

**Guide de bonnes pratiques à mettre en œuvre**

**dans les magasins de bricolage**

**durant la période de crise sanitaire**

**Version décembre 2021**

**(Propositions de mises à jour**

**avec le nouveau protocole national du 29 novembre)**

**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.**

* Quand il est possible, le télétravail doit être privilégié : le recours à cette organisation du travail reste à définir par les employeurs dans le cadre du dialogue social de proximité, mais il est désormais indiqué que la cible doit être de deux à trois jours de télétravail par semaine.
* Les salariés peuvent se rendre au travail en utilisant les transports en commun munis de masques ou par leurs moyens personnels.
* 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 mains[[1]](#footnote-1).
* 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 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).
* 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)
* En cas de personne symptomatique sur le lieu de travail, mettre en place le protocole prévu au chapitre V du protocole national pour les entreprises[[2]](#footnote-2).
* L’employeur doit informer le salarié de l’existence de l’application « TousAntiCovid » et de l’intérêt de son activation pendant les heures de travail.
* L’employeur diffusent l’information à leurs salariés sur les modalités d’accès à la vaccination par le service de santé au travail de l’entreprise.[[3]](#footnote-3)
* L’employeur, qui a évalué les risques d’exposition au virus de ses salariés et qui met en œuvre des mesures de prévention et de protection, en informe ses salariés et met à jour le document unique d’évaluation des risques (DUER).

Des **jauges** peuvent être définies et affichées pour limiter le nombre de personnes présentes en même temps au même endroit :

- La jauge indicative **d’une personne pour au moins 4 m2** facilite le respect de la distanciation **d’un mètre minimum.**

- La jauge indicative **d’une personne pour au moins 8 m2** facilite le respect de la distanciation **de deux mètres minimum.**

**Restauration et pauses :**

Dans les restaurants d’entreprise, les lieux de pause et de restauration, les gestes barrières sont respectés (notamment les distanciations de 1 mètre quand le port du masque est possible et de 2 mètres lorsque celui-ci ne l’est pas) et les consignes suivantes sont à appliquer :

* 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.

**Dans les restaurants d’entreprise :**

* L’espace, les circulations (sens unique), les plages d’ouverture et les aménagements d’horaires doivent être organisés pour éviter une forte densité.
* Respecter la distance d’un mètre entre chacun dans les files d’attente (marquage des sols), et éviter que les personnes ne se croisent.
* Les comptoirs et caisses sont équipés d’écrans de protection.
* Les locaux et surfaces sont désinfectés et aérés régulièrement.
* Éviter la manipulation de couverts, carafes, salières, panières. etc., par plusieurs personnes.
* Les offres en vrac (panières, salad bar...) doivent être supprimées.
* Les personnes doivent se laver les mains en entrant dans le restaurant et en le quittant.
* Ils ne peuvent retirer leur masque qu’une fois attablés.
* Privilégier de déjeuner avec les personnes avec qui on travaille dans la journée plutôt qu’avec d’autres
* 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

**Dans les lieux de pause et salles de repas**

* 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.
* Imposez le port du masque dans les salles de pause et de restauration lorsque les salariés ne mangent pas ou ne boivent pas.
* Les moments de convivialité réunissant les salariés sont suspendus.
* Mettez un affichage devant les distributeurs, les micro-ondes et les réfrigérateurs demandant aux personnes de se laver les mains avant et après utilisation de ces équipements et tout autre équipement commun, et leur demander de nettoyer les poignées avant et après, etc.
* Mettez à disposition du gel hydroalcoolique pour la décontamination des mains ou des lingettes pour la désinfection des poignées de porte, interrupteurs, distributeur de boissons, poignée de micro-ondes
* Supprimez tout risque de contact avec des objets potentiellement contaminés :
	+ Pour les distributeurs de boissons, bloquez les clapets coulissants en position haute pour ne pas avoir à les manipuler
	+ Pour les réfrigérateurs communs, attribuez si possible une place dédiée par salarié afin d’éviter de toucher les affaires des autres
	+ Supprimez les couverts communs et les pichets d’eau à disposition dans la salle de pause.
	+ Suspendez de préférence l’utilisation des fontaines à eau au profit d’une distribution de bouteilles d’eau individuelle.
* En l’absence de séparation physique, respectez les distances de sécurité d’au moins deux mètres entre salariés, matérialisez au sol la distanciation physique.
* 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.
* Adaptez le nombre de chaises pour permettre la mesure de distanciation physique d’au moins deux mètres. Les distances de sécurité peuvent être réduites si des séparations physiques type écran sont installées au niveau des tables et assises
* Établissez un plan de nettoyage/désinfection périodique (2 fois minimum par jour)

**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 »

*NB :* ***Depuis le 30 juin 2021****, 100% de l’effectif autorisé au titre de la réglementation ERP pourra être accueilli dans le respect des mesures barrières et de distanciation.*

**2 - Une information renforcée à l’attention des clients**

La capacité maximale de l’accueil de l’établissement doit être affichée et visible depuis l’extérieur de celui-ci.

* Rappel des consignes sanitaires, notamment en matière de distanciation physique et de port obligatoire du masque dès l’âge de 11 ans. (le port du masque est fortement recommandé aux enfants de 6 à 10 ans)
* Mettre à disposition des clients des solutions hydroalcooliques à l’entrée du point de vente.
* Organiser les files d’attente et lutter contre les points de regroupements, notamment à proximité des caisses, par un marquage au sol et des affiches indiquant l’espace entre chaque client à respecter
* 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 ;
* Incitation au paiement électronique lorsqu’il est possible **étant entendu qu’il n’est pas possible de refuser le paiement en espèce**[[4]](#footnote-4).
1. **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’air[[5]](#footnote-5) :**

* Soit par une ventilation mécanique ou naturelle (portes et/ou fenêtres ouvertes au minimum 5 minutes toutes les heures)
* Soit par un système de ventilation, régulièrement vérifié et conforme à la réglementation, assurant un apport d’air neuf adéquat.

Les pouvoirs publics recommandent également de « *favoriser la mesure du dioxyde de carbone (gaz carbonique - CO2) dans l'air, à des endroits significatifs de la fréquentation et à des périodes de forte fréquentation, en particulier quand les préconisations d'aération naturelle ne peuvent être respectées* » (p.6) et « *faciliter la mesure du CO2 en cas de difficulté pour garantir la qualité de l’air, afin d’alerter les occupants de la nécessité d’aérer ou limiter l’occupation des lieux (p.10) ».*

1. **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.
1. **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.
* Garantir une procédure d’enlèvement et d’encaissement sans contact.
1. **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.
1. **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)](https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme/)

**Affiche gestes barrières**

[gestes barrières français (solidarites-sante.gouv.fr)](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_gestes_barriere.pdf)

**Affiche appli Tousanticonvid**

[tous anticovid 3 commerces maj (gouvernement.fr)](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/tous_anticovid_3_commerces_maj_0.pdf)

**Fiches métiers du Ministère du Travail :**

* Chauffeurs-livreurs : [46\_chauffeur\_livreur\_v12082021.pdf (travail-emploi.gouv.fr)](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/46_chauffeur_livreur_v12082021.pdf)
* Travail en caisse : [22\_travail\_en\_caisse\_v10082021.pdf (travail-emploi.gouv.fr)](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/22_travail_en_caisse_v10082021.pdf)
* Commerce non alimentaire : [24\_commerce-non-alimentaire\_v10082021.pdf (travail-emploi.gouv.fr)](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/24_commerce-non-alimentaire_v10082021.pdf)
* Travail en drive : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/21\_drive\_v10082021.pdf
* Vendeur conseil : [25\_vendeurconseil\_v10082021.pdf (travail-emploi.gouv.fr)](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/25_vendeurconseil_v10082021.pdf)
* Travail en animalerie : [30\_covidanimalerie\_v10082021.pdf (travail-emploi.gouv.fr)](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/30_covidanimalerie_v10082021.pdf)

**Guide du Ministère du travail sur les obligations de l’employeur :**

[051021\_fiches\_covid\_employeurv7ok.pdf (travail-emploi.gouv.fr)](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/051021_fiches_covid_employeurv7ok.pdf)

**Protocole National en entreprise**

[protocole-nationale-sante-securite-en-entreprise.pdf (travail-emploi.gouv.fr)](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-nationale-sante-securite-en-entreprise.pdf)

**Protocole sanitaire pour les commerces**

[Protocole\_sanitaire\_commerces.pdf (economie.gouv.fr)](https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/covid19-soutien-entreprises/Protocole_sanitaire_commerces.pdf)

**Affiches disponibles sur le site de Santé Publique France**

[Covid-19 : supports d'information grand public. Catalogue - Novembre 2021 (santepubliquefrance.fr)](https://www.santepubliquefrance.fr/maladies-et-traumatismes/maladies-et-infections-respiratoires/infection-a-coronavirus/documents/depliant-flyer/covid-19-supports-d-information-grand-public.-catalogue-novembre-2021)

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](https://www.inrs.fr/actualites/mesures-barrieres-au-travail-nouvelles-affiches-INRS.html#:~:text=Gestes%20barri%C3%A8res%201%20Se%20laver%20r%C3%A9guli%C3%A8rement%20les%20mains,%C3%A9liminer%20imm%C3%A9diatement%20dans%20une%20poubelle.%20Plus%20d%27articles...%20) [↑](#footnote-ref-1)
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/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/professionnels-de-sante/article/ressources-documentaires-a-destination-des-professionnels-de-sante?var_mode=calcul) [↑](#footnote-ref-2)
3. un questions-réponses « [Vaccination par les services de santé au travail](https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/questions-reponses-par-theme/article/vaccination-par-les-services-de-sante-au-travail)» est disponible sur le site du Ministère du travail : [↑](#footnote-ref-3)
4. Le refus de recevoir des espèces pour une transaction est sanctionné pénalement (article R 642-3 du code pénal) [↑](#footnote-ref-4)
5. Issu du Protocole du Ministère du travail du 29 novembre 2021et les recommandations du HCSP. [↑](#footnote-ref-5)