

GUIDE POUR LA MISE EN PLACE DES MESURES SANITAIRES ET LA REPRISE DES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES



CCI MARTINIQUE

Mise à jour : 11 mai 2020

Numéro Vert gratuit : 0 800 28 10 28
Mail dédié : ccim-covid19@martinique.cci.fr

*L'esprit
GAGNANT*

SOMMAIRE

AVANT PROPOS	p.3
CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE GÉNÉRAL	p.4
DIALOGUE SOCIAL	p.5
VOLET I : MESURES POUR LA GESTION DES ESPACES ET DES EQUIPEMENTS	
Fiche 1 : Locaux et équipements classiques	p.6
Fiche 2 : Climatisation et air intérieur	p.8
Fiche 3 : Sanitaires et douches	p.10
Fiche 4 : Espaces sociaux	p.12
Fiche 5 : Equipements de Protection Individuels (EPI) - Gestion des déchets	p.14
VOLET II : MESURES POUR LA GESTION DU PERSONNEL	
Fiche 6 : Personnels recevant du public	p.15
Fiche 7 : Personnels en présentiel mais ne recevant pas de public	p.18
Fiche 8 : Personnels amenés à se déplacer	p.21
Fiche 9 : Utilisateurs d'espaces spécifiques (vestiaires et douches, sanitaires, locaux dits sociaux)	p.25
VOLET III : MESURES POUR LA GESTION DES VISITEURS	
Fiche 10 : Clients	p.28
Fiche 11 : Fournisseurs, prestataires et autres visiteurs	p.32
VOLET IV : FOCUS	
Fiche 12 : Focus 1 – Le Document Unique (A venir)	
Fiche 13 : Focus 2 – Le Plan de Continuité d'Activités (A venir)	
Fiche 14 : Focus 3 – Les accompagnements financiers (A venir)	



AVANT-PROPOS

Ce document, rédigé par la CCI Martinique avec l'aide du Dr Bernard BUCHER, consultant spécialisé, tient compte des spécificités du territoire martiniquais et de son tissu économique. Il a pour but d'aider les entreprises locales à s'organiser en vue de la reprise des activités. Il s'appuie notamment sur le protocole national de déconfinement, les fiches conseils métiers du Ministère du Travail, les recommandations du Haut Conseil de la Santé Publique et les bases documentaires du Ministère des Solidarités et de la Santé et de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS). **Il sera mis à jour régulièrement en fonction de l'évolution de la pandémie, de l'actualisation des consignes gouvernementales et des avancées en matière de connaissances scientifiques.**

A noter : Conformément aux consignes gouvernementales, ce document ne traite pas des pratiques spécifiques au Cafés, Hôtels et Restaurants (ou CHR) concernant notamment la gestion des activités en cuisine. Cette gestion sera abordée dans un guide spécifique aujourd'hui en cours d'élaboration.

Pour rappel et selon le protocole national de déconfinement (version du 05 mai 2020) :

« Conformément aux principes généraux de prévention en matière de protection de la santé et sécurité au travail, la démarche de déconfinement mise en place dans chaque entreprise et établissement doit conduire, par ordre de priorité :

- 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.**

Les mesures de protection collective comprennent en particulier les mesures organisationnelles, en premier lieu le **télétravail**, de nature à éviter le risque en supprimant les circonstances d'exposition, et qui **doit être la règle chaque fois qu'il peut être mis en œuvre.**

Lorsque la présence sur les lieux de travail est en revanche nécessaire, le séquençage des activités et la mise en place d'horaires décalés font également partie des mesures organisationnelles qui, en limitant les risques d'affluence et de concentration des personnels, permettent de respecter les règles de distanciation physique. Ces dernières incluent en outre toutes les dispositions relatives au nombre maximal de personnes simultanément admises dans un espace ouvert (jauge) ainsi que la gestion des flux de circulation dans l'entreprise.

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, en dernier recours, par des mesures de protection individuelle, telles que le port du masque.

Enfin, la généralisation des tests ou de la prise de température en entreprise n'est pas recommandée. Leur usage, possible au cas par cas, doit obéir à des circonstances précises et être encadré par un certain nombre de principes et pratiques

[Consultez le protocole](#)

La définition et la mise en œuvre de toutes ces mesures nécessitent un travail de réflexion préalable, conduit dans un cadre concerté, afin de garantir leur faisabilité, leur effectivité et leur appropriation la plus large par tous les acteurs participant à la lutte contre la propagation du virus. »

CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE GÉNÉRAL

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.

Dans la situation épidémique actuelle, il incombe ainsi à l'employeur 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.

A noter : L'obligation de l'employeur est une **obligation de moyen renforcée**. L'employeur peut donc s'exonérer de sa responsabilité en prouvant qu'il a mis en œuvre les mesures de prévention adéquates. La jurisprudence indique que :

- ne méconnaît pas l'obligation légale lui imposant de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs l'employeur qui justifie avoir pris toutes les mesures prévues par les articles L. 4121-1 et L. 4121-2 du Code du travail ;
- viole ainsi les textes susvisés, la cour d'appel qui refuse d'examiner les éléments de preuve des mesures que l'employeur prétendrait avoir mises en œuvre.

(Décision Soc. 25 novembre 2015, pourvoi n° 14-24.444, Bull. 2015, V, n° 234 ; Ass. Plénière 5 avril 2019, n° 18-17.442).

Pour aller plus loin

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protger-les-travailleurs/article/securite-et-sante-des-travailleurs-les-obligations-generales-de-l-employeur-et>

<http://www.inrs.fr/publications/juridique/focus-juridiques/focus-juridique-coronavirus.html>

DIALOGUE SOCIAL

Les mesures sanitaires à appliquer afin de reprendre une activité sereine sont nombreuses et parfois contraignantes. Cette nouvelle façon de travailler demandera à chacun de la patience, de l'adaptabilité et le sens de la **responsabilité collective**. Afin de permettre que ce changement ait lieu en douceur et dans un climat social apaisé, il est recommandé d'associer les représentants du personnel et délégués syndicaux (lorsque l'entreprise en compte) ou des salariés volontaires à la démarche.

Dans le même ordre d'idée, les entreprises disposant d'un service des ressources humaines doivent s'appuyer sur ce pôle afin de mener la transition de manière optimale.

Les entreprises d'au moins 11 salariés disposent d'un Comité Social et Economique. Le CSE doit obligatoirement être consulté avant la mise en place de dispositions modifiant l'organisation du travail. Les modalités d'exercice du CSE durant la pandémie ont fait l'objet de publications officielles qui définissent le cadre à respecter. Ci-dessous quelques références :

Le CSE (Comité Social et Economique) durant la pandémie

<https://www.legisocial.fr/dossiers-premium/attributions-fonctionnement-comite-social-economique-cse.html>

<https://www.legisocial.fr/actualites-sociales/3932-reduction-delais-applicables-consultation-cse.html>

<http://www.inrs.fr/publications/juridique/focus-juridiques/focus-juridique-coronavirus-missions-cse.html>

<https://www.juritravail.com/Actualite/protection-elus-cse/ld/329074>

Le dialogue social durant la pandémie

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme/article/dialogue-social>

FICHE 1 : GESTION DES LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS CLASSIQUES

Principes généraux

1. Réouverture après confinement

Si les lieux n'ont pas été fréquentés dans les 5 derniers jours, le protocole habituel de nettoyage suffit : aucune mesure spécifique de désinfection n'est nécessaire. Il est uniquement recommandé de :

- Bien aérer les locaux ;
- Laisser couler l'eau afin d'évacuer le volume qui a stagné dans les canalisations intérieures pendant la durée de fermeture.

Si les lieux ont été fréquentés dans les 5 derniers jours, même partiellement, par précaution, un nettoyage habituel avec un produit actif sur ce virus doivent avoir lieu comme décrit ci-après.

2. Nettoyages de routine

Les sols doivent être **nettoyés/désinfectés** tous les jours, au moins **1 fois par jour**.

Les surfaces indispensables régulièrement touchées par les mains telles : poignées de porte et fenêtres, rampes et rambardes d'escaliers, boutons d'ascenseurs, terminaux de paiement, etc. doivent faire l'objet de **nettoyages/désinfections réguliers**, comme pour les sols.

Il est recommandé que tous les équipements manipulables qui ne sont pas indispensables soient enlevés ou que leur utilisation soit rendue impossible : fontaines à eau, machines à café, etc.

Les matériels indispensables (photocopieurs/imprimantes, ordinateurs, terminaux bancaires, etc.) doivent être **nettoyés/désinfectés idéalement après chaque utilisation**.

Techniques et produits

L'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) indique que « Les produits de nettoyages habituels peuvent convenir puisque le SARS-CoV-2 est entouré d'une enveloppe de lipides facilement dégradés par les tensioactifs contenus dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants ». **Il faut donc procéder aux nettoyages avec des nettoyants classiques.**

Lorsque l'analyse des risques réalisée par le chef d'entreprise estime le risque de contamination trop élevé, il faut alors procéder à une désinfection en plus du nettoyage. Une désinfection visant l'élimination du virus SRAS-CoV-2 est réalisée avec un produit répondant à la **norme virucide (NF EN 14476 juillet 2019)**, ou avec d'autres produits comme **l'eau de Javel à la concentration virucide de 0,5% de chlore actif** (par exemple 1 litre de Javel à 2,6% + 4 litres d'eau froide).

Attention : Les opérations de désinfections ne doivent être réalisées que lorsque strictement nécessaires (l'usage répétitif du désinfectant peut créer des micro-organismes résistants au désinfectant ; un désinfectant mal employé tue les micro-organismes les plus sensibles mais permet la survie des micro-organismes les plus résistants, le désinfectant n'ayant plus aucun effet et procurant alors un faux sentiment de sécurité ; en outre une désinfection inutile constitue une opération de travail à risques pour les travailleurs (exposition aux produits chimiques, TMS..).

Les désinfections/nettoyages des locaux et matériels/équipements collectifs doivent faire l'objet d'une **planification** et d'une **organisation** spécifique. Les prestataires ou opérateurs en charge de ces opérations doivent s'assurer de respecter les plages horaires décidées et de mettre en œuvre les protocoles adéquats (le port des équipements de protection individuelle est un point important par exemple) correspondants à la technique de désinfection retenue. Un agrément peut être nécessaire pour pratiquer certaines techniques de nettoyage.

En particulier, il est recommandé de :

- Lessiver les sols durs ;
- Aspirer les moquettes : l'appareil utilisé doit être équipé d'un filtre HEPA (High Efficiency Particulate Air) qui est un filtre retenant les micro-organismes de l'air qui pourraient être rejetés par l'aspirateur autrement ;
- Utiliser des lingettes et tissus imbibés pour les autres surfaces à nettoyer/désinfecter.

Attention : Les déchets générés par les nettoyages doivent être évacués immédiatement après ces nettoyages ou stockés dans un local adéquat en attendant leur enlèvement.

Communication

Il est recommandé de communiquer sur les mesures mises en œuvre afin de rassurer salariés et clients.

Des affiches proposées par le gouvernement français sont téléchargeables ici :

<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telecharger-pour-rassurer-les-clients>

Pour aller plus loin

Protocole national de déconfinement

<https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/presse/communiques-de-presse/article/protocole-national-de-deconfinement-pour-les-entreprises-pour-assurer-la>

Fiche gouvernementale sur les activités d'entretien de locaux

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_entretien_locaux_de_travail_v080520.pdf

L'ensemble des fiches métiers validées par le gouvernement est consultable ici :

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/proteger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/proteger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs#problematicues>

FICHE 2 : GESTION DE LA CLIMATISATION ET DE L'AIR INTÉRIEUR

Principes généraux

En l'état actuel des connaissances, le SRAS-CoV-2 se transmet essentiellement par inhalation de gouttelettes émises par une personne porteuse du virus.

De ce fait et par mesure de précaution, l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) recommande de vérifier si les systèmes de ventilation et de climatisation sont en état de fonctionnement optimal. Une aération régulière des locaux par ouverture des fenêtres est souhaitable, a fortiori dans ce contexte infectieux.

Idéalement, il faut procéder à cette aération **au minimum toutes les 3h pendant 15 minutes**, surtout en cette période d'utilisation importante de gel hydroalcoolique. En effet, et ce, de manière générale, un manque de renouvellement d'air à l'intérieur des bâtiments est propice à la contagion entre les personnes. En outre, il peut être opportun d'aérer plus souvent certains espaces spécifiques, tels que les vestiaires ou encore les salles de pause par exemple.

En résumé, en complément des mesures organisationnelles visant à limiter les contacts et des mesures d'hygiène individuelle et bien que la transmission se fasse essentiellement par des gouttelettes contaminées émises par la personne infectée dans son environnement immédiat (environ 1 m), un certain nombre de mesures de prévention complémentaires peuvent limiter la quantité de gouttelettes dans le milieu ambiant, telles que :

- En l'absence de ventilation mécanique, aérer régulièrement les locaux par ouverture des fenêtres (idéalement toutes les demi-heures) ;
- Veiller à ne pas obstruer les entrées d'air, ni les bouches d'extraction ;
- Pour les bâtiments équipés d'un système de ventilation mécanique simple flux ou double flux, maintenir la ventilation en fonctionnement et fermer autant que possible les portes ;
- Dans le cas des bâtiments équipés d'une centrale de traitement d'air, privilégier l'apport d'air extérieur et arrêter les cycles de recyclage de l'air.

Il convient de tester la faisabilité de ces mesures techniques en s'assurant qu'elles maintiennent des conditions de température et d'hygrométrie acceptables.

Si nécessaire, il faut faire appel aux professionnels du contrôle, de l'entretien, de la maintenance et de la désinfection (microbienne, virucide et fongicide) des systèmes de ventilation et de climatisation. Concernant cette dernière, il est recommandé d'éviter si possible le recours aux climatisations centrales et de privilégier les systèmes individuels, ceci afin de limiter la propagation en cas de contamination.

Techniques et produits

Lors de leurs interventions, les prestataires devront procéder à plusieurs opérations et vérifications selon les besoins que vous aurez identifiés :

- Dépoussiérage et nettoyage du système de ventilation complet (turbines, moteurs, courroies, etc.) avant vérification du débit d'air fourni ;
- Entretien et maintenance de la climatisation (là encore, nettoyage complet et vérification de la

- performance après arrêt des unités et mise en sécurité) ;
- Désinfection microbiologique des systèmes (recours à des bactéricides, fongicides et virucides, par pulvérisation, ou encore, recours aux techniques de fumigation à base de chlore ou d'ammonium quaternaire). En particulier, la désinfection par fumigation des sanitaires est hautement recommandé étant donné le risque de contamination inhérent à ces espaces spécifiques.

Communication

Il est recommandé de communiquer sur les mesures mises en œuvre afin de rassurer salariés et clients. On peut voir ici un exemple de communication initiée par la Fédération des Cavistes Indépendants dont l'un des 6 piliers est « Garder un air sain » :

<https://www.cavistes.org/coronavirus-et-cavistes-conduite-a-tenir/>

Pour aller plus loin

Recommandations du Haut Conseil de la Santé Publique concernant la ventilation et la gestion de la contamination des sanitaires :

<https://www.hcsp.fr/explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=783>

Focus sur les risques biologiques par l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) :

<http://www.inrs.fr/risques/biologiques/ce-qu-il-faut-retenir.html>

L'ensemble des fiches métiers validées par le gouvernement est consultable ici :

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/proteger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/proteger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs#problematicues>

FICHE 3 : GESTION DES SANITAIRES ET DOUCHES

Principes généraux

Les sanitaires et douches doivent être désinfectés **au minimum 2 fois par jour**.

Les sols doivent être **lessivés**.

Tous les équipements sanitaires, du lavabo à la cuvette en passant par le distributeur de savon, le pommeau de douche et la robinetterie doivent être **passés à la solution désinfectante, chlorée ou alcoolique**.

Ces espaces ne doivent jamais manquer de papier, de savon et/ou solution hydroalcoolique et les poubelles doivent être vidées au moins 1 fois par jour, en fonction de la fréquentation. Idéalement, des poubelles à pédale seront mises à disposition des utilisateurs. De manière générale, tous les équipements manuels peuvent être remplacés par des équipements automatiques ou fonctionnant au pied par exemple.

En cas de forte affluence, **réguler la circulation** afin de maintenir une distanciation physique et organiser si besoin la file d'attente.

Techniques et produits

La désinfection des sanitaires est hautement recommandée étant donné le risque de contamination inhérent à ces espaces spécifiques.

Une désinfection visant l'élimination du virus SRAS-CoV-2 est réalisée avec un produit répondant à la **norme virucide (NF EN 14476 juillet 2019)**, ou avec d'autres produits comme **l'eau de Javel à la concentration virucide de 0,5% de chlore actif** (par exemple 1 litre de Javel à 2,6% + 4 litres d'eau froide).

Les désinfections/nettoyages des locaux et matériels/équipements collectifs doivent faire l'objet d'une **planification** et d'une **organisation spécifique**. Les prestataires ou opérateurs en charge de ces opérations doivent s'assurer de respecter les plages horaires décidées et de mettre en œuvre les protocoles adéquats (le port des équipements de protection individuelle est un point important par exemple) correspondants à la technique de désinfection retenue. Un agrément peut être nécessaire pour pratiquer certaines techniques de nettoyage.

Attention : Les déchets générés par les nettoyages doivent être évacués immédiatement après ces nettoyages ou stockés dans un local adéquat en attendant leur enlèvement.

Communication

Il est recommandé de communiquer sur les mesures mises en œuvre afin de rassurer salariés et clients. Des affiches proposées par le gouvernement français sont téléchargeables ici :

<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telecharger-pour-rassurer-les-clients>

En particulier pour les sanitaires :

http://www.fcd.fr/media/filer_public/49/57/4957cc9a-74df-42fd-877f-693bc0be9937/4-sanitaires.pdf

Il est également très important de rappeler les gestes barrières dans cet espace et de communiquer sur certains gestes techniques notamment le lavage des mains.

Exemples d'affiches à utiliser :

http://www.fcd.fr/media/filer_public/60/de/60ded4f8-fa52-475d-97da-6d1b42e3c00c/3-lavage-des-mains.pdf

Pour aller plus loin

Recommandations du Haut Conseil de la Santé Publique concernant la ventilation et la gestion de la contamination des sanitaires (avec notamment les procédures pour les professionnels de l'assainissement).

<https://www.hcsp.fr/explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=783>

L'ensemble des fiches métiers validées par le gouvernement est consultable ici :

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/proteger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/proteger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs#problematicues>

FICHE 4 : GESTION DES ESPACES SOCIAUX

Principes généraux

Les espaces sociaux sont ceux au sein desquels les personnels évoluent ordinairement en groupe. Ils favorisent bien souvent la convivialité et les échanges de proximité. Il s'agit des salles de pause, salles de repos, vestiaires, etc. Ils doivent donc faire l'objet d'une vigilance renforcée étant donné que le risque de contagion y est accru.

Les principes généraux sont les suivants :

Les espaces collectifs doivent être désinfectés **au minimum 2 fois par jour**.

Les sols doivent être **lessivés**.

Tous les équipements faisant l'objet d'utilisations manuelles (four, évier, etc.) doivent être **passés à la solution désinfectante, chlorée ou alcoolique**.

Ces espaces ne doivent jamais manquer de papier, de savon et/ou solution hydroalcoolique et les poubelles doivent être vidées au moins 1 fois par jour, en fonction de la vitesse de remplissage. Idéalement, des poubelles à pédale seront mises à disposition des utilisateurs.

La distanciation sociale doit être maintenue et l'organisation des espaces concernés doit permettre de limiter les interactions de proximité.

Plus particulièrement, il faut dans la mesure du possible, prendre les dispositions suivantes :

- Les utilisateurs doivent être installés en respectant les distances recommandées (minimum 1 mètre entre les personnes)
- Les pauses, prises de poste et débauches doivent être organisées de sorte qu'il n'y ait jamais affluence. S'il y avait tout de même affluence, il est recommandé d'organiser des files d'attente et de matérialiser la distance physique requise par un marquage au sol et un sens de circulation.
- Les machines et matériels communs (machines à café, four micro-ondes, etc.) doivent être désinfectés par l'utilisateur après son passage. Du matériel adéquat (lingettes imbibées par exemple) sera toujours disponible.

Techniques et produits

La désinfection de ces espaces est hautement recommandée étant donné le risque de contamination élevé qui y existe.

Une désinfection visant l'élimination du virus SRAS-CoV-2 est réalisée avec un produit répondant à la **norme virucide (NF EN 14476 juillet 2019)**, ou avec d'autres produits comme **l'eau de Javel à la concentration virucide de 0,5% de chlore actif** (par exemple 1 litre de Javel à 2,6% + 4 litres d'eau froide).

Les désinfections/nettoyages des locaux et matériels/équipements collectifs doivent faire l'objet d'une **planification** et d'une **organisation** spécifique. Les prestataires ou opérateurs en charge de ces opérations doivent s'assurer de respecter les plages horaires décidées et de mettre en œuvre les

protocoles adéquats (le port des équipements de protection individuelle est un point important par exemple) correspondants à la technique de désinfection retenue. Un agrément peut être nécessaire pour pratiquer certaines techniques de nettoyage.

Attention : Les déchets générés par les nettoyages doivent être évacués immédiatement après ces nettoyages ou stockés dans un local adéquat en attendant leur enlèvement.

Communication

Il est recommandé de communiquer sur les mesures mises en œuvre afin de rassurer les salariés. En particulier, dans les espaces dits sociaux, le lavage des mains doit être rappelé par tous moyens adéquats. L'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) propose un récapitulatif des mesures d'hygiène et des outils téléchargeables ici :

<http://www.inrs.fr/actualites/mesures-hygiene-lavage-mains.html>

Le gouvernement français propose une affiche pour le lavage des mains, téléchargeable ici :

http://www.fcd.fr/media/filer_public/aa/38/aa3893d5-74df-4db0-9c21-1bf3c6fbf3bb/11-gestes-elementaires-au-quotidien.pdf

Pour aller plus loin

Fiche du Ministère du Travail pour les locaux sociaux :

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_vestiaires_v050520.pdf

L'ensemble des fiches métiers validées par le gouvernement est consultable ici :

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/proteger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/proteger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs#problematiques>

FICHE 5 : EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELS (EPI) - GESTION DES DÉCHETS

Principes généraux

La doctrine générale en matière de prévention des risques professionnels est d'utiliser les Equipements de Protection Individuels ou EPI (en l'occurrence ici gants et masques) **en dernier recours**, lorsqu'il est impossible de recourir à une solution de protection collective de nature technique (écrans physiques, espacement des postes de travail, etc.) ou organisationnelle (décalage des horaires, dédoublement des équipes, etc.) ou lorsque cette dernière ne suffit pas à elle seule pour protéger le travailleur.

En effet, les performances des EPI sont étroitement dépendantes du respect de conditions d'utilisation idéales, lesquelles se trouvent rarement réunies en pratique. Leur utilisation peut alors procurer **un sentiment indu de sécurité** et même devenir **contreproductive en conduisant à l'abandon des gestes élémentaires de prévention**. Les EPI sont donc un complément des mesures de protection collectives et ne sauraient s'y substituer.

Lorsque les EPI sont reconnus nécessaires, ceux à usage unique imposent la mise en place d'un approvisionnement constant et d'une évacuation organisée des déchets ainsi générés.

Techniques et produits

Les déchets d'EPI usagés sont à jeter dans un double sac poubelle, à conserver **24 heures** dans un espace clos réservé à cet effet avant élimination dans la filière ordures ménagères.

Lorsque ces équipements individuels sont réutilisables, leur entretien, notamment leur nettoyage selon les procédures adaptées, doit être organisé. Il est recommandé à l'employeur de vérifier les préconisations du fabricant en termes d'entretien de ces EPI et de former ses salariés en conséquence.

Communication

Il est recommandé de communiquer sur les mesures mises en œuvre afin de rassurer salariés et clients. Des affiches par exemple peuvent signaler l'emplacement des poubelles et une note de service informera les salariés des procédures à appliquer.

Pour aller plus loin

Protocole national de déconfinement :

<https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/presse/communiqués-de-presse/article/protocole-national-de-deconfinement-pour-les-entreprises-pour-assurer-la>

Fiche gouvernementale sur l'activité gestion des déchets :

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_collecte_de_dechet_v07052020.pdf

L'ensemble des fiches métiers validées par le gouvernement est consultable ici :

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protéger-les->

FICHE 6 : GESTION DES PERSONNELS RECEVANT DU PUBLIC

Principes généraux

Les salariés en contact direct avec les clients, fournisseurs et autres publics sont ceux faisant face au plus grand risque. Il est important de mettre en œuvre tous moyens nécessaires afin de le limiter au maximum.

La distanciation physique est la règle d'or. Dans un même espace, toutes les personnes présentes, salariés, clients et autres visiteurs doivent pouvoir évoluer à 1 mètre minimum les unes des autres, soit 4m² vides autour de chacun des présents.

En particulier, les salariés recevant du public doivent être protégés durant toute l'interaction avec le visiteur.

Il faut dans l'idéal :

- Organiser la réception des visiteurs/clients de sorte que le salarié n'interagisse qu'avec **une personne à la fois** : limiter l'accès à l'entreprise, matérialiser une file d'attente extérieure respectant la distanciation physique, proposer des numéros pour mise en place d'un ordre de passage, etc. ;
- Rappeler les gestes barrières aux clients par de l'affichage et demander aux salariés de les rappeler oralement si nécessaire (notamment la distance de 1m minimum). Les salariés doivent eux aussi respecter ces distances entre eux. Afin de faciliter la distanciation, un sens de circulation dans les espaces peut être proposé et matérialisé par un fléchage au sol ;
- Installer des vitres de protection ou hygiaphones empêchant les échanges de projections lorsque c'est possible et adapté. Si ce n'est pas possible, le salarié doit être équipé d'une protection du visage (film transparent ou protection individuelle couvrant l'ensemble du visage, type visière transparente et tout autre moyen permettant d'établir une barrière physique) – le port d'un masque de protection est envisageable mais non obligatoire dès lors que la distanciation physique est bien respectée (à noter que les entreprises qui le souhaitent absolument peuvent le rendre obligatoire pour les salariés comme pour les clients et autres visiteurs) ;
- Lorsque c'est possible, réorganiser le travail et répartir les tâches de sorte que les matériels utilisés soient **dédiés à une seule personne**. Cette dernière devra suivre un protocole de désinfection de chacun de ses matériels **avant et après** sa prise de poste ;
- Fournir à chaque salarié un kit de désinfection et le former à son utilisation. Ce kit peut comprendre par exemple un spray et des lingettes qui permettront au salarié de désinfecter ses matériels avant et après utilisation (téléphone, ordinateur, tapis de caisse, etc.). Le salarié doit également toujours avoir à disposition du gel hydroalcoolique (s'il ne lui est pas possible de se laver les mains), des essuie-tout et des sacs poubelles ;
- Idéalement, couvrir d'un film protecteur les appareils manipulés par les clients (terminal bancaire, interphone, stylo, etc.) ;
- Pour les salariés manipulant beaucoup de produits (hôtes et hôtesse de caisse par exemple), prévoir des temps de pause réguliers leur permettant de se laver les mains selon un protocole affiché dans les espaces sanitaires ;
- Privilégier les livraisons, transmissions de documents et paiements sans contacts.

Techniques et produits

La désinfection des matériels fréquemment manipulés, notamment par les collaborateurs recevant des personnes extérieures ou par ces visiteurs, est hautement recommandée étant donné le risque de contamination élevé qu'ils génèrent.

Une désinfection visant l'élimination du virus SRAS-CoV-2 est réalisée avec un produit répondant à la [norme virucide \(NF EN 14476 juillet 2019\)](#), ou avec d'autres produits comme [l'eau de Javel à la concentration virucide de 0,5% de chlore actif](#) (par exemple 1 litre de Javel à 2,6% + 4 litres d'eau froide).

Les masques à fournir aux salariés si nécessaire doivent être a minima [de type FFP1 grand public jetables ou lavables homologués](#) (tissu respirant homologué, supportant au moins 10 cycles de lavage à 60°). Pour ces derniers, l'homologation est capitale car autrement, il faudra les jeter au bout de 5 lavages, voire moins. A rappeler également, les masques qu'ils soient lavables ou jetables se portent 4h maximum car ils sont trop humides au-delà. Il faut donc que chaque salarié parti pour une journée de travail puisse en changer dans la journée. La gestion des stocks est donc primordiale.

Attention : Les déchets de masques, de nettoyage, de désinfection et autres déchets d'équipements de protection doivent être évacués régulièrement ou stockés dans un local adéquat en attendant leur enlèvement.

Communication

Il est recommandé de communiquer sur les mesures mises en œuvre afin de rassurer salariés et clients. Des affiches proposées par le gouvernement français sont téléchargeables ici : <https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telecharger-pour-rassurer-les-clients>

En particulier pour les gestes barrières et la distanciation physique, on peut utiliser les infographies disponibles ici : <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/tout-savoir-sur-le-covid-19/article/comment-se-protger-du-coronavirus-covid-19>

Il est également très important de communiquer sur certains gestes techniques notamment le lavage des mains.

Ici, un tutoriel vidéo :

<https://www.youtube.com/watch?v=5yEGxGA9gF0&feature=youtu.be>

Exemples d'affiches à utiliser :

http://www.fcd.fr/media/filer_public/60/de/60ded4f8-fa52-475d-97da-6d1b42e3c00c/3-lavage-des-mains.pdf

Enfin, voici les dernières informations concernant les masques résumées par l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) : quels types de masques, quels niveaux de protection et quels gestes pour les utiliser ?

<http://www.inrs.fr/risques/biologiques/faq-masque-protection-respiratoire.html>

Et des tutoriels d'utilisation :

<https://www.brut.media/fr/news/tuto-bien-mettre-un-masque-et-les-dangers-si-on-le-met-mal--6fc7ba72-69be-46ca-8a47-61022c6723c3>

<https://www.youtube.com/watch?v=qrWCHY4myEA&feature=youtu.be>

Pour aller plus loin

Fiche gouvernementale sur le commerce de détail alimentaire

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_commerce_de_detail_alimentaire_v080520.pdf

Fiche gouvernementale sur le commerce de détail non alimentaire

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_commerce_non_alimentaire_v10052020.pdf

Fiche gouvernementale sur le travail en caisse

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_travail_en_caisse_v07052020.pdf

Fiche gouvernementale sur le travail en banque

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_banque_conseiller_clientele_v080520.pdf

Fiche gouvernementale sur le travail en pharmacie

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_pharmacie_v080520.pdf

Fiche gouvernementale sur le travail des vendeurs conseils

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_vendeurconseil_v10052020.pdf

Fiche gouvernementale sur le travail en animalerie

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_animalerie_v080520.pdf

L'ensemble des fiches métiers validées par le gouvernement est consultable ici :

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/proteger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/proteger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs#problematicques>

FICHE 7 : GESTION DES PERSONNELS EN PRÉSENTIEL MAIS NE RECEVANT PAS DE PUBLIC

Principes généraux

La distanciation physique est la règle d'or. Dans un même espace, toutes les salariés présents doivent pouvoir évoluer à 1 mètre minimum les uns des autres, soit 4m² vides autour de chacun des présents.

Les salariés présents physiquement dans les entreprises doivent donc mettre en œuvre tous les moyens permettant de **limiter les interactions avec leurs collègues**, mesure qui, si respectée, protégera efficacement l'ensemble du personnel.

Dans la mesure du possible à chaque fois, il faut :

- **Organiser** les prise de poste et débauche en décalé afin d'éviter que trop de salariés aient à se croiser : **étaler les arrivées du matin et les départs** de fin de journée, faire tourner davantage encore en équipes du matin et du soir par exemple, proposer des emplois du temps personnalisés. Cette mesure est valable pour les pauses et prises de repas également ;
- **Rappeler les gestes barrières** par de l'affichage dans tous les espaces où évolueront ces salariés qui devront notamment se saluer à distance et systématiquement respecter la distance minimum de 1m entre eux (dans l'ascenseur, dans les toilettes, etc.). Afin de faciliter la distanciation, un sens de circulation dans les espaces peut être proposé et matérialisé par un fléchage au sol ;
- Lorsque c'est possible, installer les salariés concernés à des **postes individuels** et leur fournir du matériel qui leur sera **dédié** : bureau individuel, plan de travail dédié, ordinateur attribué, outils et ustensiles attribués, etc. Ces postes et matériels seront sous leur responsabilité et ils devront les nettoyer et désinfecter **avant et après les prises de poste**. Pour ce faire, ils recevront une formation à la désinfection et pourront ainsi suivre le protocole validé par l'employeur. Ce protocole devra également inclure des consignes concernant l'aération des pièces occupées par les salariés ;
- Fournir à chaque salarié un **kit de désinfection** suite à la formation dispensée (point précédent). Ce kit peut comprendre par exemple un spray et des lingettes qui permettront au salarié de désinfecter ses matériels avant et après utilisation (téléphone, ordinateur, boîte à outils, ustensiles, chariot de manutention, etc.). Le salarié doit également toujours avoir à disposition du gel hydroalcoolique (s'il ne peut pas se laver les mains régulièrement), des essuie-tout et des sacs poubelles ;
- Pour les salariés manipulant beaucoup (magasiniers, caristes, ouvriers du BTP, etc.), prévoir des temps de pause réguliers leur permettant de se laver les mains selon un protocole affiché dans les espaces sanitaires ;
- **Éviter un maximum les réunions et points d'équipe en présentiel** : privilégier l'échange d'email, les téléconférences ou visioconférences. Si la réunion physique est inévitable, la faire la plus courte possible dans un espace adéquat : en extérieur ou dans un espace aéré avant et après la réunion, espace permettant l'installation des participants à au moins 1m les uns des autres, et bénéficiant d'une ventilation naturelle ou d'une climatisation autonome. Si ces dernières conditions sur la distanciation et la qualité de l'air ne peuvent être remplies, demander à tous les participants de porter un masque FFP1 grand public jetable ou un masque en tissu homologué ;

- **Bannir l'utilisation des équipements collectifs** lorsque c'est possible : remplacer les fontaines à eau par des bouteilles d'eau individuelles, interdire l'utilisation des machines à café et encourager les salariés à venir avec leurs thermos personnels, etc.

Techniques et produits

La désinfection des matériels fréquemment manipulés est hautement recommandée étant donné le risque de contamination élevé qu'ils génèrent.

Une désinfection visant l'élimination du virus SRAS-CoV-2 est réalisée avec un produit répondant à la **norme virucide (NF EN 14476 juillet 2019)**, ou avec d'autres produits comme **l'eau de Javel à la concentration virucide de 0,5% de chlore actif** (par exemple 1 litre de Javel à 2,6% + 4 litres d'eau froide).

Les masques à fournir aux salariés si nécessaire doivent être a minima de type FFP1 grand public **jetables ou lavables** homologués (tissu respirant homologué, supportant au moins 10 cycles de lavage à 60°). Pour ces derniers, l'homologation est capitale car autrement, il faudra les jeter au bout de 5 lavages, voire moins. A rappeler également, les masques qu'ils soient lavables ou jetables se portent 4h maximum car ils sont trop humides au-delà. Il faut donc que chaque salarié parti pour une journée de travail puisse en changer dans la journée. La gestion des stocks est donc primordiale.

Attention : Les déchets de masques, de nettoyage, de désinfection et autres déchets d'équipements de protection doivent être évacués régulièrement ou stockés dans un local adéquat en attendant leur enlèvement.

Communication

Il est recommandé de communiquer sur les mesures mises en œuvre afin de rassurer salariés et clients. Des affiches proposées par le gouvernement français sont téléchargeables ici :

<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telecharger-pour-rassurer-les-clients>

En particulier pour les gestes barrières et la distanciation physique, on peut utiliser les infographies disponibles ici :

<https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/tout-savoir-sur-le-covid-19/article/comment-se-proteger-du-coronavirus-covid-19>

Il est également très important de communiquer sur certains gestes techniques notamment le lavage des mains.

Ici, un tutoriel vidéo :

<https://www.youtube.com/watch?v=5yEGxGA9gF0&feature=youtu.be>

Exemples d'affiches à utiliser :

http://www.fcd.fr/media/filer_public/60/de/60ded4f8-fa52-475d-97da-6d1b42e3c00c/3-lavage-des-mains.pdf

Enfin, voici les dernières informations concernant les masques résumées par l'Institut National de

Recherche et de Sécurité (INRS) : quels types de masques, quels niveaux de protection et quels gestes pour les utiliser ?

<http://www.inrs.fr/risques/biologiques/faq-masque-protection-respiratoire.html>

Et des tutoriels d'utilisation :

<https://www.brut.media/fr/news/tuto-bien-mettre-un-masque-et-les-dangers-si-on-le-met-mal--6fc7ba72-69be-46ca-8a47-61022c6723c3>

<https://www.youtube.com/watch?v=qrWCHY4myEA&feature=youtu.be>

Pour aller plus loin

Fiche gouvernementale sur le travail de bureau rattaché à la production :

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_personnels_de_bureau_rattaches_a_la_production_industrie_v080520.pdf

Fiche gouvernementale sur le travail en entrepôt logistique :

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_entrepot_logistique_v080520.pdf

L'ensemble des fiches métiers validées par le gouvernement est consultable ici :

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/proteger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/proteger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs#problematisques>

FICHE 8 : GESTION DES PERSONNELS AMENÉS À SE DÉPLACER

Principes généraux

Les salariés amenés à se déplacer sont susceptibles d'être en contact direct avec les clients, situation qui crée un risque de contamination certain. Il est important de mettre en œuvre tous moyens nécessaires afin de limiter ce dernier au maximum.

Ces salariés doivent donc être protégés durant toute l'interaction avec le client, tout en se conformant aux règles et exigences éventuellement imposées par ce dernier. Le tout afin de garantir une qualité de service et la satisfaction des deux parties.

Cas 1 : Personnels assurant des services et prestations sur sites (jardiniers, bureaux de contrôle, etc.)

Ces personnels vont passer un certain temps au sein des locaux des clients et doivent donc respecter les procédures de ce dernier tout en assurant leur sécurité sanitaire. Il est alors recommandé de :

- Contacter le client en amont et **préparer** l'intervention (personne référente, conditions d'accès, procédures déjà mises en place quand le client est une entreprise, matériels et fournitures disponibles ou à prévoir, documentation à remettre, à récupérer ou faire signer, gestion des déchets le cas échéant, etc.) ;
- **Organiser** le déplacement de sorte que les salariés voyagent séparément si l'intervention requière l'intervention de plusieurs personnels ;
- Annoncer l'arrivée des équipes par téléphone puis, sur place, prendre contact avec le référent en se limitant aux interactions indispensables uniquement, le tout en respectant la distanciation physique d'1 mètre ;
- Vérifier que toutes les conditions sont réunies pour une intervention en toute sécurité, dans les règles sanitaires ;
- Opérer en respectant en permanence la distance d'1 mètre entre personnes. Si ce n'est pas possible, les salariés doivent être équipés de masques, a minima de **type FFP1 grand public jetables ou lavables homologués**
- **Se laver régulièrement les mains**, notamment après manipulation de matériels, de documents ou autres opérations manuelles ;
- Nettoyer les équipements et matériels du client après l'intervention. Récupérer les déchets dans des sacs poubelles doublés qui seront fermés hermétiquement avant d'être envoyés dans les filières de gestion adéquates ;
- Procéder au nettoyage/désinfection des matériels et équipements ainsi que du ou des véhicules utilisé(s) pour le déplacement.

Cas 2 : Personnels assurant des enlèvements et/ou des livraisons de marchandise diverses

Ces personnels récupèrent et livrent des marchandises, opérations qui, si bien organisées, peuvent être réalisées sans contact. Pour ce public, il est conseillé de :

- Contacter le client en amont et **préparer** l'opération logistique (personne référente, conditions d'accès, procédures déjà mises en place quand le client est une entreprise, matériels disponibles ou à prévoir à savoir chariots élévateurs, diables, etc., documentation à remettre, à récupérer ou faire signer) ;

- **Organiser** le déplacement de sorte que les salariés voyagent séparément si l'intervention requière l'intervention de plusieurs personnels (enlèvement ou livraison d'objets lourds et/ou encombrants). Si ce n'est pas possible, équiper les personnels de masques. Les masques seront a minima de **FFP1 grand public jetables ou lavables homologués**. En outre, pour ces activités de manutention, des gants épais sont également à prévoir ;
- Annoncer l'arrivée des équipes par téléphone ;
- **Opérer l'enlèvement ou la livraison sans contacts** :
 1. Une zone spécifique est aménagée par le client, distincte du reste de l'activité, afin d'assurer le **dépôt ou l'enlèvement sans contact** entre la ou les personnes chargées de l'opération ;
 2. Le **transporteur annonce sa présence** (en frappant ou en sonnant) ;
 3. Il **s'écarte d'une distance de minimum 2 mètres de la porte**, avant ouverture de la porte par le client. L'objectif est de ne pas se croiser ;
 4. Il procède à l'opération, signe si nécessaire avec son propre stylo puis s'en va ;
 5. Dans le cadre d'un enlèvement, la livraison qui suit est réalisée de la même façon qu'expliquée précédemment.
- Procéder au nettoyage/désinfection des matériels et équipements ainsi que du ou des véhicules utilisé(s) pour le déplacement.

Il est à noter que dans le cas de livraison de petits colis, la signature du client n'est pas obligatoire.

Techniques et produits

L'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) indique que « Les produits de nettoyages habituels peuvent convenir puisque le SARS-CoV-2 est entouré d'une enveloppe de lipides facilement dégradés par les tensioactifs contenus dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants ». **Il faut donc procéder aux nettoyages avec des nettoyants classiques.**

Lorsque l'analyse des risques réalisée par le chef d'entreprise estime le risque de contamination trop élevé, il faut alors procéder à une désinfection en plus du nettoyage. Une désinfection visant l'élimination du virus SRAS-CoV-2 est réalisée avec un produit répondant à la **norme virucide (NF EN 14476 juillet 2019)**, ou avec d'autres produits comme **l'eau de Javel à la concentration virucide de 0,5% de chlore actif** (par exemple 1 litre de Javel à 2,6% + 4 litres d'eau froide).

Attention : Les opérations de désinfections ne doivent être réalisées que lorsque strictement nécessaires (l'usage répétitif du désinfectant peut créer des micro-organismes résistants au désinfectant ; un désinfectant mal employé tue les micro-organismes les plus sensibles mais permet la survie des micro-organismes les plus résistants, le désinfectant n'ayant plus aucun effet et procurant alors un faux sentiment de sécurité ; en outre une désinfection inutile constitue une opération de travail à risques pour les travailleurs (exposition aux produits chimiques, TMS..).

Les désinfections/nettoyages des matériels/véhicules/équipements doivent faire l'objet d'une **planification** et d'une **organisation** spécifique. Les prestataires ou opérateurs en charge de ces opérations doivent s'assurer de respecter les plages horaires décidées et de mettre en œuvre les protocoles adéquats (le port des équipements de protection individuelle est un point important par exemple) correspondants à la technique de nettoyage retenue. Un agrément peut être nécessaire pour pratiquer certaines techniques.

Les masques à fournir aux salariés si nécessaire doivent être a minima de **type FFP1 grand public jetables ou lavables homologués** (tissu respirant homologué, supportant au moins 10 cycles de lavage

à 60°). Pour ces derniers, l'homologation est capitale car autrement, il faudra les jeter au bout de 5 lavages, voire moins. A rappeler également, les masques qu'ils soient lavables ou jetables se portent 4h maximum car ils sont trop humides au-delà. Il faut donc que chaque salarié parti pour une journée de travail puisse en changer dans la journée. La gestion des stocks est donc primordiale.

Attention : Les déchets de masques, de nettoyage, de désinfection et autres déchets d'équipements de protection doivent être évacués régulièrement ou stockés dans un local adéquat en attendant leur enlèvement.

Communication

Il est recommandé de communiquer sur les mesures mises en œuvre afin de rassurer salariés et clients. Des affiches proposées par le gouvernement français sont téléchargeables ici :

<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telecharger-pour-rassurer-les-clients>

Il est également très important de rappeler les gestes barrières à vos salariés et de communiquer sur certains gestes techniques notamment le lavage des mains et le port du masque.

Ici, un tutoriel vidéo sur le lavage des mains :

<https://www.youtube.com/watch?v=5yEGxGA9gF0&feature=youtu.be>

Exemple d'affiche à utiliser pour le lavage des mains :

http://www.fcd.fr/media/filer_public/60/de/60ded4f8-fa52-475d-97da-6d1b42e3c00c/3-lavage-des-mains.pdf

Tutoriels sur le port du masque et des gants :

<https://www.brut.media/fr/news/tuto-bien-mettre-un-masque-et-les-dangers-si-on-le-met-mal--6fc7ba72-69be-46ca-8a47-61022c6723c3>

<https://www.youtube.com/watch?v=qrWCHY4myEA&feature=youtu.be>

Enfin, voici les dernières informations concernant les masques résumées par l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) : quels types de masques, quels niveaux de protection et quels gestes pour les utiliser ?

<http://www.inrs.fr/risques/biologiques/faq-masque-protection-respiratoire.html>

Pour aller plus loin

Fiche gouvernementale sur le travail en bureaux de contrôle et bureaux de vérification
https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid_19_bureau_de_controle_v110520.pdf

Fiche gouvernementale sur le métier de chauffeur-livreur
https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_chauffeur_livreur_v07052020.pdf

Fiche gouvernementale sur le métier d'agent de sécurité
https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_agent_de_securite-v080520.pdf

Fiche gouvernementale sur les taxis et conducteurs de VTC
https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_taxi_vtc_v080520.pdf

Fiche gouvernementale sur le transport routier
https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/guide-de-bonnes_pratiques-trm-log-covid-14042020.pdf

Fiche gouvernementale sur les métiers des espaces verts
https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_espaces_verts_v110520.pdf

L'ensemble des fiches métiers validées par le gouvernement est consultable ici :
<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/proteger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/proteger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs#problematiques>

FICHE 9 : GESTION DES UTILISATEURS D'ESPACES SPÉCIFIQUES

(VESTIAIRES ET DOUCHES, SANITAIRES, LOCAUX DITS SOCIAUX)

Principes généraux

En plus des mesures de gestion générale à appliquer aux espaces spécifiques comme expliqué dans les fiches précédentes, il est important de préparer et guider le personnel utilisateur de ces espaces. Ces préparations et guidages demandent à chaque fois quatre temps d'actions :

1. **Faire un état des lieux** des espaces et établir une organisation
2. **Aménager et équiper** les espaces afin de répondre à cette organisation
3. **Sensibiliser et former** le personnel à la bonne utilisation de ces espaces
4. **Communiquer** notamment par l'affichage et les notes de services.

Vestiaires et douches

- Idéalement, **organiser** les vestiaires et douches de sorte qu'il y ait deux parcours : un parcours « propre » pour ceux qui vont prendre leur poste et un parcours « sale » pour ceux qui débauchent. Mettre en place si possible un lavage des mains avant et après passage aux vestiaires.
- **Étaler les plages horaires** des arrivées et départs si nécessaire afin que les utilisateurs soient toujours au moins à 1 mètre les uns des autres dans les vestiaires ou les douches (4m² autour de chacun).
- A la place des bancs, installer des chaises espacées de 1 mètre minimum. Demander que les chaises ne soient pas déplacées.
- Installer poubelles à pédale, lingettes nettoyantes, sprays désinfectants, savons, et tout le matériel nécessaire afin que chacun des utilisateurs puisse désinfecter ses chaise, casier et autres matériels, avant et après utilisation. Les pommeaux, robinets et sols de douche doivent également être désinfectés avant et après usage.
- Sensibiliser et former afin **que la désinfection soit faite partout efficacement, de la même façon par tous**, et notamment dans l'objectif que les vêtements et chaussures contaminés repartent en sacs avant d'être nettoyés dans les règles. L'établissement d'un protocole pour l'habillement et le déshabillage est recommandé pour ce faire, protocole qui sera assorti des consignes de lavage des uniformes et autres tenues de travail le cas échéant.
- **Afficher** les consignes dans ces espaces et les communiquer officiellement dans une note de service aux salariés utilisateurs.

Sanitaires

Tous les salariés présents physiquement dans l'entreprise doivent être sensibilisés et formés au bon usage des sanitaires.

- Idéalement et lorsque c'est possible, organiser les pauses de sorte que seul un petit nombre de salariés se rende aux toilettes en même temps (ce nombre dépendra de la taille des locaux sanitaires). Si les pauses sont prises à l'initiative des salariés, matérialiser une file d'attente respectant la distanciation physique à l'extérieur des sanitaires et demander qu'il n'y ait qu'une personne à la fois à l'intérieur. Cette mesure est d'autant plus importante si le local WC est réduit et ne permet pas la distanciation physique une fois à l'intérieur.

- Les sèche-mains de type dérouleur de serviette sont à proscrire. Il faut les remplacer par des distributeurs de papier jetable.
- Installer poubelles à pédale, lingettes nettoyantes, sprays désinfectants, savons, et tout le matériel nécessaire afin que chacun des utilisateurs puisse **désinfecter avant et après son passage**. Les robinets, éviers, cuvettes et abattants doivent être passés au spray javellisé avant et après usage.
- Sensibiliser et former afin que la désinfection soit faite partout efficacement, uniformément et systématiquement. **De même, le lavage des mains est indispensable avant et après passage aux toilettes**. Il doit faire l'objet d'une sensibilisation sur la façon correcte d'y procéder.
- Afficher les consignes dans ces espaces et les communiquer officiellement dans une note de service aux salariés utilisateurs.

Locaux dits sociaux

- Il est recommandé de simplement fermer ces espaces : salle de pause, salle pour fumeurs, etc. et de proposer aux salariés de prendre leurs pauses et repas en extérieur, en restant bien à au moins 1 mètre les uns des autres. Néanmoins, si ces espaces sont considérés comme indispensables et donc maintenus, il faut les **réaménager** de sorte que la distanciation physique soit systématiquement respectée : installation des tables et sièges, installation des équipements (micro-ondes, machines à café, etc.). Il sera alors demandé au personnel de ne pas déplacer les meubles et matériels et de s'adapter à la nouvelle organisation de l'espace.
- A la place des bancs, installer plutôt des chaises espacées de 1 mètre minimum.
- Condamner les fontaines à eau et les remplacer par des bouteilles d'eau individuelles.
- Remplacer les machines à café à filtre par des machines à dosettes afin qu'il y ait le moins de manipulations possibles.
- Etaler les plages de pauses et repas afin qu'un nombre réduit de salariés occupe les espaces en même temps.
- **Instaurer le lavage des mains avant et après passage dans les espaces sociaux**. Expliquer la méthode de lavage des mains à appliquer.
- Demander au personnel de repartir avec ses couverts sales : il ne doit pas procéder à sa vaisselle sur place.
- Installer poubelles à pédale, lingettes nettoyantes, sprays désinfectants, savons, et tout le matériel nécessaire afin que chacun des utilisateurs puisse désinfecter ses chaise, table et autres matériels, avant et après utilisation. Les machines à cafés doivent également être désinfectées avant et après usage.
- Sensibiliser et former afin que la désinfection soit faite partout efficacement et uniformément.
- Afficher les consignes dans ces espaces et les communiquer officiellement dans une note de service aux salariés utilisateurs.

Techniques et produits

La désinfection des matériels fréquemment manipulés présents dans les espaces spécifiques est hautement recommandée étant donné le risque de contamination élevé qu'ils génèrent.

Une désinfection visant l'élimination du virus SRAS-CoV-2 est réalisée avec un produit répondant à la **norme virucide (NF EN 14476 juillet 2019)**, ou avec d'autres produits comme **l'eau de Javel à la concentration virucide de 0,5% de chlore actif** (par exemple 1 litre de Javel à 2,6% + 4 litres d'eau froide).

Attention : Il faut bien rappeler aux salariés de jeter dans les poubelles dédiées lingettes et autres papiers essuie-tout qui auront été utilisés pour les désinfections. Ces déchets doivent ensuite être évacués régulièrement ou stockés dans un local adéquat en attendant leur enlèvement.

Communication

Il est recommandé de communiquer sur les mesures mises en œuvre afin de rassurer salariés et clients. Des affiches proposées par le gouvernement français sont téléchargeables ici :

<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telecharger-pour-rassurer-les-clients>

En particulier pour les sanitaires :

http://www.fcd.fr/media/filer_public/49/57/4957cc9a-74df-42fd-877f-693bc0be9937/4-sanitaires.pdf

Pour former, il est possible d'avoir recours à des affiches ou à des tutoriels :

Affiche pour le lavage des mains :

http://www.fcd.fr/media/filer_public/60/de/60ded4f8-fa52-475d-97da-6d1b42e3c00c/3-lavage-des-mains.pdf

Tutoriel vidéo pour le lavage des mains

<https://www.youtube.com/watch?v=5yEGxGA9gF0&feature=youtu.be>

Tutoriels pour le port du masque et des gants :

<https://www.brut.media/fr/news/tuto-bien-mettre-un-masque-et-les-dangers-si-on-le-met-mal--6fc7ba72-69be-46ca-8a47-61022c6723c3>

<https://www.youtube.com/watch?v=qrWCHY4myEA&feature=youtu.be>

Les fiches illustrées de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) peuvent également vous aider :

Utilisation des vêtements de protection : <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%20143>

Technique pour le déshabillage : <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=ED%206167>

Enfin, dans chaque espace, en plus des consignes spécifiques à l'espace, il faut rappeler aux utilisateurs les gestes barrières :

<https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/tout-savoir-sur-le-covid-19/article/comment-se-protger-du-coronavirus-covid-19>

Pour aller plus loin

Comportement du virus sur la peau :

https://www.lepoint.fr/sante/comment-eliminer-le-coronavirus-sur-sa-peau-26-03-2020-2368911_40.php

Fiche gouvernementale sur les locaux sociaux

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_vestiaires_v050520.pdf

L'ensemble des fiches métiers validées par le gouvernement est consultable ici :

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/protger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs#problematiques>

FICHE 10 : GESTION DES CLIENTS

Principes généraux

Sur la base de l'avis du Haut Conseil de la Santé Publique (HCSP) du 24 avril 2020, un critère « universel » d'occupation maximale des espaces ouverts au public et en milieu de travail (« jauge ») a été retenu. Ce critère est fondé sur l'estimation du nombre de mètres carrés par personne (m²/pers.), nécessaire pour permettre à des personnes présentes simultanément dans le même espace (salariés, clients, etc.) d'évoluer dans le respect des règles de distanciation physique. Il a été fixé à **4m² minimum** par personne, ce qui doit permettre de garantir une **distance minimale de 1 mètre** autour d'une personne (dans toutes les directions). Cette règle permet d'éviter le risque de contact, notamment dans les lieux de circulation ou d'activité qui génèrent des flux de personnes.

Lorsque, et seulement lorsque, certaines situations (en principe réduites au maximum par application des mesures collectives) comportent un risque non maîtrisable de rupture accidentelle de cette distanciation (y compris par le non-respect par l'utilisateur/salarié lui-même), des mesures complémentaires comme le port du masque « grand public » (masque FFP1) sont à mettre en place.

La surface de l'établissement à prendre compte par l'employeur ou l'exploitant est la surface résiduelle de l'espace considéré, c'est-à-dire la surface effectivement disponible pour les occupants, déduction faite des parties occupées.

Les entreprises martiniquaises étant majoritairement de Très Petites Entreprises (TPE) et des Petites et Moyennes Entreprises (PME), beaucoup de locaux professionnels sont de petite taille (moins de 30m²). De ce fait, pour ces entreprises, il est recommandé de :

- Limiter drastiquement le nombre de clients présents en même temps dans les locaux (2 à 3 personnes maximum en plus de la personne qui les accueille) ;
- Mettre en place un système de pré-commande (catalogue en ligne, site de e-commerce, etc.) pour que le client passe peu de temps sur place ;
- Envisager un système de rendez-vous individuels ou de planning horaire avec plages à réserver qui permettront de réguler les flux de personnes.

Une solution possible également pour les locaux de taille vraiment très réduite est de fermer complètement l'accès au client et d'adopter un système de comptoir : le client indique ce qu'il souhaite et les produits sont récupérés par le salarié qui les délivre à ce comptoir.

Pour les entreprises de plus grande taille, il est recommandé de se référer au protocole national qui indique comment mesurer la surface dédiée aux clients et comment calculer le nombre de clients à autoriser à l'entrée. Une fois ce nombre connu, il faut s'assurer qu'il soit respecté et organiser le parcours client en ce sens.

Si malgré toutes ces mesures, il y a affluence, il faut alors organiser l'attente des clients et leur demander de respecter la distanciation physique à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise : créer un parcours clients et un sens de circulation, matérialiser la file d'attente et les distances d'1m entre personnes, envisager un système de remise de tickets numérotés avec appel des numéros servis au fur et à mesure, etc.

Pour les commerces et entreprises dont l'activité nécessite des manipulations de produits et équipements par les clients (supermarchés, magasins de vêtements, etc.), l'idéal est d'établir des protocoles de désinfection de tout ce qui aura été manipulé de façon continue et/ou répétée (par exemple, désinfection des paniers, caddies, terminaux bancaires, etc.). En particulier, pour les vêtements, et ce afin de limiter un maximum les essayages en boutique, une entreprise vendant ce type d'articles peut envisager de proposer une garantie remboursement qui permettra au client d'essayer chez lui et de ramener l'article si celui-ci ne convenait pas au final. L'article retourné devra alors être stocké à l'écart du stock durant 24h avant de le remettre en rayon.

Enfin, le risque sanitaire est mieux maîtrisé lorsque les **paiements se font sans contact**. Il faut donc privilégier les paiements par carte bleue. Si des paiements en espèces doivent être effectués, il est alors recommandé de mettre à disposition des clients des coupelles ou autres petits récipients dans lesquels ils déposeront pièces et billets, récipients qui permettront ensuite de leur rendre la monnaie. Ces soucoupes doivent faire l'objet de nettoyages réguliers.

Techniques et produits

L'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) indique que « Les produits de nettoyages habituels peuvent convenir puisque le SARS-CoV-2 est entouré d'une enveloppe de lipides facilement dégradés par les tensioactifs contenus dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants ». **Il faut donc procéder aux nettoyages avec des nettoyants classiques.**

Lorsque l'analyse des risques réalisée par le chef d'entreprise estime le risque de contamination trop élevé, il faut alors procéder à une désinfection en plus du nettoyage. Une désinfection visant l'élimination du virus SRAS-CoV-2 est réalisée avec un produit répondant à la **norme virucide (NF EN 14476 juillet 2019)**, ou avec d'autres produits comme **l'eau de Javel à la concentration virucide de 0,5% de chlore actif** (par exemple 1 litre de Javel à 2,6% + 4 litres d'eau froide).

Communication

Il est recommandé de communiquer sur les mesures mises en œuvre afin de rassurer salariés et clients. Des affiches proposées par le gouvernement français sont téléchargeables ici :

<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telecharger-pour-rassurer-les-clients>

Pour aller plus loin

Protocole national de déconfinement

<https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/presse/communiqués-de-presse/article/protocole-national-de-deconfinement-pour-les-entreprises-pour-assurer-la>

Fiche Métier Commerces de détail non alimentaire

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_commerce_non_alimentaire_v10052020.pdf

Fiche Métier Travail en caisse

https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_travail_en_caisse_v07052020.pdf

L'ensemble des fiches métiers validées par le gouvernement est consultable ici :

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protéger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-compétences/protéger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-métiers-et-guides-pour-les-salariés-et-les-employeurs#problématiques>

FICHE 11 : GESTION DES FOURNISSEURS, PRESTATAIRES ET AUTRES VISITEURS

Principes généraux

Sur la base de l'avis du Haut Conseil de la Santé Publique (HCSP) du 24 avril 2020, un critère « universel » d'occupation maximale des espaces ouverts au public et en milieu de travail (« jauge ») a été retenu. Ce critère est fondé sur l'estimation du nombre de mètres carrés par personne ($m^2/pers.$), nécessaire pour permettre à des personnes présentes simultanément dans le même espace (salariés, clients, etc.) d'évoluer dans le respect des règles de distanciation physique. Il a été fixé à **4m²** minimum par personne, ce qui doit permettre de garantir une **distance minimale de 1 mètre** autour d'une personne (dans toutes les directions). Cette règle permet d'éviter le risque de contact, notamment dans les lieux de circulation ou d'activité qui génèrent des flux de personnes.

Cette règle d'or s'applique également à tous vos visiteurs : fournisseurs, prestataires, livreurs, facteurs, etc.

Afin de les recevoir dans les meilleures conditions, plusieurs recommandations peuvent être formulées :

- Recevoir ces visiteurs uniquement sur rendez-vous et préparer avec eux leur venue : les informer des mesures mises en œuvre dans vos locaux, vérifier le nombre de personnes accueillies et les conditions logistiques/équipements nécessaires, s'entendre avec eux sur le déroulement de leur visite, échanger les documents nécessaires par email autant que possible, etc ;
- Identifier une personne référente qui sera en charge de ces visiteurs durant leur passage ;
- Si les visiteurs sont plusieurs, leur demander de circuler en file indienne dans l'entreprise, en restant bien à 1m les uns des autres ;
- S'il s'agit d'une intervention ou de travaux par exemple, formaliser un espace dédié autour du site d'intervention afin de garantir la distanciation physique.

Cas particuliers

Enlèvement/Livraison

Si votre entreprise doit recevoir une livraison ou se prépare à un enlèvement, il faut organiser l'opération en amont de sorte qu'elle se passe sans contacts. Le colis à enlever doit être entreposé dans un espace spécifique qui permettra au transporteur de le récupérer sans interactions avec vos salariés. Ce dernier aura été briefé en amont.

De même, les livraisons doivent être opérées dans des espaces dédiés auxquels le livreur aura accès et pourra déposer les produits en toute sécurité. Si possible, proscrire les signatures et autres remplissages de documents (s'ils sont indispensables, procéder en amont par voie dématérialisée). Cf. Fiche 8 Cas 2.

Réception du courrier

Un protocole de réception du courrier doit être mis en place afin de limiter là encore le risque de contamination. L'idéal est d'identifier une personne en charge du courrier qui veillera à le récupérer

puis à le stocker au minimum 24h à l'écart avant son ouverture.

Techniques et produits

Vos visiteurs devraient idéalement se laver les mains à leur arrivée dans vos locaux.

L'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) indique que « Les produits de nettoyages habituels peuvent convenir puisque le SARS-CoV-2 est entouré d'une enveloppe de lipides facilement dégradés par les tensioactifs contenus dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants ». [Un simple savon peut donc suffire lorsque vous le leur demanderez.](#)

Communication

Il est recommandé de communiquer sur les mesures mises en œuvre afin de rassurer salariés, clients et autres visiteurs. Des affiches proposées par le gouvernement français sont téléchargeables ici : <https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telecharger-pour-rassurer-les-clients>

Affiche et tutoriel pour le lavage des mains :

Affiche pour le lavage des mains

http://www.fcd.fr/media/filer_public/60/de/60ded4f8-fa52-475d-97da-6d1b42e3c00c/3-lavage-des-mains.pdf

Tutoriel vidéo pour le lavage des mains

<https://www.youtube.com/watch?v=5yEGxGA9gF0&feature=youtu.be>

Pour aller plus loin

Protocole national de déconfinement

<https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/presse/communiqués-de-presse/article/protocole-national-de-deconfinement-pour-les-entreprises-pour-assurer-la>

L'ensemble des fiches métiers validées par le gouvernement est consultable ici :

<https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protéger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/protéger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs#problematicues>