

Dans les départements dans lesquels les mesures de déconfinement prévues par le gouvernement (<https://bit.ly/2A5z8u9>) permettront la reprise d'activité et les déplacements des clients dans les locaux, agences, showrooms ou maisons témoins, des précautions visant à limiter le risque de transmission du Covid-19 seront à prendre.

Le ministère du Travail a publié très récemment un protocole national de déconfinement, (<https://bit.ly/3c8x42G>), pour aider et accompagner les entreprises, quelles que soient leur taille, leur activité et leur situation géographique, à reprendre leur activité tout en assurant la protection de la santé de leurs salariés grâce à des règles universelles.

Le protocole de l'administration contient différentes recommandations. Il est divisé en sept parties distinctes, qui apportent des précisions relatives :

- aux recommandations en termes de jauge par espace ouvert ;
- à la gestion des flux ;
- aux équipements de protection individuelle ;
- aux tests de dépistage ;
- au protocole de prise en charge d'une personne symptomatique et de ses contacts rapprochés ;
- à la prise de température ;
- au nettoyage et à désinfection des locaux.

Dans ce contexte, nous vous proposons ce document, qui n'est pas exhaustif et qui est susceptible d'évoluer en fonction de la situation et qui a pour but de lister les différentes mesures à prendre et à mettre en œuvre pour protéger les salariés et les clients.

## QUELS SONT LES MODES DE TRANSMISSION DU COVID-19 ?

### Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminé



- Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, de postillon 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 sans présenter de symptômes et le transmettre.

### Quand vous touchez un objet contaminé ou portez vos mains au visage (nez, yeux, bouche)



- Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées au visage ;
- Sur les surfaces contaminées (objets, cartons, poignées...), le virus peut survivre de quelques heures à quelques jours selon les connaissances actuelles ;
- Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapo- tez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.

# PRÉPARER

- Privilégiez systématiquement le télétravail lorsque l'activité le permet et les moyens sont disponibles.
- Pour les activités ne pouvant être télétravaillées, limitez la présence sur le lieu de travail de vos collaborateurs en leur permettant de ne pas se déplacer lorsque cette présence n'est pas indispensable à la continuité du service.
- Calculez votre « jauge par espace ouvert » : définition du nombre de personnes (salariés et visiteurs) pouvant être accueillies dans les espaces ouverts au public en divisant la surface disponible par quatre, en application des préconisations du protocole national de déconfinement émis par le gouvernement.



- Adaptez l'environnement de l'entreprise afin de respecter les distances de sécurité.
- Mettez en place un plan de circulation (sens unique de circulation si possible).



- Matérialisez au sol la distanciation sociale d'un mètre minimum.
- Maintenir les portes ouvertes dans la mesure du possible.



- Mettez à disposition du gel hydroalcoolique pour la désinfection des mains ou des lingettes ou sprays désinfectants pour le nettoyage régulier (par exemple toutes les deux heures) des téléphones, des stylos et du matériel informatique.

- Suspendez l'utilisation des fontaines à eau durant la période d'épidémie.



- Établissez un plan de nettoyage et de désinfection avec périodicité et suivi des surfaces et équipements de travail, des poignées de portes et boutons, matériels, plus généralement de tout objet, surface... susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains...), équipements de travail commun, collectifs (machines à café, photocopieurs, micro-ondes, écrans des distributeurs, portes des réfrigérateurs...) en application des préconisations du protocole national de déconfinement émis par le gouvernement.

- Prévoyez un renforcement du nettoyage des installations sanitaires (lavabos, WC...).



- Prévoyez des poubelles à pédale avec sac pour les lingettes, les gants à usage unique souillés utilisés pour le nettoyage ou la désinfection, les coiffes et les masques jetables.

- Aérez les locaux plusieurs fois par jour pendant au moins quinze minutes. Ouvrez les portes et les fenêtres et supprimez si possible les recyclages d'air (le risque de propagation du virus par le biais de ventilation n'est à ce jour pas avéré ni écarté).

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

- Vérifier l'organisation des secours (disponibilité des sauveteurs secouristes du travail...)

## Accueil de la clientèle

### Privilégier les relations à distance

- Incitez les clients à formuler leurs demandes à distance par téléphone ou courriel et limiter leurs déplacements en agence en privilégiant les contacts à distance.

- Recevez les clients pour les demandes ne pouvant être réalisées à distance sur rendez-vous ou par filtrage à l'entrée garantissant le respect des gestes barrière.

- Développez, dans la mesure du possible, des outils permettant de traiter un maximum de questions de manière dématérialisée (visite virtuelle, maquette 3D du projet...).

### Organiser le lieu d'accueil et le parking



- Ajustez les plages horaires en tenant compte des absences du personnel et des contraintes de continuité de service

- Définissez et affichez à l'entrée des locaux les dispositions d'accueil des clients avec toutes les informations utiles (rappel des consignes, rappel de l'existence de services à distance, organisation du service, modalités d'entrée limitant le nombre de personnes dans les locaux...). Vous pouvez télécharger un exemple d'affiche à l'attention des clients <https://bit.ly/3fwtguq>.



- Matérialisez différentes zones afin de respecter la distance d'un mètre de distanciation sociale entre les clients et entre les clients et vos collaborateurs (zones d'accueil et zones de rendez-vous).

- Équipez l'accueil d'un écran transparent (largeur minimale d'un mètre, hauteur de deux mètres à partir du sol ou un mètre x un mètre à partir de l'accueil), d'un film transparent ou de tout autre dispositif d'efficacité équivalente permettant de respecter les règles de distanciation sociale et limiter les risques de contamination lors des échanges (postillons...).

- Accompagnez le client à distance si possible.



### S'équiper pour éviter tout contact



- Privilégiez l'utilisation d'un stylo personnel par le client lors de la signature de documents. Le cas échéant, nettoyez les stylets et tablettes numériques entre chaque client.



- Nettoyez le téléphone partagé avant et après chaque utilisation.



- Prévoir des masques de protection respiratoire pour les cas où la distance de sécurité ne pourrait pas être respectée.

### Rendez-vous clientèle

- Informez et accompagnez les clients dans l'utilisation des services à distance : visite virtuelle, maquette 3D du projet, envoi des catalogues de manière dématérialisée...
- Si et seulement si cela n'est pas possible, prenez les précautions suivantes :
  - organisez la circulation pour favoriser la séparation physique des clients (distance d'un mètre minimum) et limiter les croisements de personnes ;
  - attribuez dans la mesure du possible un bureau dédié pour chaque rendez-vous et chaque collaborateur ;
  - rangez tous les papiers sur le bureau pour limiter les contaminations par contact ;
  - limitez l'échange de documents ;
  - prévoyez des stylos à usage unique ou les nettoyer entre chaque client ;
  - nettoyez et désinfectez les bureaux, sièges, et autre matériels utilisés par le client entre chaque client.

### Relation avec les prestataires externes



- Définissez un protocole d'accueil des prestataires.
- Informez en amont les prestataires des règles de sécurité mises en place par votre entreprise en période d'épidémie : personnes à contacter, locaux accessibles, procédures de nettoyage et de désinfection...



- Organisez l'intervention de manière à respecter la règle de distance d'un mètre minimum.

### Pauses et repas

- 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 et de désinfecter les poignées et boutons utilisés avant et après chaque usage ;



- Mettez à disposition du gel hydroalcoolique pour le lavage des mains, et des lingettes pour le nettoyage et la désinfection des poignées de porte, des distributeurs de boissons, des poignées 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, la durée de survie du virus en milieu humide étant plus importante ;

- 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 l'épidémie, condamnez les fontaines à eau à commande manuelle ;

- Retirez les éléments de mobilier non indispensables (décorations...) pour limiter les risques de contamination et faciliter les nettoyages et les désinfections ;

- En l'absence de séparation physique, respectez les distances de sécurité d'au moins un mètre 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'un mètre de haut, laissez les places disponibles en quinconce ;

- pour les salles de pauses, adaptez le nombre de chaises pour permettre la mesure de distanciation sociale d'au moins un mètre et limiter la fréquentation dans le respect des gestes barrières ;

- les distances de sécurité peuvent être réduites si des séparations physiques type écran sont installées au niveau des tables et assises.



## RÉALISER

- Délivrez une information sur les risques d'exposition au Covid-19 dans les locaux et les moyens de s'en prémunir à l'ensemble des salariés, adaptée à la situation et au renforcement des mesures. Nous vous invitons à télécharger un exemple d'affiche destinée aux salariés <https://bit.ly/2Wc0mbi>.



- Établissez un planning pour limiter le nombre de personnes se regroupant dans les espaces communs, salles de pause ou zone fumeurs...



- Se laver les mains avant et après l'accès aux espaces communs, salles de pause ou zone fumeurs.
- Fournissez des bouteilles d'eau individuelles avec marquage du propriétaire ou invitez chacun à venir avec sa gourde personnelle.



- Organisez la prise des repas en horaire décalé et avec respect d'un mètre 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 et désinfectez la salle de pause (surfaces ou équipements en contact avec les mains) après chaque pause.



- Évacuez les déchets régulièrement (les déchets potentiellement contaminés (masques jetables, lingettes, gants...) devront être conservés en sac fermé, hermétique, puis mis dans un autre sac pendant au moins 24 heures avant mise en container).

- Guidez le client dans la dépose de documents (à la bonne page, leur demander de tourner les pages), afin d'en limiter la manipulation : dépôt sur le comptoir, pas de remise de main à main.



- Nettoyez régulièrement le comptoir, le matériel informatique, les bornes objets...
- Nettoyez régulièrement les sièges et accoudoirs sur lesquels s'assoient les clients.



- Lavez-vous les mains très régulièrement avec du savon liquide ou désinfectez-les à l'aide du gel hydroalcoolique.

- Nettoyez et désinfectez l'écran plastique (des deux côtés) au minimum après chaque changement de personnel d'accueil.

- Si possible laissez les portes d'accès aux bureaux ouvertes.

## VÉRIFIER

- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent à l'accueil des consommables permettant de respecter les consignes : gel hydroalcoolique pour les mains, kit de nettoyage habituel, sacs poubelles...
- Vérifiez le nettoyage et la désinfection quotidien des équipements collectifs en libre-service (machines à café, imprimantes, photocopieurs...). Disposez des affiches rappelant l'obligation de se laver les mains avant et après leur utilisation. Voici à télécharger un exemple d'affiche pour le matériel collectif <https://bit.ly/2YlmoEg>.

- Vérifiez le nettoyage et la désinfection régulier des rampes d'escalier, poignées de porte, boutons d'ascenseur, poignées de fenêtre...

- 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.