui compte, c'est le résultat attendu.

• Définir les règles du jeu

Le manager doit instaurer des règles du jeu claires sur la pratique du télétravail au quotidien : les plages pendant lesquels manager et collaborateurs doivent être joignables, les points de rendez-vous téléphoniques ou en visioconférence, les règles de consultation auprès des collègues, chacun doit savoir ce qu'il doit faire et comment son travail s'intègre dans celui du collectif.

• Choisir des moyens de communication adaptés

Sélectionner et mettre en œuvre les meilleurs moyens et canaux de communication pour permettre l'échange d'information : partage d'agenda en ligne, vidéo-conférence, partage de document, gestion de projet, réseau social d'entreprise ... Dans le contexte actuel de confinement, la proximité virtuelle doit être renforcée, elle est possible grâce aux outils de communication et collaboratifs – encore faut-il être à l'aise avec ces derniers. Le manager peut justement favoriser leur utilisation, encourager l'apprentissage.

• Fixer des objectifs

Exemple : « j'aimerais que dans un mois nous puissions avoir les 10 composantes de tel dossier, ou avoir à 80% les dossiers avancés ». La précision, la spécificité et la capacité à mesurer les objectifs donnés sont centraux, d'autant plus en télétravail. Et il faut bien sûr que ce soit réalisable et en lien avec les capacités et compétences des collaborateurs concernés.

• Créer et entretenir la cohésion au sein du groupe

L'isolement, la perte du lien social peuvent engendrer une forme de démotivation. Dès lors que le manager perçoit un risque de sentiment d'isolement chez un collaborateur, ne pas hésiter à instaurer des points journaliers. Les collaborateurs doivent se sentir intégrés dans l'équipe, l'objectif étant de développer et maintenir un niveau de motivation et d'engagement maximum.

ETAPE 5 L'APRÈS-CRISE

L'histoire économique en témoigne : les plus belles réussites d'entreprises démarrent généralement pendant les périodes de rupture, qu'elles soient économiques, sociales, technologiques ou juridiques. Les crises économiques sont des périodes propices aux initiatives des entrepreneurs-innovateurs. Il faut mettre à profit la crise pour réfléchir au monde de demain.

COMMUNIQUER



La réussite de la reprise d'activité passe indéniablement par une communication travaillée et soignée, tant en interne qu'en externe.

En interne, il est fondamental de communiquer en toute transparence sur les actions mises en place par l'entreprise. Vous pouvez également remercier vos équipes de leur implication et de leur soutien. Ce faisant, vous augmenterez le sentiment d'appartenance, renforcerez l'implication et l'adhésion. Dans un tel contexte, l'humain doit être au cœur de la démarche. Le retour à la normale ne pourra se faire sans l'appui et l'implication des collaborateurs.

En externe, travaillez plus que jamais l'image de l'entreprise au sein de vos réseaux de clients et de prospects. Informez sur les mesures prises pour assurer la continuité d'activité, sur vos innovations, vos idées, vos services ainsi que sur l'adaptation de l'entreprise aux règles sanitaires. Comme vos salariés, vos clients ont besoin d'être rassurés et soutenus, tenez-les informés de la situation et de toutes les actions engagées, comme par exemple : le maintien de l'activité en télétravail, les retards possibles liés à leurs commandes, les ruptures de stock, les promotions spéciales...

ANALYSER



Prenez le temps de faire une rétrospective sur la gestion de la crise, sur les mesures d'urgence que vous avez dû mettre en place. Vous avez dû vous adapter et il est certain que cette situation aura permis de révéler des forces et des points d'amélioration au sein de l'entreprise.

Il ne s'agit pas seulement de penser à remettre en marche la production et/ou la commercialisation mais bien d'appréhender les effets de la crise sur toutes les activités de l'entreprise (achats, approvisionnement, logistique, commercialisation, ressources humaines, relations clients...). Pour ce faire, vous devez identifier les activités-clés au sein de l'entreprise, les interdépendances entre services ou la dépendance vis-à-vis de prestataires. Il est nécessaire d'aborder cet aspect de manière qualitative et quantitative. Il s'agit d'assurer que lorsque la prochaine crise surviendra, l'entreprise pourra poursuivre les activités essentielles à son fonctionnement c'est-à-dire à la satisfaction de ses clients et à la génération de revenus.

PRENDRE EN COMPTE LES CHANGEMENTS DE COMPORTEMENTS



Le coronavirus a profondément modifié les habitudes de consommation. En Europe, 13 % des consommateurs ont déclaré, début avril, qu'ils prévoyaient de parcourir les e-commerçants en ligne pour la première fois. En Italie, les transactions de commerce électronique ont augmenté de 81 % depuis fin février. Les gouvernements, les entreprises, les communautés, les individus et même nos aînés ont dû s'accommoder de nouvelles façons de communiquer et de se connecter pour garder le contact. Cette crise a accéléré de manière brutale la digitalisation des entreprises. Les entreprises qui n'ont pas encore opéré leur transformation digitale doivent impérativement s'adapter, leur pérennité en dépend.

Les entreprises reverront aussi forcément leur organisation du travail : télétravail, horaires flexibles, autonomie des collaborateurs... tout ce qui aura été expérimenté pendant la crise avec plus ou moins de succès. Le télétravail avait déjà commencé à se développer avant la crise, mais il sera désormais incontournable, impératif. Il faudra aussi réorganiser les lieux de rencontre, ainsi que permettre une plus grande agilité dans le temps de travail.



SÉCURITÉ ET SANTÉ DES TRAVAILLEURS : QUELLES OBLIGATIONS POUR L'EMPLOYEUR ?

QUE DIT LA LOI ?



Aux termes de la loi, « *l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, des actions d'information et de formation, la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés* » et il doit veiller à « *l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes* ».

Ainsi, il n'incombe pas à l'employeur de garantir l'absence de toute exposition des salariés à des risques mais de les **éviter le plus possible** et s'ils ne peuvent être évités, de **les évaluer régulièrement** en fonction notamment des recommandations du Gouvernement, afin de prendre ensuite **toutes les mesures utiles pour protéger les travailleurs exposés**.

C'est au regard de ce cadre que doivent être définies les obligations respectives des employeurs mais aussi des salariés.

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 les représentants du personnel** à ce travail ;

→ **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.

Quelle que soit la situation, le respect de cette obligation spécifique, ou au contraire sa méconnaissance, ne sont pas présumés (sauf rares exceptions) et doivent faire l'objet d'une démonstration, en cas de litige.

Dans le cadre du Covid-19, les mesures nécessaires sont celles préconisées par le Gouvernement, en particulier les mesures prises pour respecter les gestes barrière et les règles de distanciation.

Le législateur précise également que chaque salarié est acteur de sa propre protection puisqu'il doit, « *prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et sécurité ainsi que celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail* ». **Il incombe donc ainsi au salarié au regard du risque de contamination d'assurer sa propre protection**, en respectant par exemple « les gestes barrière », celle de ses collègues et celle des tiers évoluant dans leur environnement immédiat de travail.

RAPPEL :

Il est impératif d'avoir le maximum de personnel en télétravail et le strict minimum de personnel présent sur site.

LA SENSIBILISATION DU PERSONNEL



Vous devez 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, information, sensibilisation, affichage des consignes, ...). Il vous faut mettre à jour votre document unique d'évaluation des risques.

LE DIALOGUE



Le dialogue dans l'entreprise revêt une importance essentielle en situation de crise.

L'information des salariés est essentielle en cette période de pandémie, et il faut s'assurer de la bonne compréhension des consignes. C'est une condition de leur adhésion aux mesures préconisées, dont le respect demande l'engagement et la bonne volonté de chacun.

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 anticiper la diffusion de l'information auprès de leurs collègues.

Veillez à organiser régulièrement des réunions avec les collaborateurs pour faire connaître les consignes et/ou maintenir un contact téléphonique. Bien entendu, les réunions doivent de préférence être tenues en visioconférence.

CONSIGNES GÉNÉRALES

RISQUES DE TRANSMISSION DU COVID19



→ Quand vous êtes touché par un postillon ou 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),

→ 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.

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

RESPECT STRICT DES GESTES BARRIÈRE

→ Respect d'une distance minimale **d'un mètre** entre les personnes à tout moment. Afin de réduire le risque de transmission du virus, le port d'un masque « grand public » est recommandé dès lors qu'il existe un risque de rupture accidentelle de la distanciation physique ou dans un lieu clos mal aéré ou mal ventilé.

→ Lavage approfondi et fréquent des mains à l'eau et au savon, en début de journée, à minima toutes les deux heures, à chaque changement de tâche et en cas de port non permanent des gants. Séchage avec essuie-main en papier à usage unique. Ne pas se sécher les mains avec un dispositif de papier / tissu à usage non unique. Se laver les mains avant de boire, manger et fumer.

→ Respecter les consignes émises par les autorités sanitaires

→ Rappeler au personnel la nécessité d'éviter de se toucher le visage sans désinfection préalable des mains.

LE LAVAGE DE MAINS

→ Privilégier le lavage des mains (donc avoir des points d'eau à disposition)

→ Dans la mesure des disponibilités, du gel hydroalcoolique sera mis à disposition dans les locaux et les véhicules.

- Adopter des pratiques préservant au maximum l'intégrité de la peau des mains ;
- Utiliser de l'eau froide ou tempérée ;
- Se sécher les mains par tamponnement ;
- Appliquer régulièrement une crème pour les mains.



Travail en caisse : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminés :

- 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 à quelques jours.
- 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.

À PROPOS

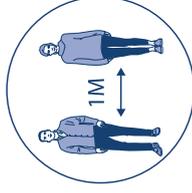
Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du protocole national de déconfinement pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit vous conduire :

- **À éviter les risques d'exposition au virus ;**
- **À évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;**
- **À privilégier les mesures de protection collective** en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.

Mesures organisationnelles

- **Le télétravail doit être la règle** chaque fois qu'il peut être mis en œuvre. Il permet d'éviter le risque en supprimant les circonstances d'exposition.
- Lorsque la présence sur les lieux de travail est nécessaire, le séquençage des activités et la mise en place d'horaires décalés facilitent **le respect des règles de distanciation physique** en limitant l'affluence et la concentration des salariés et éventuels tiers (clients, prestataires...).
- La gestion des flux doit permettre de limiter le nombre de personnes simultanément présentes dans un même espace afin de **respecter la jauge maximale d'une personne pour 4m²**.

Ce n'est que lorsque l'ensemble de ces précautions n'est pas suffisant pour garantir la protection de la santé et sécurité des personnes qu'elles doivent être **complétées par des mesures de protection individuelle**, telles que le port du masque.



Les bons réflexes

- **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA) ; se sécher les mains avec du papier/tissu à usage unique ;
- **Éviter de se toucher le visage** en particulier le nez et la bouche ;
- Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher, et le jeter aussitôt ;
- **Tousser et éternuer dans son coude** ou dans un mouchoir en papier jetable ;
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
 - ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
 - distance physique d'au moins 1 mètre.
- **Aérer toutes les 3 heures** pendant quinze minutes les pièces fermées ;
- **Nettoyer régulièrement les objets manipulés** et les surfaces touchées.

Personnes en situation de handicap

- En cette période de pandémie justifiant des mesures d'adaptation de postes et des modalités de travail plus exigeantes, l'insertion et le maintien en emploi de tous doivent être favorisés.
- **Assurez-vous que les consignes sanitaires soient accessibles et que les règles de distanciation physique que vous instaurez permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier**, en télétravail ou sur leur lieu de travail habituel.
- Pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires, des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp existent, et ont été adaptés au contexte du **Covid-19** ». Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés.
- Plus d'info sur : www.agefiph.fr/
- **Reportez-vous également à la fiche spécifique « Covid 19 – Travail des personnes en situation de handicap » disponible sur travail-emploi.gouv.fr**



1. PRÉPARER

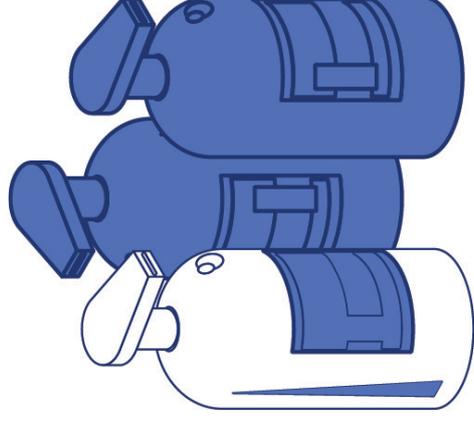
- Filtrez les entrées pour **limiter le nombre de clients dans le magasin.**
- **Organisez l'encaissement en :**
 - **informant les clients**, dès l'entrée ou en amont de la caisse, des modalités de passage en caisse par un panneau visible (c'est le/la caissier(ière) qui organise le passage en caisse, 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'un mètre de distanciation sociale.**
- pendant la pandémie, suspendez de préférence l'utilisation des fontaines à eau au profit d'une distribution de bouteilles d'eau individuelle.
- **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...).
- 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 caissiers(ières).
- **Adaptez des temps de pause** et prévoyez une rotation des caissiers(ières) pour un nettoyage plus régulier des mains (définir une durée entre deux lavages des mains, ex. : 30 minutes).



- **Équipez les postes d'encaissement d'écran translucide** à poser à l'arrière des écrans de caisses : hauteur 2 mètres depuis le sol ; largeur 1 mètre pour les « caisses panier ou en U » ; largeur 1,5 mètre 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).



2. RÉALISER

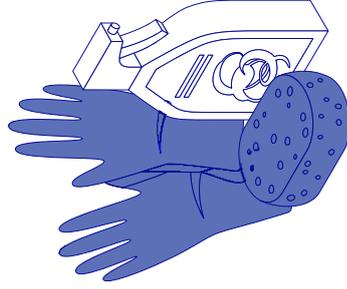


- **Libérez systématiquement le tapis** en sortie de caisse (oublis du client, etc.).
- **Nettoyez/désinfectez régulièrement le tapis, la caisse, le scanner et le clavier de carte bancaire.**
- **Guidez le client dans le dépôt des marchandises** pour faciliter la lecture du code barre ou éviter les empilements 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).

3. VÉRIFIER



- **Assurez-vous de l'approvisionnement permanent en caisse des consommables** permettant de respecter les consignes : gels hydroalcooliques, kit de nettoyage habituel, sacs-poubelle, etc. ;
 - **Nettoyez et désinfectez le plexiglas** (des deux 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 un mètre 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.



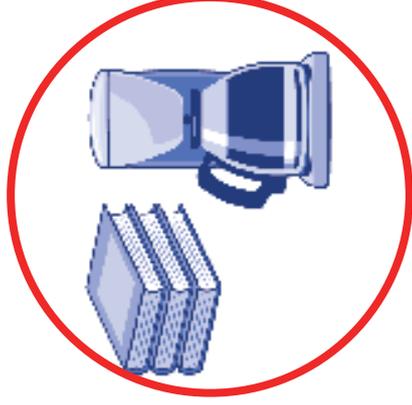


**MINISTÈRE
DU TRAVAIL**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

#MESQUESTIONSTRAVAIL #COVID-19

COMMERCE :
KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19



Commerce de détail non alimentaire (habillement, etc.) : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminées :

- 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 à quelques jours.
- 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.

À PROPOS

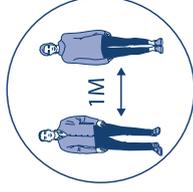
Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du protocole national de déconfinement pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit vous conduire :

- **À éviter les risques d'exposition au virus ;**
- **À évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;**
- **À privilégier les mesures de protection collective** en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.

Mesures organisationnelles

- **Le télétravail doit être la règle** chaque fois qu'il peut être mis en œuvre. Il permet d'éviter le risque en supprimant les circonstances d'exposition.
- Lorsque la présence sur les lieux de travail est nécessaire, le séquençement des activités et la mise en place d'horaires décalés facilitent **le respect des règles de distanciation physique** en limitant l'affluence et la concentration des salariés et éventuels tiers (clients, prestataires...).
- La gestion des flux doit permettre de limiter le nombre de personnes simultanément présentes dans un même espace afin de **respecter la jauge maximale d'une personne pour 4m²**.

Ce n'est que lorsque l'ensemble de ces précautions n'est pas suffisant pour garantir la protection de la santé et sécurité des personnes qu'elles doivent être **complétées par des mesures de protection individuelle**, telles que le port du masque.



Les bons réflexes

- **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA) ; se sécher les mains avec du papier/tissu à usage unique ;
- **Éviter de se toucher le visage** en particulier le nez et la bouche ;
- Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher, et le jeter aussitôt ;
- **Tousser et éternuer dans son coude** ou dans un mouchoir en papier jetable ;
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
 - ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
 - distance physique d'au moins 1 mètre.
- **Aérer toutes les 3 heures** pendant quinze minutes les pièces fermées ;
- **Nettoyer régulièrement les objets manipulés** et les surfaces touchées.

Personnes en situation de handicap

- En cette période de pandémie justifiant des mesures d'adaptation de postes et des modalités de travail plus exigeantes, l'insertion et le maintien en emploi de tous doivent être favorisés.
- **Assurez-vous que les consignes sanitaires soient accessibles et que les règles de distanciation physique que vous instaurez permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier**, en télétravail ou sur leur lieu de travail habituel.
- Pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires, des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphp existent, et ont été adaptés au contexte du **Covid-19** ». Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés.
- Plus d'info sur : www.agefiph.fr/
- **Reportez-vous également à la fiche spécifique « Covid 19 – Travail des personnes en situation de handicap » disponible sur travail-emploi.gouv.fr**



1. PRÉPARER

- Affichez à l'entrée du magasin toutes les informations utiles au client :
 - rappel des consignes sanitaires
 - horaires
 - modalités de paiement
 - retrait des marchandises
 - possibilité de précommander
 - invitez les clients à venir avec leurs sacs pour éviter la manipulation des emballages
 - nombre de clients maximal présents à l'intérieur du magasin en fonction de la surface résiduelle de vente
 - respect des règles de distanciation physique dans les différentes files d'attente
- Dans votre réflexion sur l'organisation du travail, distinguez les espaces de vente (gestion des interactions entre clients et salariés) et les espaces réservés aux salariés (réserve, local de pause...)
- Quand l'organisation de l'entreprise le permet, mettez en place un calendrier/planning des présences pour maîtriser aussi le flux du personnel
- Adressez les informations via des e-mailings aux personnes détentrices d'une carte de fidélité
- Organisez les modalités de comptage du nombre d'entrants et sortants
- Si les locaux le permettent, organisez un flux d'entrée et de sortie
- Incitez les clients à commander depuis chez eux et organisez un guichet spécifique pour le retrait des commandes
- Dans la conduite des prises de rdv, prévoyez, un protocole avec les services ou les équipes pour éviter, lorsque c'est possible, l'attente de clients dans un même endroit au même moment. Prévoyez des plages horaires décalées de 15 mn par exemple et aménagez les points d'attente (enlevez les magazines, revues, ...). Repensez cette organisation faites le savoir au personnel
- Aménagez le poste de caisse. A défaut d'une organisation permettant d'assurer une distance d'au moins 1 m., équipez le d'un écran transparent (largeur minimale de 1 m., hauteur de 2 m. à partir du sol) permettant de séparer le caissier du client. Prévoyez une fente pour le paiement et un marquage au sol pour la distance ; idem pour le poste de retrait des commandes
- Etablissez un protocole de nettoyage avec périodicité et traçage de tous les espaces (accueil, vente, cabines, zones humides, sanitaires, vestiaire, stockage), des équipements de travail, des outils, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, matériels, plus généralement de tout objet et surfaces susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains)
- **Mettez en place un protocole pour la livraison et le stockage des articles** (lavage des mains après manipulation, port de gants, spray désinfectant...). Délimitez une zone de livraison. Évitez la signature des bons (transmission informatique)
- **Mettez en place un protocole « essai »** prévoyant notamment de limiter les essayages autant que possible et rappelant qu'en cas d'essai, les vêtements doivent être traités par un système de génération de vapeur d'eau type défroisseur, dont la température avoisine les 98°C si la matière de l'article peut le supporter, ou stockés pendant 24 heures avant remise en rayon . Nettoyez les cabines entre deux clients
- **Organisez l'accès aux vestiaires de façon échelonnée**
- Laissez les portes ouvertes pour limiter les contacts avec les poignées
- **Mettez en permanence à disposition** sur ou à proximité des postes de travail (y compris cabines d'essai, vestiaires, sanitaires, salles de pauses et de la caisse) des consommables : gel hydro alcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle, une boîte de mouchoirs en papier par personne
- **Attribuez des outils de travail individuels (scanners)**
- **Limitez éventuellement le nombre d'articles à la vente ; pour les vêtements ne mettez qu'un article par taille pour limiter le contact**

2. 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. «A défaut, matérialisez un espace de distanciation physique autour du salarié
- Faites respecter les gestes barrières définis par les autorités sanitaires
- Fournissez et faites porter un masque « grand public » aux salariés qui ne peuvent pas respecter la distanciation physique
- Mettez à disposition du gel hydro alcoolique à l'entrée du magasin et incitez les clients à l'utiliser avant d'entrer pour qu'ils touchent les articles avec des mains propres
- Si les vêtements arrivent emballés dans un sac plastique, sortez les du carton en laissant le plastique
- Evitez de vendre le modèle en exposition mais plutôt le vêtement dans son plastique d'origine

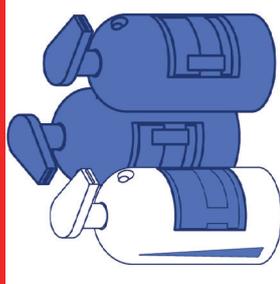


- Encouragez le paiement par carte et sans contact ; mettez à disposition près de la caisse du gel hydro-alcoolique. En cas de paiement en espèces et de remise de monnaie, mettez en place une soucoupe pour la déposer (pas de remise de main à main). Si possible proposez le paiement par téléphone
- Revoyez la politique d'échange des produits et adoptez une procédure : produit déposé dans un lieu prévu à cet effet, nettoyé. Pour le commerce d'équipement de la personne (habillement, chaussures, etc.), l'échange-retour produit doit être évité
- S'ils ont lieu sur place, prenez les repas et les pauses en horaires décalés et en respectant la distanciation sociale de 1 m. minimum
- Au besoin, neutralisez durant la pandémie les équipements collectifs (cafetières, distributeurs de gobelets...), fournissez des bouteilles d'eau individuelles

3. VÉRIFIER



- Centralisez les remontées, en particulier lorsque les plages horaires ne permettent pas la présence aux réunions de certains salariés. Prévoyez un canal de substitution et de collecte de l'information
- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables permettant de respecter les consignes : gel hydro alcoolique, produits de nettoyage et d'entretien usuels, rouleaux de papier absorbant, sacs-poubelle, équipements de protection individuelle, etc.
- Contrôlez la mise en œuvre du plan de nettoyage établi pour la période de crise
- Tenez des points journaliers avec l'équipe pour échanger sur l'organisation, le vécu et les améliorations à apporter, en respectant la distanciation



Reportez-vous également à la fiche spécifique « Travail en caisse » disponible sur travail-emploi.gouv.fr



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

#MESQUESTIONSTRAVAIL #COVID-19

**DÉPANNAGE ET INTERVENTION À DOMICILE :
KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19**



Dépannage et intervention à domicile : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminés :

- 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 à quelques jours.
- 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.

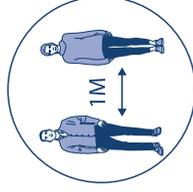
Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du protocole national de déconfinement pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit vous conduire :

- **À éviter les risques d'exposition au virus ;**
- **À évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;**
- **À privilégier les mesures de protection collective** en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.

Mesures organisationnelles

- **Le télétravail doit être la règle** chaque fois qu'il peut être mis en œuvre. Il permet d'éviter le risque en supprimant les circonstances d'exposition.
- Lorsque la présence sur les lieux de travail est nécessaire, le séquençage des activités et la mise en place d'horaires décalés facilitent **le respect des règles de distanciation physique** en limitant l'affluence et la concentration des salariés et éventuels tiers (clients, prestataires...).
- La gestion des flux doit permettre de limiter le nombre de personnes simultanément présentes dans un même espace afin de **respecter la jauge maximale d'une personne pour 4m²**.

Ce n'est que lorsque l'ensemble de ces précautions n'est pas suffisant pour garantir la protection de la santé et sécurité des personnes qu'elles doivent être **complétées par des mesures de protection individuelle**, telles que le port du masque.



Les bons réflexes

- **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA) ; se sécher les mains avec du papier/tissu à usage à usage unique ;
- **Éviter de se toucher le visage** en particulier le nez et la bouche ;
- Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher, et le jeter aussitôt ;
- **Tousser et éternuer dans son coude** ou dans un mouchoir en papier jetable ;
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
 - ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
 - distance physique d'au moins 1 mètre.
- **Aérer toutes les 3 heures** pendant quinze minutes les pièces fermées ;
- **Nettoyer régulièrement les objets manipulés** et les surfaces touchées.

Personnes en situation de handicap

- En cette période de pandémie justifiant des mesures d'adaptation de postes et des modalités de travail plus exigeantes, l'insertion et le maintien en emploi de tous doivent être favorisés.
- **Assurez-vous que les consignes sanitaires soient accessibles et que les règles de distanciation physique que vous instaurez permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier**, en télétravail ou sur leur lieu de travail habituel.
- Pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires, des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp existent, et ont été adaptés au contexte du **Covid-19** ». Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés.
- Plus d'info sur : www.agefiph.fr/
- **Reportez-vous également à la fiche spécifique « Covid 19 – Travail des personnes en situation de handicap » disponible sur travail-emploi.gouv.fr**



1. PRÉPARER

- **Prenez les rendez-vous par téléphone uniquement.**
- **Reportez** les interventions non urgentes.
- Identifiez les interventions qui peuvent être faites seul.
- **Informez avant l'intervention le client des modalités d'intervention.**
- **Évitez le covoiturage** : attribuez si possible un véhicule individuel. À défaut, positionnez-vous en diagonale par rapport au conducteur (siège arrière droit) pour respecter la règle de un mètre minimum entre les personnes. Si le véhicule est une camionnette, n'utilisez pas le siège central.
- **Attribuez des outils individuels (avec marquage).**
- Si vous ne disposez pas de matériel dédié à chaque salarié, **prévoyez son nettoyage après chaque intervention.**
- **Munissez les intervenants** de gel hydroalcoolique, d'essuie-mains à usage unique, de combinaisons jetables, de matériel de nettoyage et de lingettes, d'un contenant hermétique identifié pour conserver tous les déchets.
- **Demandez au client s'il a des symptômes** ou si son entourage comprend des personnes atteintes du coronavirus ; dans ce cas, et si l'intervention ne peut être différée :
 - demandez que l'intervention soit effectuée hors de la présence de la personne malade,
 - demandez que les gestes barrières soient strictement respectés à votre arrivée (distance d'un mètre au moins entre toute personne et le dépanneur tout au long de l'intervention...),
 - si la personne malade dispose d'un masque chirurgical, lui demander de le porter durant l'intervention,
 - demandez au client de faciliter l'accès à la zone de travail en laissant si possible les portes et les fenêtres ouvertes, la lumière allumée... afin d'éviter les contacts sur les surfaces contaminées,
 - informez les salariés des mesures à prendre, assurez-vous qu'elles sont comprises,

2. RÉALISER

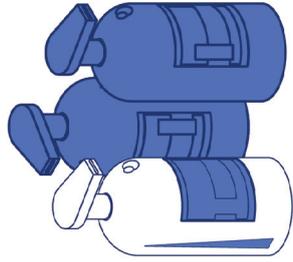
- Faites appliquer les consignes suivantes :**
- Confirmez au client à l'arrivée **les mesures qui vont être prises pour éviter toute contamination.**
 - **Respectez les mesures barrières :**
 - utilisez au besoin (risque de contamination par contact important) une combinaison à usage unique (par-dessus les vêtements de travail),
 - si la personne est malade et qu'elle dispose d'un masque, vérifier qu'il est bien porté à l'arrivée et lors de l'intervention,
 - intervenir si possible dans la pièce sans aucune présence,
 - à défaut, respectez une distance d'un mètre minimum entre toute personne et le dépanneur tout au long de l'intervention,
 - nettoyez préalablement la zone d'intervention (nettoyage à l'aide de lingettes à usage unique, séchage avec un chiffon à usage unique).

2. RÉALISER



Pendant l'intervention :

- Ne portez pas les mains ou tout objet à la bouche, au nez ou aux yeux.
- Lavez-vous les mains avec du savon chez le client (nettoyer les robinets avec une lingette au préalable) ou à défaut avec un gel hydroalcoolique, ainsi qu'à chaque changement de tâche et avant de boire, manger ou fumer ; les sécher avec un papier essuie-mains à usage unique.
- Si l'intervention doit être effectuée en binôme et que le respect de la distance minimale ne peut être assurée, portez un masque et/ou une visière pleine face.



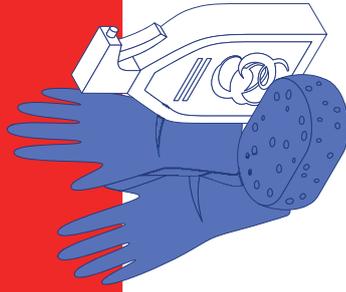
Une fois l'intervention terminée, avant de pénétrer dans le véhicule :

- Évitez de faire signer le bordereau d'intervention (privilégier l'envoi d'un e-mail de confirmation d'intervention). À défaut, en cas de signature sur tablette, désinfectez celle-ci ainsi que le stylet ; en cas de signature papier, demandez au client d'utiliser son propre stylo.
- Retirez la combinaison en l'enroulant sur elle-même avec l'intérieur de la combinaison sur l'extérieur.
- Placez les lingettes et la combinaison dans un sac à déchets dans le contenant dédié (filière d'élimination classique).
- Nettoyez l'outillage à l'extérieur avant de pénétrer dans le véhicule.

3. VÉRIFIER



- Vérifiez le respect du plan de nettoyage des véhicules et des outils en fin de journée ou à chaque changement d'utilisateur.



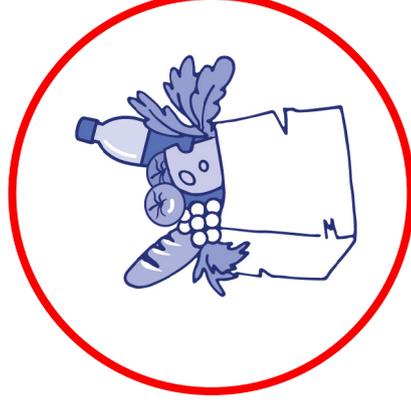


**MINISTÈRE
DU TRAVAIL**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

#MESQUESTIONSTRAVAIL #COVID-19

COMMERCE :
KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19



Drive : **quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?**

Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminés :

- 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 à quelques jours.
- 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.

À PROPOS

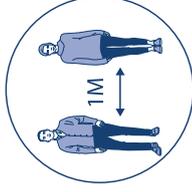
Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du protocole national de déconfinement pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit vous conduire :

- **À éviter les risques d'exposition au virus ;**
- **À évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;**
- **À privilégier les mesures de protection collective** en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.

Mesures organisationnelles

- **Le télétravail doit être la règle** chaque fois qu'il peut être mis en œuvre. Il permet d'éviter le risque en supprimant les circonstances d'exposition.
- Lorsque la présence sur les lieux de travail est nécessaire, le séquençement des activités et la mise en place d'horaires décalés facilitent **le respect des règles de distanciation physique** en limitant l'affluence et la concentration des salariés et éventuels tiers (clients, prestataires...).
- La gestion des flux doit permettre de limiter le nombre de personnes simultanément présentes dans un même espace afin de **respecter la jauge maximale d'une personne pour 4m²**.

Ce n'est que lorsque l'ensemble de ces précautions n'est pas suffisant pour garantir la protection de la santé et sécurité des personnes qu'elles doivent être **complétées par des mesures de protection individuelle**, telles que le port du masque.



Les bons réflexes

- **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA) ; se sécher les mains avec du papier/tissu à usage unique ;
- **Éviter de se toucher le visage** en particulier le nez et la bouche ;
- Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher, et le jeter aussitôt ;
- **Tousser et éternuer dans son coude** ou dans un mouchoir en papier jetable ;
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
 - ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
 - distance physique d'au moins 1 mètre.
- **Aérer toutes les 3 heures** pendant quinze minutes les pièces fermées ;
- **Nettoyer régulièrement les objets manipulés** et les surfaces touchées.

Personnes en situation de handicap

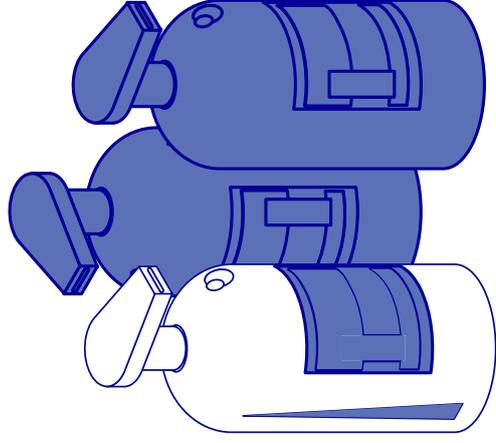
- En cette période de pandémie justifiant des mesures d'adaptation de postes et des modalités de travail plus exigeantes, l'insertion et le maintien en emploi de tous doivent être favorisés.
- **Assurez-vous que les consignes sanitaires soient accessibles et que les règles de distanciation physique que vous instaurez permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier**, en télétravail ou sur leur lieu de travail habituel.
- Pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires, des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphp existent, et ont été adaptés au contexte du **Covid-19** ». Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés.
- Plus d'info sur : www.agefiph.fr/
- **Reportez-vous également à la fiche spécifique « Covid 19 – Travail des personnes en situation de handicap » disponible sur travail-emploi.gouv.fr**



1. PRÉPARER

→ Favorisez une organisation qui limite la transmission :

- maintenez les équipes de travail les plus stables possibles dans le temps pour éviter la multiplication des rencontres de salariés différents
- limitez le nombre de personnes devant toucher un objet ; revoyez le processus de sorte que la même personne réalise une commande de A à Z
- limitez le nombre de personnes en contact avec le public
- **Dans la zone d'accueil du client :**
 - fermez un poste sur deux si l'espace extérieur est réduit et empêche le respect de la distance de 1 m. entre les personnes
 - informez les clients des nouvelles modalités de réception des marchandises, dont les règles de distance entre personnes et de non contamination par le contact avec les objets : dépôt des marchandises dans le coffre, suspension de récupération des sacs consignés...
 - affichez très visiblement les consignes dans la file d'attente des véhicules



- **Etablissez un plan de nettoyage** avec périodicité et suivi : des surfaces de travail, des équipements de travail, des outils, des poignées de portes et boutons, matériels, plus généralement de tout objet, surface... susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains...)
- Affichez « **se laver ou se désinfecter les mains avant et après utilisation de tout matériel commun** »
- Pendant la pandémie, **suspendez de préférence l'utilisation des fontaines à eau au profit d'une distribution de bouteilles d'eau individuelles**
- Si possible **laissez les portes ouvertes** afin d'éviter les contacts avec des surfaces potentiellement contaminées
- **Mettez en permanence à disposition** sur ou à proximité des postes de travail, des vestiaires et des salles de pause, **des consommables** : gel hydro alcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle...
- **Attribuez dans la mesure du possible des appareils individuels**
- **Etablissez si possible un sens de circulation unique et logique** pour éviter que les personnes ne se croisent
- **Réduisez et cadencez le nombre de rendez-vous** au nombre de points de réception disponibles
- **Matérialisez par marquage au sol** ou tout autre moyen la distance d'1 m. minimum entre personnes
- **Nettoyez le poste de travail** au moins au début et à la fin de la prise de poste
- **Attribuez des terminaux portatifs, des casques audio dotés de housses protectrices jetables, des chariots... dédiés à un employé** ; nettoyez l'ensemble à chaque changement de personnel

2. RÉALISER

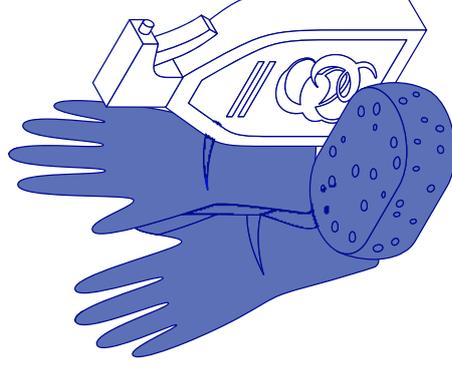


- Lors de la prise de poste et pendant toute sa durée, **respectez scrupuleusement la distance minimum de 1 m.** entre collègues et avec les clients
- **Refusez le chargement par l'employé par les portes latérales et le dépôt des marchandises dans l'habitacle des véhicules**
- **Le client reste dans son véhicule** pendant le chargement des marchandises
- **Installations sanitaires/salle de pause restauration :**
 - fournissez des bouteilles d'eau individuelles
 - adaptez les temps de pause (pour permettre le nettoyage des mains) et prévoyez une rotation
 - organisez la prise des repas en horaire décalé et avec respect des 1 m. minimum à table ; définir le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laisser que le nombre de chaises suffisant ; marquage au sol de l'emplacement de la chaise ; évitez les chaises à roulettes
 - nettoyez la salle de pause (surfaces ou équipements en contact avec les mains) après chaque pause

3. VÉRIFIER



- **Suivi du plan de nettoyage/désinfection**
- **S'assurer de l'approvisionnement permanent des consommables** (gel hydro alcoolique, lingettes, savons, gants, masques, sacs-poubelle...)
- **Evacuer les déchets régulièrement**
- Vérifier le nettoyage régulier des sanitaires au moins deux fois par jour, et en permanence s'assurer de la présence de savon et moyens de séchage



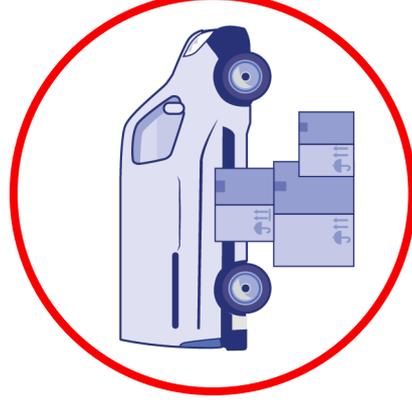


**MINISTÈRE
DU TRAVAIL**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

#MESQUESTIONSTRAVAIL #COVID-19

DISTRIBUTION :
KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19



Chauffeur-livreur : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminées :

- 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 à quelques jours.
- 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.

À PROPOS

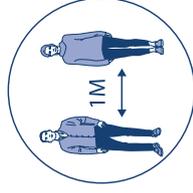
Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du protocole national de déconfinement pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit vous conduire :

- **À éviter les risques d'exposition au virus ;**
- **À évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;**
- **À privilégier les mesures de protection collective** en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.



Mesures organisationnelles

- **Le télétravail doit être la règle** chaque fois qu'il peut être mis en œuvre. Il permet d'éviter le risque en supprimant les circonstances d'exposition.
- Lorsque la présence sur les lieux de travail est nécessaire, le séquençement des activités et la mise en place d'horaires décalés facilitent **le respect des règles de distanciation physique** en limitant l'affluence et la concentration des salariés et éventuels tiers (clients, prestataires...).
- La gestion des flux doit permettre de limiter le nombre de personnes simultanément présentes dans un même espace afin de **respecter la jauge maximale d'une personne pour 4m²**.



Ce n'est que lorsque l'ensemble de ces précautions n'est pas suffisant pour garantir la protection de la santé et sécurité des personnes qu'elles doivent être **complétées par des mesures de protection individuelle**, telles que le port du masque.

Les bons réflexes

- **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA) ; se sécher les mains avec du papier/tissu à usage à usage unique ;
- **Éviter de se toucher le visage** en particulier le nez et la bouche ;
- Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher, et le jeter aussitôt ;
- **Tousser et éternuer dans son coude** ou dans un mouchoir en papier jetable ;
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
 - ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
 - distance physique d'au moins 1 mètre.
- **Aérer toutes les 3 heures** pendant quinze minutes les pièces fermées ;
- **Nettoyer régulièrement les objets manipulés** et les surfaces touchées.

Personnes en situation de handicap

- En cette période de pandémie justifiant des mesures d'adaptation de postes et des modalités de travail plus exigeantes, l'insertion et le maintien en emploi de tous doivent être favorisés.
- **Assurez-vous que les consignes sanitaires soient accessibles et que les règles de distanciation physique que vous instaurez permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier**, en télétravail ou sur leur lieu de travail habituel.
- Pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires, des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp existent, et ont été adaptés au contexte du **Covid -19** ». Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés.
- Plus d'info sur : www.agefiph.fr/
- **Reportez-vous également à la fiche spécifique « Covid 19 – Travail des personnes en situation de handicap » disponible sur travail-emploi.gouv.fr**



1. PRÉPARER

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

Attribuez, dans la mesure du possible :

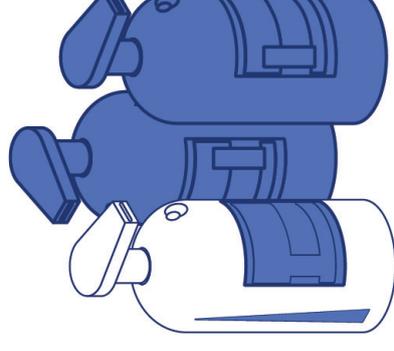
- Un véhicule à un livreur pour ses tournées. En cas d'impossibilité, prévoyez les modalités d'une désinfection à chaque changement de livreur (poignées du diable ou du transpalette, volant, levier de vitesses, tableau de bord, habitacle...);
- Des outils individuels à chaque livreur (diable, sacs, tablette, 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 hydroalcoolique, lingettes, sacs-poubelle, papier toilette, etc.
- Prévoyez un kit de dépannage d'urgence pour éviter le passage chez le garagiste en cas de coup dur (bombe anti-crevaison pour les VUL...).
- Dotez chaque conducteur d'un moyen de communication portable avec chargeur adaptable.
- Lorsque 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.

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.



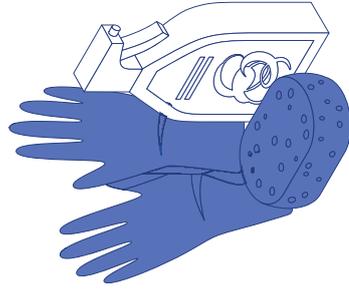
2. RÉALISER

- **Chargez en dernier dans le véhicule ce qui sera livré en premier**, pour limiter les manipulations.
- **Respectez les distances de sécurité** en présence de plusieurs livreurs.
- **Prévoyez un contact permanent avec votre base** pour communiquer et gérer les imprévus, notamment si vous êtes seul dans le véhicule.
- **Mettez-vous suffisamment à l'écart de l'opération de livraison**, si votre participation n'est pas indispensable.
- **Assurez-vous d'être seul pendant l'arrimage** s'il est nécessaire.
- **Évitez tout contact physique direct ou indirect** avec le personnel du site d'accueil durant la livraison : stylos à usage unique, scannage des colis, évitez le doigt pour signer sur l'écran du terminal, livraison avec dépose au sol, sur une table ou un chariot, en présence du client, sans remise en main propre. S'il est d'accord, remplacez par exemple la signature par une photo du client avec son colis.

- **Ne vous touchez pas le visage avant de vous être lavé les mains** a minima après chaque livraison, avec de l'eau et du savon, des lingettes ou du gel hydro alcoolique. Jetez les déchets dans un sac poubelle dans la cabine et nettoyez le matériel (sac, diable, équipements d'aide à la manutention) particulièrement les zones en contact avec les mains.



3. VÉRIFIER



- **Vérifiez avec la liste de ce qu'il faut absolument emmener dans le véhicule** que celui-ci est paré pour une nouvelle tournée (ex. : eau, savon, gel hydroalcoolique et autres consommables).
- **Nettoyez l'habitacle.**
- **Renforcez les vérifications du bon état du véhicule** (pneumatiques, pare-brise, essuie-glaces, etc.) pour ne pas être obligé d'aller au garage pour une intervention non planifiée.

- **Évacuez les déchets au retour, nettoyez l'habitacle, réapprovisionnez le kit de désinfection** (eau, savon, gel hydroalcoolique et autres consommables).
- **Procédez à des retours et partages d'expériences** des aléas de la journée pour adapter les procédures et mesures initialement prévues.



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

#MESQUESTIONSTRAVAIL #COVID-19

**LOCAUX SOCIAUX :
KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19**



Vestiaires, locaux sociaux¹ et locaux fumeurs : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminées :

- 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 à quelques jours.
- 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.

1/ Tous les locaux qui ne sont pas affectés au travail mais qui contribuent au confort des salariés : local de pause, cafétéria...



1. PRÉPARER

- **Ne condamnez pas l'accès aux locaux sociaux** notamment pour les personnes extérieures (routiers, livreurs...) : la crise sanitaire ne doit pas avoir pour conséquence de priver l'accès aux locaux sociaux. Ce sont l'organisation de l'accès et le maintien de conditions d'hygiène optimales de ces locaux qui priment
 - **Mettez en place une circulation entrant et sortant** (circulation à sens unique) permettant un flux de déplacement « marche en avant » pour l'ensemble des lieux : vestiaires, sanitaires, salle de pause, cafétéria, salle déjeuner...
 - **Limitez l'accès à une seule personne à la fois** lorsque la pièce est petite et n'a qu'une porte. Des poteaux avec sangle ou tout autre dispositif équivalent (rubans...) peuvent être utilisés pour matérialiser les circuits
 - Dès lors qu'il n'est pas possible de respecter les mesures de distanciation sociale (d'au moins d'1 m.) **planifiez les prises de postes de façon à répartir les arrivées du personnel et évitez les regroupements** de personnes notamment à la badgeuse
 - **Intégrez ces temps supplémentaires** dans l'organisation du travail
- ### Vestiaires
- **Précautions lors du changement d'équipes** : organisez les changements d'équipes de telle façon qu'il n'y ait pas de contact physique entre elles :
 - L'équipe entrante quitte le vestiaire et rejoint les ateliers par un circuit différent de celui de l'équipe sortante
 - L'équipe sortante entre dans le vestiaire une fois que toutes les personnes de l'équipe qui arrive en sont sorties
 - Interdisez le passage des consignes entre 2 équipes dans les vestiaires et prévoyez un espace dédié.
 - **En l'absence de séparation physique** (ex : écran transparent), organisez le respect de la distance de sécurité d'au moins 1 m. entre les salariés afin de leur laisser un espace suffisant pour se changer :
 - **Matérialisez au sol la distance d'au moins 1 m.**
 - **Remplacez les bancs par des chaises** pour éviter que les personnes s'assoient côte à côte
 - Si vous ne pouvez pas supprimer les bancs, installez une **séparation physique pour éviter les contacts**
 - **Condamnez certains urinoirs** si nécessaire (ex : 1 sur 2).
 - **Pour l'habillement et le déshabillage, séparez les équipements propres des équipements sales.** Identifier deux zones distinctes séparées d'au moins 1 m.
 - **Prévoyez des poubelles à pédale** pour les lingettes, les gants à usage unique souillés, les coiffes et les masques
 - **Établissez un plan de nettoyage/désinfection périodique** (2 fois minimum par jour et à chaque changement de poste ou de reprise de pause) : poignées de portes et boutons, interrupteurs, rampes d'escaliers, bancs, chaises...
 - **Mettez à disposition du gel hydroalcoolique ou des lingettes** pour le lavage des mains, le nettoyage des poignées de porte, interrupteurs...
 - **Rappelez la nécessité de se laver les mains avant la mise des équipements** tels que gants et masques et après leur retrait
 - **Aérez les locaux plusieurs fois par jour.** Ouvrez les portes et les fenêtres et supprimez les recyclages d'air lorsque c'est possible



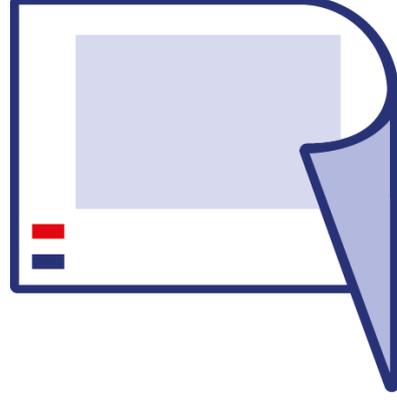
1. PRÉPARER

Douches

- **Limitez le nombre de personnes dans ces locaux** : mettez en place des horaires aménagés/décalés pour la fin de poste (attention à ne pas créer des zones d'attente)
- **Faites nettoyer la douche par la personne qui vient de l'utiliser**
- **Mettez à disposition de l'eau et du savon**
- **Gérez les flux entrées/sorties** par des accès différenciés

Pauses et repas

- **Créez une organisation avec des pauses** par atelier, secteur ou ligne
- **Mettez un affichage** devant les distributeurs, les micro-ondes et les réfrigérateurs demandant aux personnes de se laver les mains avant et après utilisation de ces équipements et tout autre équipement commun, et leur demander de nettoyer les poignées avant et après chaque usage



- **Mettez à disposition du gel hydroalcoolique ou des lingettes** pour le lavage des mains, des poignées de porte, distributeur de boissons, poignée de micro-ondes...
- **Pour les distributeurs de boissons, bloquez les clapets coulissants en position haute** pour ne pas avoir à les manipuler
- **Pour les réfrigérateurs communs, attribuez si possible une place dédiée par salarié** afin d'éviter de toucher les affaires des autres
- **Supprimez les couverts communs et les pichets d'eau** à disposition dans la salle de pause
- **Incitez chacun à amener et ramener ses couverts** et à les laver au produit vaisselle mis à disposition
- Pendant la pandémie, suspendez de préférence l'utilisation des fontaines à eau au profit d'une distribution de bouteilles d'eau individuelle
- **Retirez les éléments de mobilier non indispensables** (décorations...).
- **En l'absence de séparation physique**, respectez les distances de sécurité d'au moins 1 m. entre salariés :
 - **Matérialisez au sol la distanciation sociale**
 - **Matérialisez sur les tables des salles de pauses et de restauration les places condamnées** : pas de face à face sauf s'il existe un écran de séparation de plus d'1 m. de haut, laissez les places disponibles en quinconce
 - **Pour les salles de pauses/restauration, adaptez le nombre de chaises** pour permettre la mesure de distanciation sociale d'au moins 1 m.
 - **Les distances de sécurité peuvent être réduites si des séparations physiques type écran sont installées** au niveau des tables et assises
- **Établissez un plan de nettoyage/désinfection périodique** (2 fois minimum par jour) : poignées de portes et boutons, interrupteurs, rampes d'escaliers, tables, dossiers de chaises, poignées de portes et claviers de micro-ondes, écrans des distributeurs, portes des réfrigérateurs... Prévoyez un renforcement du nettoyage des installations sanitaires (lavabos, WC...)

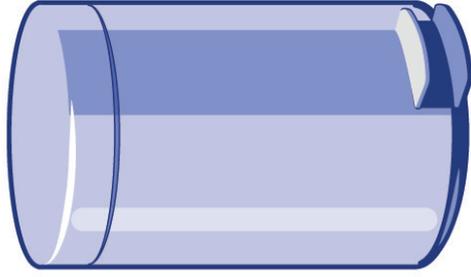


1. PRÉPARER

- **Prévoyez des poubelles à pédale** pour les lingettes, les gants à usage unique souillés, les coiffes et les masques
- **Aérez les locaux plusieurs fois par jour.** Ouvrez les portes et les fenêtres et supprimez si possible les recyclages d'air

En cas de self

- **Matérialisez des files d'attente avec un marquage au sol** de la distanciation sociale d'au moins 1 m.
- **Assurez une disposition des aliments espacée** sur le présentoir afin d'éviter de mettre accidentellement les mains sur d'autres consommables
- **Supprimez les condiments communs** (sel, poivre...), proposez des sachets individuels
- **Pendant la pandémie, suspendez de préférence l'utilisation des fontaines à eau et des carafes au profit d'une distribution de bouteilles d'eau individuelle**
- **Installez un écran transparent pour protéger la personne en caisse.** En cas d'impossibilité, assurez une distance d'au moins 1 m. ou une protection individuelle couvrant l'ensemble du visage (ex : visière transparente ou tout autre moyen permettant d'établir une barrière physique) (cf « fiche agent de caisse »)
- **Dédiez le caissier aux seules opérations d'encaissement**



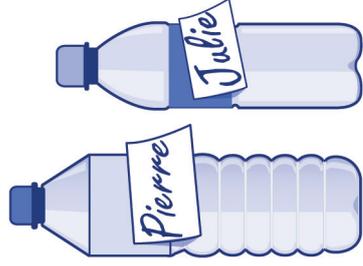
Espace fumeurs

- **Matérialisez au sol la distanciation sociale requise** dans les zones fumeur, affichez les consignes. Si nécessaire, dédiez une zone supplémentaire.

2. RÉALISER



- **Délivrez une information sur les risques d'exposition au COVID dans les locaux et les moyens de s'en prémunir à l'ensemble des salariés**, adaptée à la situation et au renforcement des mesures
- **Établissez un planning** pour limiter le nombre de personnes se regroupant dans les locaux sociaux ou en pause cigarette
- **Se laver les mains avant et après l'accès aux locaux sociaux et vestiaires**



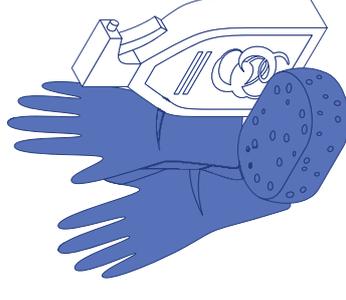
- **Fournissez des bouteilles d'eau individuelles avec marquage (nom)** ou invitez chacun à venir avec sa gourde
- **Nettoyez les lieux de pause et salles de repas après chaque passage de salariés**
- **Nettoyez toutes les surfaces en contact avec les mains** : poignées, boutons, table, chaise...
- **Évacuez les déchets régulièrement**

3. VÉRIFIER



- **Assurez-vous de l'approvisionnement permanent** des consommables permettant de respecter les consignes : produits hydroalcooliques pour les mains, kit de nettoyage habituel (savon, moyen de séchage), etc. et indiquez les points où ils sont disponibles
- **Vérifiez le nettoyage** (feuille de passage) régulier des sanitaires, vestiaires, selon le plan de nettoyage
- **Vérifiez la présence de savon et moyens de séchage**

- **Vérifiez le nettoyage** (feuilles de passage) des lieux de pause et salles de repas après chaque passage de salariés
- **Si possible, laissez les portes ouvertes**
- **Procédez à des retours et partages d'expérience** des aléas de la journée pour adapter les procédures et mesures initialement prévues



LES PERSONNES À RISQUE ÉLEVÉ*

*selon l'avis du Haut Conseil de la Santé Publique du 20 avril 2020



Selon les données de littérature,

- Les personnes âgées de 65 ans et plus (même si les personnes âgées de 50 ans à 65 ans doivent être surveillées de façon plus rapprochée) ;
- Les personnes avec antécédents (ATCD) cardiovasculaires : hypertension artérielle compliquée (avec complications cardiaques, rénales et vasculo-cérébrales), ATCD d'accident vasculaire cérébral ou de coronaropathie, de chirurgie cardiaque, insuffisance cardiaque stade NYHA III ou IV* ;
- Les diabétiques, non équilibrés ou présentant des complications* ;
- Les personnes ayant une pathologie chronique respiratoire susceptible de décompenser lors d'une infection virale (broncho pneumopathie obstructive, asthme sévère, fibrose pulmonaire, syndrome d'apnées du sommeil, mucoviscidose notamment) ;
- Les patients ayant une insuffisance rénale chronique dialysée ;
- Les malades atteints de cancer évolutif sous traitement (hors hormonothérapie) ;
- Les personnes présentant une obésité (indice de masse corporelle (IMC) > 30 kgm⁻²) ;

* compte tenu de l'expérience de terrain des réanimateurs auditionnés (données non publiées)

En raison d'un risque présumé de Covid-19 grave

- Les personnes avec une immunodépression congénitale ou acquise :
 - médicamenteuse : chimiothérapie anti cancéreuse, traitement immunosuppresseur, biothérapie et/ou corticothérapie à dose immunosuppressive ;
 - infection à VIH non contrôlée ou avec des CD4 <200/mm³ ;
 - consécutive à une greffe d'organe solide ou de cellules souches hématopoïétiques ;
 - liée à une hémopathie maligne en cours de traitement ;
- Les malades atteints de cirrhose au stade B du score de Child Pugh au moins ;
- Les personnes présentant un syndrome drépanocytaire majeur ou ayant un antécédent de splénectomie ;
- Les femmes enceintes, au troisième trimestre de la grossesse, compte tenu des données disponibles et considérant qu'elles sont très limitées.



Fédération EBEN

69 rue Ampère - 75017 Paris

01 42 96 38 99

contact@federation-eben.com

SOURCES :

<http://www.sgdsn.gouv.fr/uploads/2016/10/guide-pca-sgdsn-110613-normal.pdf>

www.cybermalveillance.gouv.fr

<https://travail-emploi.gouv.fr/>

Icons made by Smachicons from www.flaticon.com

Icons made by Freepik from www.flaticon.com

Icons made by Pixel perfect from www.flaticon.com

Icons made by photo3idea_studio from www.flaticon.com

Icons made by good ware from www.flaticon.com

Icons made by wichai.wi from www.flaticon.com

Icons made by Prosymbols from www.flaticon.com

Icons made by Linector from www.flaticon.com

Icons made by Nhor Phai from www.flaticon.com

Icons made by DinosoftLabs from www.flaticon.com

Icons made by surang from www.flaticon.com

Icons made by surang from www.flaticon.com

Icons made by srip from www.flaticon.com

ANNEXES

COVID-19

CORONAVIRUS, POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES



**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**

Vous avez des questions sur le coronavirus ?



[GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)



0 800 130 000
(appel gratuit)

CORONAVIRUS

Ce qu'il faut savoir 

LES
INFORMATIONS
UTILILES



0 800 130 000

(appel gratuit)

gouvernement.fr/info-coronavirus

COMMENT SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES ?



Lavez-vous très régulièrement les mains



Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir



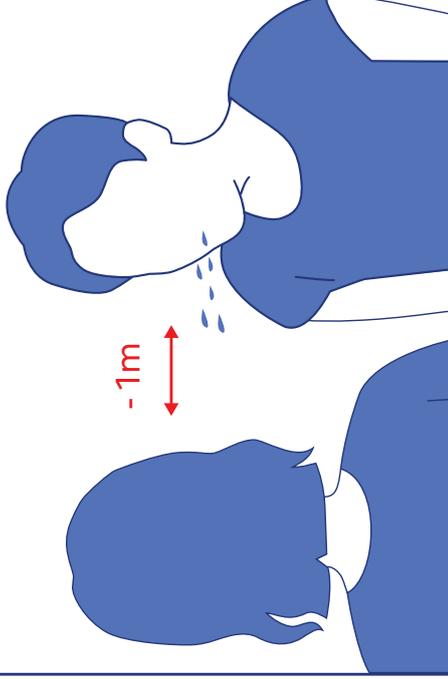
Utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le



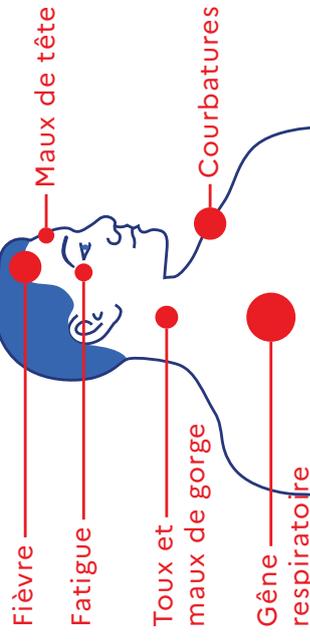
Saluez sans se serrer la main, évitez les embrassades

COMMENT SE TRANSMET LE CORONAVIRUS ? (09/03/2020)

- Par la projection de gouttelettes



QUELS SONT LES SIGNES ?



PLAN DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES RISQUES

STADE 1

Cas importés sur le territoire

→ Objectif

Freiner l'introduction du virus

STADE 2

Existence de cas groupés sur le territoire français

→ Objectif

Limitier la propagation du virus

STADE 3

Le virus circule sur tout le territoire

→ Objectif

Limitier les conséquences de la circulation du virus

STADE 4

Accompagnement du retour à la normale

COVID-19 : LA NÉCESSAIRE MISE À JOUR DE VOTRE DOCUMENT UNIQUE

Face à la crise sanitaire actuelle, les salariés peuvent être exposés à différents risques pour leur santé. Ils doivent être identifiés et être retranscrits dans le document unique d'évaluation des risques qui fait alors l'objet d'une actualisation.



Rappelons dans un premier temps que toute entreprise qui emploie un ou plusieurs salariés est tenue de réaliser et de tenir à jour un document d'évaluation des risques (DUER ou DUERP) conformément à l'obligation générale de sécurité qui lui incombe et ce, indépendamment du niveau de risque professionnel identifié dans l'entreprise. Ce document doit contenir un inventaire des risques, une évaluation des risques et définir un plan d'action.

Il doit être mise à jour de manière systématique une fois par an mais également lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail. Tel est le cas en cas de crise sanitaire au regard notamment, des risques nouveaux liés à l'exposition du virus (interactions humaines, coactivités, etc) mais aussi risques potentiellement générés par les nouvelles mesures prises pour faire face à ce risque (ex : travail isolé, manutention de charges seul, etc). La Direction Générale du Travail a d'ailleurs confirmé récemment que « l'actualisation du document unique d'évaluation des risques prévue à l'article R. 4121-2 du code du travail est nécessaire du fait de l'épidémie actuelle liée au virus Covid-19 ».

Il convient d'identifier les situations de travail pour lesquelles les conditions de transmission du virus peuvent se trouver réunies et définir les mesures pour éviter sa transmission : mesures d'hygiène, règles de distanciation, déplacements reportés ou annulés, réorganisation du travail, télétravail etc. Cette logique de prévention et de protection doit prendre en compte les spécificités de votre activité.

Il est alors recommandé de s'appuyer sur les recommandations du Gouvernement et les mesures obligatoires prises en la matière.

LES MESURES LIÉES AU RISQUE DE PANDÉMIE

En cas de pandémie, comme c'est actuellement le cas avec le Coronavirus, chacun de vos salariés est susceptible d'être porteur du virus et de le transmettre aux autres salariés, clients, fournisseurs ou tout autre tiers avec qui il est en contact direct.



Vous devez donc pouvoir mettre en place des mesures de prévention afin de limiter la propagation du virus au sein de votre entreprise et parmi vos collaborateurs.

La démarche de mise à jour se traduit par la mise à niveau ou la correction des fiches de risques par unité de travail contenues dans le Document Unique en ajoutant le risque « Sanitaire : contamination au COVID-19 ».

Vous trouverez ci-dessous la liste des principales mesures à mettre en place.

1 - CONSIGNES GÉNÉRALES/TRANSVERSALES

- Rappel des règles relatives aux déplacements, entre le domicile et le ou les lieux d'exercice de l'activité professionnelle et fourniture de l'attestation de déplacement ;
- Information sur les modalités d'accueil et de sortie de l'entreprise ;
- Information sur les règles à respecter sur le(s) lieu(x) d'exercice de l'activité professionnelle ;
- Accès refusé à toute personne présentant des symptômes de maladie, en particulier toux, température, perte d'odorat et/ou du goût.
- Point quotidien à chaque prise de poste et en fin de journée pour identifier les ressources en présence et organiser la journée en conséquence ;
- Point quotidien sur les difficultés envisagées ou éprouvées lors de l'activité de travail.

Suivi de l'état de santé :

- Communication de la procédure à suivre en cas d'apparition des premiers signes (consignes du ministère de la Santé et guide du ministère du Travail) ;
- Information des salariés : les personnels à risque élevé selon le Haut Comité de Santé Publique ne doivent pas travailler et doivent avoir un arrêt de travail ;
- Sensibilisation quotidienne des salariés au risque sanitaire et rechercher de nouvelles pistes, donner des nouvelles des collègues absents.



3 - EN CAS DE DÉPLACEMENT CHEZ UN CLIENT POUR UNE INTERVENTION/LIVRAISON

- Annulation ou report de tous les déplacements non indispensables ;
- Obtention systématique de l'accord du client avant tout déplacement ;
- Vérification systématique que le client a lui-même mis en place toutes les mesures d'hygiène et de sécurité pour éviter toute contamination

2 - DANS LES LOCAUX DE L'ENTREPRISE, SUR LES POINTS DE VENTE

- Rappel des gestes barrières et des règles de distanciation (affichage des consignes du ministère de la santé) ;
- Désinfection des locaux et des postes de travail (guide du ministère du Travail) ;
- Mise à disposition et vérification périodique des équipements de protection ;
- Aménagement des locaux (lieux de pause, de restauration, vestiaire, sanitaire) pour respecter les mesures d'hygiène et les règles de distanciation ;
- Adaptation de l'organisation du travail (réunions, déplacements, etc...) ;
- Communication d'une procédure pour gérer l'accès des visiteurs et des clients ;
- Communication des consignes à respecter sur les points de vente.

4 - EN CAS DE RECOURS AU TÉLÉTRAVAIL

- Rappel des mesures de confinement ;
- Procédures à suivre en cas d'apparition des premiers signes.

Doivent également figurer dans le DUER, les risques « indirects » (ex: l'isolement, l'anxiété etc) liés  aux modifications concernant le fonctionnement de votre entreprise et les conditions de travail de vos salariés, notamment, dans le cadre de la mise en place :

- du télétravail ;
- du dispositif d'activité partielle ;
- d'un nouvel aménagement des locaux ;
- de la réorganisation du travail et/ou des équipes ;
- de l'affectation de collaborateurs à de nouveaux postes de travail.

Les corrections ainsi apportées agissent directement sur la note de « criticité » de chacun des risques de l'unité de travail.

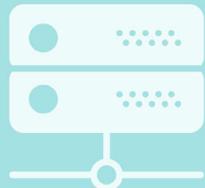
INFOGRAPHIES CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR

RECOMMANDATIONS DE SÉCURITÉ LIÉES AU TÉLÉTRAVAIL POUR LES EMPLOYEURS 1/2

Coronavirus (COVID-19)



ÉQUIPEZ VOS COLLABORATEURS DE MOYENS MAÎTRISÉS



FILTREZ ET CLOISONNEZ VOS ACCÈS EXTÉRIEURS



SÉCURISEZ VOS ACCÈS EXTÉRIEURS (VPN, 2FA...)



RENFORCEZ VOTRE POLITIQUE DE GESTION DE MOTS DE PASSE



AYEZ UNE POLITIQUE STRICTE DE DÉPLOIEMENT DES MISES À JOUR DE SÉCURITÉ



DURCISSEZ LES SAUVEGARDES DE VOS DONNÉES

Tous ces conseils en détail sur
www.cybermalveillance.gouv.fr



CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR
Assistance et prévention du risque numérique

RECOMMANDATIONS DE SÉCURITÉ LIÉES AU TÉLÉTRAVAIL POUR LES EMPLOYEURS 2/2

Coronavirus (COVID-19)



UTILISEZ DES SOLUTIONS ANTIVIRALES PROFESSIONNELLES



JOURNALISEZ L'ACTIVITÉ DE VOS ÉQUIPEMENTS



SUPERVISEZ L'ACTIVITÉ DE VOS ACCÈS EXTERNES ET SYSTÈMES SENSIBLES



SENSIBILISEZ ET APPORTEZ UN SOUTIEN RÉACTIF À VOS COLLABORATEURS EN TÉLÉTRAVAIL



PRÉPAREZ-VOUS À AFFRONTER UNE CYBERATTAQUE



DIRIGEANTS : IMPLIQUEZ-VOUS ET MONTREZ L'EXEMPLE !

Tous ces conseils en détail sur
www.cybermalveillance.gouv.fr



CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR
Assistance et prévention du risque numérique

INFOGRAPHIES

CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR

RECOMMANDATIONS DE SÉCURITÉ POUR LES TÉLÉTRAVAILLEURS 1/2

Coronavirus (COVID-19)



SI VOUS DISPOSEZ D'ÉQUIPEMENTS PROFESSIONNELS, SÉPAREZ VOS USAGES



APPLIQUEZ STRICTEMENT LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ DE VOTRE ENTREPRISE



NE FAITES PAS EN TÉLÉTRAVAIL CE QUE VOUS NE FERIEZ PAS AU BUREAU



APPLIQUEZ LES MISES À JOUR DE SÉCURITÉ SUR TOUS VOS ÉQUIPEMENTS CONNECTÉS



VÉRIFIEZ QUE VOUS UTILISEZ BIEN UN ANTIVIRUS ET SCANNEZ VOS ÉQUIPEMENTS

Tous ces conseils en détail sur
www.cybermalveillance.gouv.fr



CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR
Assistance et prévention du risque numérique

RECOMMANDATIONS DE SÉCURITÉ POUR LES TÉLÉTRAVAILLEURS 2/2

Coronavirus (COVID-19)



RENFORCEZ LA SÉCURITÉ DE VOS MOTS DE PASSE



SÉCURISEZ VOTRE CONNEXION WIFI



SAUVEGARDEZ RÉGULIÈREMENT VOTRE TRAVAIL



MÉFIEZ-VOUS DES MESSAGES INATTENDUS



N'INSTALLEZ VOS APPLICATIONS QUE DANS UN CADRE «OFFICIEL» ET ÉVITEZ LES SITES SUSPECTS

Tous ces conseils en détail sur
www.cybermalveillance.gouv.fr



CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR
Assistance et prévention du risque numérique