



MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMERCE : KIT DE LUTTE CONTRE LA COVID-19



Vendeur conseil¹ : quelles précautions prendre contre la Covid-19 ?

CORONAVIRUS

Quels sont les risques de transmission ?

- **Quand vous êtes touchés par les postillons ou gouttelettes d'une personne contaminée** qui parle, tousse ou éternue. Vous pouvez vous-même être porteur du virus et le transmettre.
- **Quand vous portez vos mains non lavées ou un objet contaminé au visage.** Le virus peut survivre de quelques heures à quelques jours sur les surfaces et objets.
- **Quand vous respirez un air contaminé,** en particulier dans les espaces clos et mal aérés.

^{1/} Le conseiller de vente ou vendeur conseil accueille la clientèle en magasin, prend connaissance de sa demande et accompagne la vente en la conseillant pour le choix d'un produit adapté

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit conduire :

- à éviter les risques d'exposition au virus ;
- à évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
- à identifier les mesures de protection collectives et individuelles nécessaires.

Mesures organisationnelles

- **L'étalement des horaires** doit permettre d'éviter les pics d'affluence et de faciliter la distanciation dans les transports en commun, à l'entrée et la sortie de l'entreprise, dans les ascenseurs, les couloirs, les vestiaires, lors des pauses ou du déjeuner...
- **La gestion des flux** doit permettre de limiter le nombre de personnes présentes simultanément dans un même espace et de respecter la jauge de référence ;
- **Le respect des gestes barrières et des mesures d'hygiène** diffusés par le ministère de la Santé doit régulièrement être rappelé. Les locaux doivent être équipés de savon, gel hydroalcoolique, essuie-mains jetables, de produits de désinfection (pour les tables, outils, matériels communs...) et poubelles spécifiques ;
- **Les moments de convivialité** sont suspendus ;
- **Éviter autant que possible de partager les outils et équipements.** À défaut, diminuer les cadences de travail et prévoir des temps dédiés pour le nettoyage/désinfection régulier des matériels communs ;
- **Assurez-vous de la conformité et du bon fonctionnement de système de ventilation** afin d'apporter l'air neuf adéquat. Organiser l'aération des espaces de travail et d'accueil du public aussi souvent que possible. Au besoin, l'installation d'un détecteur de CO2 avec un seuil de 800 ppm permet d'alerter les occupants de la nécessité de ventiler le local.



- **Un référent Covid doit être désigné.** Ce peut être l'employeur dans les petites entreprises. Il veille à la mise en œuvre des mesures de prévention et à l'information des personnes travaillant dans son entreprise.
- **Les cas contact et personnes symptomatiques doivent être isolés** sans délais. Les autorités sanitaires doivent être prévenues afin de faciliter le contact tracing.



PROTÉGEONS-NOUS LES UNS LES AUTRES

 Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydro-alcoolique	 Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir	 Se moucher dans un mouchoir à usage unique puis le jeter	 Éviter de se toucher le visage	 Respecter une distance d'au moins un mètre avec les autres
 Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades	 Porter un masque quand la distance d'un mètre ne peut pas être respectée et dans tous les lieux où cela est obligatoire	 Limiter au maximum ses contacts sociaux (6 maximum)	 Aérer les pièces 10 minutes, 3 fois par jour	 Utiliser les outils numériques (TousAntiCovid)

Les bons réflexes

- **Porter le masque (fourni par l'employeur) dans tous les lieux collectifs clos.** Les masques doivent couvrir à la fois le nez, la bouche et le menton. Ils répondent aux spécifications de la norme Afnor S76-001. Changer le masque toutes les 4 heures et quand il est souillé ou mouillé.



Il existe des exceptions au port obligatoire du masque pour :

- Les salariés seuls dans un bureau ;
- les salariés travaillant dans un atelier correctement ventilé ou aéré, où ils sont peu nombreux et éloignés et portent des visières ;
- certains métiers très spécifiques. Consulter travail-emploi.gouv.fr

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- **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.
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
 - ne pas serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
 - distance physique d'au moins un mètre ;
- **Nettoyer/désinfecter régulièrement les objets** manipulés et les surfaces touchées ;
- **Télécharger l'application TousAntiCovid** qui permet d'être alerté ou d'alerter les autres en cas d'exposition à la Covid-19, tout en garantissant le respect de la vie privée ;
- **Participer et faciliter les campagnes de dépistage** et le contact tracing ;
- **S'isoler si on est cas contact, personne symptomatique ou cas positif Covid** et informer son employeur, médecin du travail, médecin traitant afin de faciliter le contact tracing et d'éviter la propagation du virus.



Personnes en situation de handicap

- **S'assurer que les consignes sanitaires soient accessibles** et que les règles de distanciation physique et mesures de prévention permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier.
- **Des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp** existent pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires. Les



services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés. **Plus d'infos sur** : <https://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

Personnes à risque de forme grave de Covid

- **Les personnes de plus de 65 ans, atteintes de certaines pathologies** (solidarites-sante.gouv.fr) **ou au 3^e trimestre de leur grossesse**, risquent de développer une forme grave de Covid-19 en cas de contamination. Dans ces situations, le télétravail doit être la norme si l'activité s'y prête.



Si le télétravail n'est pas possible pour toutes les activités, il faut :

- aménager les horaires de la personne concernée pour éviter le contact avec les collègues ;
- mettre à sa disposition un poste de travail isolé, nettoyé et désinfecté tous les jours et dans la mesure du possible, non partagé avec un autre salarié (sinon le désinfecter systématiquement avant sa prise de poste) ;
- qu'elle porte un masque à usage médical (fourni par l'employeur) et respecte strictement les gestes barrières ;
- porter un masque à usage médical (fourni par l'employeur) dans les transports en commun pour les déplacements domicile travail et professionnels.

Si ces conditions de protection ne sont pas remplies, le salarié doit être mis en activité partielle sur la base d'un certificat de son médecin. En cas de désaccord entre l'employeur et le salarié, c'est au médecin du travail de se prononcer.



1. PRÉPARER

Gestes barrières / nettoyage :

- Etablissez un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : des surfaces de travail, des outils, des équipements de travail individuels et collectifs (machines à café, photocopieurs...), des poignées de portes et boutons, des chariots, plus généralement de tout objet, surface... susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains...)
- Nettoyez les paniers (anses) après chaque utilisation par un client. Pendant la pandémie, suspendez de préférence l'utilisation des fontaines à eau au profit de bouteilles d'eau individualisées
- Mettez en permanence à disposition sur ou à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : gel hydroalcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle...
- Installez éventuellement des distributeurs automatiques de gel hydroalcoolique en têtes de rayon
- Aux points « espace conseil », matérialisez par marquage au sol ou tout autre moyen, la distance d'au moins un mètre, notamment dans la zone d'attente
- En complément des gestes barrières et de la distanciation physique, fournissez et faites porter un masque au vendeur conseil

Gestion des flux clients :

- **Référez-vous** aux règles fixées par le décret du 29 octobre 2020 modifié et à leur déclinaison dans le cadre national commerce (www.economie.gouv.fr) **concernant la jauge clients.**
- **Installez un panneau à l'entrée du magasin avec toutes les informations utiles au client** (jauge, rappel des consignes et du port du masque, organisation du service, organisation des queues, modalités de paiement, retrait des marchandises, commandes par téléphone...)
- Gérez les flux de circulation : organisez l'attente devant le magasin dans le respect des règles de distanciation physique, établissez si possible un sens de circulation unique pour éviter que les personnes ne se croisent (marquages lisibles, obstacles physiques...) appliquez le principe d'un entrant pour un sortant en fonction de la jauge définie...

Organisation du travail :

- Attribuez si possible des outils et des équipements de travail mobiles individuels (smartphone...) et attribuez un poste de travail fixe (avec PC...) par vendeur conseil
- Point « espace conseil » (consultation des stocks, émission des bons de commandes, devis...) : réservez si possible le point à un seul vendeur, faites nettoyer en prise et en fin de poste ; protégez par un film plastique (à renouveler à chaque utilisateur) le clavier de l'ordinateur. À défaut d'une organisation permettant d'assurer une distance d'au moins un mètre, mettez une séparation physique (écran transparent suffisamment grand pour protéger le salarié à son poste de travail ou tout autre dispositif équivalent) ; en cas de points « espace conseil » contiguës, assurez une séparation physique en plexiglass aux dimensions permettant la protection des salariés
- Envoyez les devis, bon de commandes, factures par e-mail ; paiement par internet ou sans contact chaque fois que possible. Nettoyage du terminal de paiement après chaque utilisation. Pas de contact des mains en cas de paiement en espèces
- Limitez les équipements et appareils à la démonstration et réservez leur manipulation au vendeur conseil dans la mesure du possible ou affichez les consignes pour limiter les essais au strict nécessaire et mettez à disposition des lingettes et/ou du gel hydroalcoolique à proximité ; organisez une zone dédiée délimitée pour faire respecter la distanciation physique...
- Suspendez les moments de convivialité



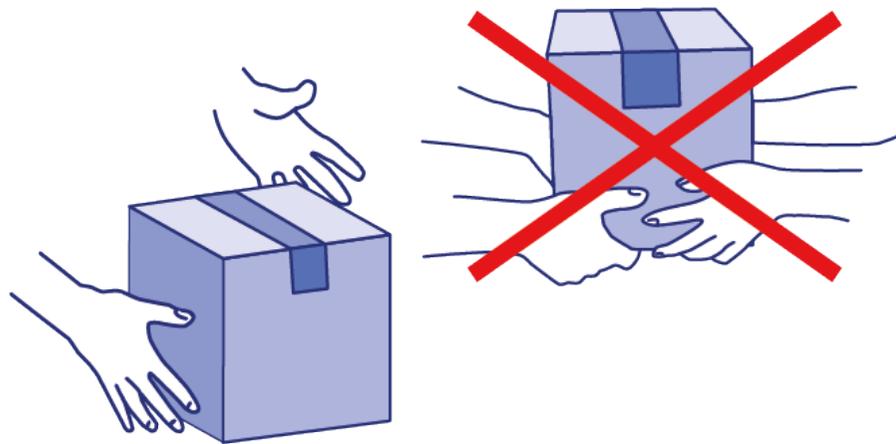
2. RÉALISER

**En magasin, dans les rayons :**

- Se tenir le plus possible à l'écart des flux de personnes pour conseiller la clientèle
- Se laver les mains avec du gel hydroalcoolique avant et après avoir touché les produits et les surfaces susceptibles d'avoir été contaminées
- Effectuer la remise des marchandises en stock dans un espace dédié et isolé, si possible à l'extérieur du magasin et limitez leurs remises de main à main

En magasin, point « espace conseil » :

- Mettez en œuvre un plan de nettoyage
- Procédez au nettoyage régulier du poste de travail et au moins en début et fin de poste (table, siège, plexiglass de séparation,...)
- Protégez par un film plastique les claviers d'ordinateurs, téléphone, tablettes, terminaux de paiement... Changez les à chaque prise de poste



- Lavez-vous les mains avant et après l'utilisation du matériel commun

Conseil personnalisé sur le terrain :

- Informez au préalable les clients par téléphone ou e-mail des modalités qui seront appliquées sur place
- Donnez rendez-vous par téléphone ou par internet

Installations sanitaires / salle de pause restauration :

- Organisez la prise de poste avec des horaires décalés afin de respecter les mesures d'hygiène et de distanciation physique d'au moins un mètre
- Définissez et affichez une jauge maximale de personnes dans les vestiaires
- Fournissez des bouteilles d'eau individuelles
- Multipliez 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 ; définissez le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laissez que le nombre de chaises suffisant avec 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
- Aérez le plus souvent possible



3. VÉRIFIER

- Assurez-vous du respect du plan de nettoyage (feuille de passage)
- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables (gel, lingettes, savons, masques le cas échéant, sacs-poubelle...)
- Evacuez les déchets régulièrement
- Vérifiez le nettoyage des sanitaires au moins deux fois par jour ou au moins à chaque changement d'équipe. Assurez vous de la présence permanente de savon et moyens de séchage
- Procédez à des retours et partages d'expériences des aléas de la journée, notamment sur la qualité des relations avec la clientèle, pour adapter les procédures et mesures initialement prévues



Consultez aussi les fiches commerce de détail non alimentaire et travail en caisse sur travail-emploi.gouv.fr

Contactez au besoin le service de santé au travail dont vous dépendez ou votre Caisse d'assurance maladie - Risques professionnels pour vous aidez dans la mise en place de vos mesures de prévention.