



Guide de bonnes pratiques à mettre en œuvre
dans les magasins de bricolage
durant la période d'état d'urgence sanitaire

version mars 2021

Préambule

Dans cette période de crise sans précédent, l'objectif des magasins de bricolage est de continuer à accompagner leurs clients, particuliers et professionnels, et ainsi de participer au maintien de l'activité économique, tout en contribuant à lutter contre la propagation de la pandémie et en protégeant la santé et la sécurité de leurs collaborateurs et de leurs clients.

Dans ce contexte, les enseignes de la FMB se sont accordées sur des recommandations à appliquer dans les magasins de bricolage, élaborées sur la base des recommandations de l'INRS et du Ministère du Travail.

S'agissant d'une base commune aux enseignes de la FMB, ce guide peut être enrichi par des dispositions propres à chaque enseigne et à chaque configuration de magasin. Ce guide, ou sa déclinaison par l'enseigne, doit être mis à la disposition de tous les directeurs de magasins, qui veilleront à ce qu'il soit appliqué quotidiennement par le point de vente.

Les règles habituelles de santé et de sécurité pour les salariés restent de rigueur : protection contre les chutes, contre les agents chimiques dangereux, équipements collectifs et individuels, etc. On sera particulièrement attentifs aux nouveaux embauchés dans le contexte actuel.

1. Mesures générales à prendre à l'attention des salariés

Un référent « Covid-19 » sera désigné dans le point de vente : il sera en charge de la mise en œuvre des protocoles sanitaires et sera l'interlocuteur privilégié en cas de contrôle.

- Les salariés peuvent se rendre au travail en utilisant les transports en commun munis de masques ou par leurs moyens personnels, **munis des attestations appropriées et d'une carte d'identité** ;
- L'employeur limite autant que possible les situations de covoiturage. En cas de covoiturage, respecter l'hygiène des mains, nettoyer / désinfecter régulièrement, aérer le véhicule régulièrement, et imposer le port du masque.
- Avant prise de poste et avant/après la pause, les salariés se lavent rigoureusement et régulièrement les mains). Des temps de pause adaptés seront aménagés pour permettre le lavage fréquent des mains¹.
- Il sera mis à disposition des salariés le matériel nécessaire à leur sécurité, du gel hydroalcoolique, **des masques grand public de filtration supérieure à 90%, dit de « catégorie 1 » ou des masques de type chirurgical**, et des produits pour nettoyer leur poste le plus fréquemment possible.
- Prévoir de mettre en place des conditions d'arrivées et de déplacements des collaborateurs permettant d'éviter au maximum les contacts (par exemple : une personne à la fois dans le sas d'arrivée, limiter à deux ou trois le nombre maximum de personnes dans les salles de pause/vestiaires en fonction de la configuration, ou encore portes laissées ouvertes pour éviter les contacts avec les poignées, etc.).
- Prévoir également le nettoyage régulier des lieux de repos, des rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels collectifs, ainsi que des sols (minimum 2 fois par jour).
- Dans les lieux de repos, une communication sera mise en place pour rappeler les gestes barrières à appliquer et le respect de la distanciation d'au moins un mètre avec port du masque et de deux mètres sans masque. (la jauge indicative de 4 m² par personne, ou de 8 m² par personne dans les espaces de restauration, peut aussi être affichée à l'entrée des différents espaces).
- Au niveau des caisses et des zones d'accueil, mettre en place un écran en plexiglas ou toute autre barrière physique (bâche en plastique transparent par exemple).
- Il sera mis à la disposition de chaque collaborateur des outils de travail individuels (ses propres consommables et fournitures), et lorsque l'équipement est en partage (caisse, logistique, machines à café, etc.), un nettoyage sera effectué entre chaque changement d'utilisateurs.
- Le salarié cas contact ou présentant des symptômes évocateurs du Covid-19 (toux, difficultés respiratoires, etc.) devra rester chez lui et devra contacter son médecin traitant (en cas de symptômes graves, appeler le 15)

¹ Voir les conseils de l'INRS : <http://www.inrs.fr/actualites/mesures-hygiene-lavage-mains.html> ainsi que les autres conseils concernant les [Mesures barrières au travail - Actualité - INRS](#)

- En cas de personne symptomatique sur le lieu de travail, mettre en place le protocole prévu au chapitre V du protocole national pour les entreprises².

Restauration et pauses :

- Réorganisation du travail et des flux pour respecter les règles de distanciation de 2 mètres, et une jauge maximale de 1 personne pour 8 m² ;
- Adapter les plages horaires et mettre en place des services décalés ;
- Privilégier les paniers repas préparés à l'avance. Inviter les salariés à venir seuls récupérer leur panier repas et, lorsque cela est possible, à déjeuner seuls dans leur bureau individuel ou dans les locaux mis à leur disposition.
- Rappel du respect des gestes barrières : se laver les mains ou en utilisant une solution hydroalcoolique avant l'entrée dans le local de restauration collective et après le passage en caisse ; - Porter un masque grand public dont la filtration est supérieure à 90% (catégorie 1) ou chirurgical, systématiquement lors des déplacements au sein du local de restauration collective ou de pause, hormis à table ;
- Respecter une distanciation d'un mètre et garder son masque dans les files d'attente ;
- Déjeuner seul, en laissant une place vide en face de soi, et en respectant strictement la règle des deux mètres de distanciation entre chaque personne.
- Respecter le plan de l'organisation de l'espace en ne déplaçant ni les chaises placées en quinconce ni les tables ;
- Ranger son masque dans une pochette le temps du repas ;
- Se laver les mains après avoir remis son masque.
- Je ne laisse pas des objets pouvant être touchés par plusieurs consommateurs (bacs à couverts, salières, poivrières, carafes d'eau, etc.)

Voir en annexe les fiches métiers du Ministère du travail

- « Travail en caisse »
- « Travail en drive »
- « Travail dans le commerce de détail non-alimentaire »
- « Travail en animalerie »
- « Vendeur conseil »
- « Chauffeur- livreur »

² [Ressources documentaires à destination des professionnels de santé - Ministère des Solidarités et de la Santé \(solidarites-sante.gouv.fr\)](https://solidarites-sante.gouv.fr)

2. Respect de la jauge dans le point de vente :

La nouvelle jauge à appliquer est de 1 client pour 10 m² de surface de vente³.

Le chapiteau – s’il dépasse les 400 m² – devra être considéré comme une surface de vente en soi, et avoir donc une jauge spécifique.

Il convient de limiter à un adulte le nombre de personne par unité sociale, tout en conservant une tolérance pour le parent qui doit garder ses enfants ou les personnes nécessitant un accompagnement (personne âgée, adulte handicapé etc.).

Dans ce cadre, le référent « Covid-19 » doit être en capacité de justifier à tout moment et en temps réel du nombre de clients présents dans le point de vente en cas de contrôle.

De même, il veillera à ne pas laisser des attroupements se constituer dans le point de vente, soit en informant les collaborateurs qu’ils doivent intervenir si cela se produit, soit en recrutant un vigile dédié à cette tâche.

3. Une information renforcée à l’attention des clients (voir le modèle d’affiche en annexe)

De nouvelles obligations s’imposent dès l’entrée dans le point de vente :

- Afficher la jauge et des capacités d’accueil à l’entrée du magasin, visibles de l’extérieur
- Mettre à disposition des clients des solutions hydroalcooliques à l’entrée du point de vente.
- Organiser les files d’attente
- Rappel des consignes sanitaires, notamment en matière de distanciation physique et de port obligatoire du masque dès l’âge de 11 ans. Ce dernier point s’applique également aux enfants de 6 à 10 ans dans la mesure du possible
- Inviter les clients à télécharger l’application « TousAntiCovid » et encourager son activation lors de l’entrée dans le magasin
- Conditions d’accès au magasin ;
- Horaires d’ouverture et fermeture ;
- Heures d’affluence ;
- Modalités de retrait des marchandises lorsqu’elles sont spécifiques ;
- Modalités de précommande et de « *click and collect* / réserver et récupérer » lorsque cela est possible ;
- Recommandations aux clients de venir avec leurs sacs pour éviter la manipulation des emballages ;
- Le cas échéant et lorsque cela est possible, une limitation du temps de présence souhaitable des clients dans le commerce ;

³ On considèrera la surface de vente déclarée en CdAC. La jauge est calculée pour l’ensemble du point de vente. Pour le détail des modalités de calcul et les données documentaires à produire en cas de contrôle, se reporter au FAQ du Ministère de l’Economie.

- Incitation au paiement électronique lorsqu'il est possible **étant entendu qu'il n'est pas possible de refuser le paiement en espèce**⁴.

4. Autres mesures à prendre pour l'accueil des clients dans le point de vente

- Respecter une distance de sécurité entre collaborateurs et clients et faire respecter cette distance entre les clients (affiche, marquage au sol...) dans l'établissement et à la caisse.
- Limiter les surfaces de contact et de partage d'objets, et les nettoyer régulièrement avec les moyens appropriés : comptoirs, ordinateurs, terminaux de paiement électronique (TEP)...
- Nettoyer régulièrement les barres de caddies et anses des paniers.
- Éviter tout contact physique avec les clients ; par exemple déposer la marchandise sur une surface où le client peut la récupérer, plutôt que de donner le produit « de la main à la main ».

On veillera enfin à assurer le renouvellement régulier de l'air⁵ :

- Soit par une ventilation naturelle (portes et/ou fenêtres ouvertes au minimum quelques minutes toutes les heures)
- Soit par un système de ventilation conforme à la réglementation assurant un tel renouvellement.

5. DRIVE / click & collect

- Prévoir l'affichage des gestes barrière sur les bornes de remise ou dans les zones d'enlèvement.
- Veiller à la bonne hygiène des mains des collaborateurs avant prise de poste et avant/après la pause, avec en fonction de la disponibilité des produits cités : soit du gel hydro-alcoolique, soit lavage régulier des mains, etc.
- Demander au client de rester dans sa voiture jusqu'à l'arrivée de sa commande.
- Une fois la commande arrivée, laisser le client charger lui-même sa commande dans son véhicule, sans contact avec le vendeur.
- Si une signature est nécessaire, proposer au client de signer avec son propre stylo, sinon nettoyage systématique du stylo.

6. Cour des matériaux :

- Prévoir l'affichage des gestes barrières dans les zones d'enlèvement.
- Prévoir un filtrage de l'accès et un nombre maximal de voitures dans la cour.
- Privilégier un sens de circulation avec une entrée et une sortie différente.
- Baliser les emplacements de chargement, avec une distance de sécurité significative entre chaque véhicule si le point de vente accepte plusieurs véhicules en même temps.

⁴ Le refus de recevoir des espèces pour une transaction est sanctionné pénalement (article R 642-3 du code pénal)

⁵ Issu du Protocole du Ministère du travail du 29 janvier 2021 et les recommandations du HCSP.

- Garantir une procédure d'enlèvement et d'encaissement sans contact.

7. Livraison à domicile :

- Veiller à la bonne hygiène des mains des livreurs, avec en fonction de la disponibilité des produits cités : soit du gel hydro-alcoolique/ lavage de mains entre chaque livraison.
- Affichage des gestes barrière à destination des livreurs.
- Déposer le colis et la facture sur le pas de la porte en présence du client mais sans remise en main propre. Dans le cas d'une livraison en bacs, le livreur ouvre le bac afin de laisser le client récupérer sa commande.
- Les prestataires externes sont informés de ces règles et appliqueront des mesures équivalentes.

8. Logistique

- Prévoir l'affichage des gestes barrière.
- Mettre à disposition des salariés et des transporteurs un kit de nettoyage à disposition, ainsi que les EPI nécessaires.
- Veiller à la bonne hygiène des mains des collaborateurs, avec en fonction de la disponibilité des produits cités : soit du gel hydro-alcoolique entre chaque chargement, lavage de mains régulier, etc. Penser également au nettoyage des mains pour les collaborateurs qui procèdent à l'archivage des bons de livraison.
- Organiser le nettoyage des lieux et équipements communs après la rotation des équipes, notamment le chariot élévateur qui sera nettoyé régulièrement en insistant sur le volant et points d'appui utiles pour monter et descendre du chariot. Si le chariot est partagé entre plusieurs collaborateurs : le nettoyage doit être systématiquement appliqué avant chaque utilisation.
- Le transporteur reste à distance d'au moins un mètre du collaborateur logistique pendant le déchargement (éventuellement par des marquages au sol ou l'installation de barrières physiques).
- Le magasinier pose le bon de livraison à un endroit accessible (plateau du camion client, capot de la camionnette, table à mettre à disposition à l'extérieur...).
- Le collaborateur dispose et utilise son propre stylo (et non du transporteur) pour renseigner les documents.

ANNEXE

Questions- réponses du Ministère du travail

[FAQ coronavirus - Questions - réponses par thème - ministère Travail \(travail-emploi.gouv.fr\)](#)

Affiche gestes barrières

[affiche_gestes_barrieres_fr.pdf \(solidarites-sante.gouv.fr\)](#)

Affiche appli Tousanticovid

[tous anticovid 3 commerces mai \(gouvernement.fr\)](#)

Fiches métiers du Ministère du Travail :

- Chauffeurs-livreurs : [covid-19 chauffeur livreur v04032021.pdf \(travail-emploi.gouv.fr\)](#)
- Travail en caisse : [covid-19 travail en caisse v04032021.pdf \(travail-emploi.gouv.fr\)](#)
- Commerce non alimentaire : [covid-19 commerce non alimentaire v04032021.pdf \(travail-emploi.gouv.fr\)](#)
- Travail en drive : [covid-19 drive v03032021.pdf \(travail-emploi.gouv.fr\)](#)
- Vendeur conseil : [covid-19 vendeur conseil v04032021.pdf \(travail-emploi.gouv.fr\)](#)
- Travail en animalerie : [30_covidanimalerie_v_19.02.21.pdf \(travail-emploi.gouv.fr\)](#)

Guide du Ministère sur les obligations de l'employeur :

[guide_covid_employeur_v030221.pdf \(travail-emploi.gouv.fr\)](#)

Modèle d'affiches proposées par la FMB et à disposition des adhérents :

<div data-bbox="268 376 391 465"><p>FÉDÉRATION DES MAGASINS DE BRICOLAGE ET DE L'AMÉNAGEMENT DE LA MAISON</p></div> <div data-bbox="646 392 813 425"></div> <div data-bbox="331 474 746 548"><h3>Des procédures renforcées pour vous accueillir dans les meilleures conditions sanitaires</h3></div> <div data-bbox="311 577 391 660"></div> <div data-bbox="422 586 758 631"><p>Le port du masque est obligatoire en magasin pour les clients et les collaborateurs</p></div> <div data-bbox="311 667 391 750"></div> <div data-bbox="422 645 726 689"><p>Du gel hydroalcoolique est mis à disposition à chaque entrée du magasin</p></div> <div data-bbox="311 757 391 840"></div> <div data-bbox="422 705 742 750"><p>Le nettoyage de notre magasin a été renforcé et sa fréquence augmentée</p></div> <div data-bbox="311 846 391 929"></div> <div data-bbox="422 761 742 806"><p>Un protocole sanitaire strict a été mis en place pour garantir un accueil en toute sécurité</p></div> <div data-bbox="311 936 391 1019"></div> <div data-bbox="422 817 702 884"><p>Les conseillers-vendeurs ont été formés aux mesures de sécurité à respecter et à faire respecter</p></div> <div data-bbox="422 896 678 985"><p>La capacité maximale d'accueil est limitée à 1 client pour 10 m². Cette jauge est suivie en temps réel par un système de comptage propre.</p></div> <div data-bbox="311 1025 391 1108"></div> <div data-bbox="422 996 710 1086"><p>La mise en place d'une information sur les heures de forte affluence Privilégiez les heures de faible affluence de XX à XX</p></div> <div data-bbox="300 1124 774 1187"><p>Vous avez des questions sur le coronavirus ?  Gouvernement.fr/info-coronavirus  0 800 130 000 (appel gratuit)</p></div>	<div data-bbox="874 376 997 465"><p>FÉDÉRATION DES MAGASINS DE BRICOLAGE ET DE L'AMÉNAGEMENT DE LA MAISON</p></div> <div data-bbox="1252 392 1420 425"></div> <div data-bbox="949 465 1340 571"><h3>Nous vous invitons à suivre les gestes barrières au sein du magasin pour vous protéger et protéger les autres</h3></div> <div data-bbox="1045 577 1125 660"></div> <div data-bbox="1157 577 1236 660"></div> <div data-bbox="909 667 1380 694"><p>Porter son masque correctement (il doit couvrir le nez et la bouche)</p></div> <div data-bbox="1093 705 1173 788"></div> <div data-bbox="949 795 1332 824"><p>Se laver les mains avec le gel hydroalcoolique à l'entrée</p></div> <div data-bbox="1045 840 1125 922"></div> <div data-bbox="1157 840 1236 922"></div> <div data-bbox="901 929 1380 974"><p>Respecter les mesures de distanciation de 1 m avec les autres clients dans le magasin et les files d'attente</p></div> <div data-bbox="1093 985 1173 1068"></div> <div data-bbox="1013 1075 1276 1102"><p>Venir seul dans la mesure du possible</p></div> <div data-bbox="901 1124 1380 1187"><p>Vous avez des questions sur le coronavirus ?  Gouvernement.fr/info-coronavirus  0 800 130 000 (appel gratuit)</p></div>
--	---