



@fotofolia @freepik



SERVICES

COVID19

COMMERCE ALIMENTAIRE
ET NON ALIMENTAIRE

Protocole de reprise d'activité



SERVICES.CFDT.FR



La réouverture de l'ensemble des magasins est actée, cependant comme déjà mentionné dans notre communiqué de presse du 11 mai, les conditions de reprises garantissant la protection des salariés et en même temps pour les clients ne sont pas observées dans l'ensembles des commerces.

Ce document a pour objet de faire un focus sur les commerces alimentaires et non alimentaire qui vont connaitre une affluence plus importante avec le déconfinement. Dans cette optique il est essentiel que les entreprises, bailleurs des galeries marchandes et centres commerciaux organisent la prise en charge de la sécurité des salariés et les clients en veillant aux distanciations physiques et les gestes barrières adaptés à la réalité de chaque lieu.

A la lecture des préconisations du Ministère du travail qui n'ont aucune valeur juridique mais très utiles pour les entreprises sans représentants du personnel, la Fédération des Services CFDT constate des manques et une appréciation erronée pour le calcul du nombre de mètres carrés afin de définir le nombre de clients par surface commerciale.

Qui de mieux placés que des élus et représentants CFDT pour connaître les affluences habituelles pour prévenir et alerter sur une reprise qui mal gérée pourrait anéantir tous les efforts consentis pendant le confinement ? Leurs vigilances et leurs connaissances du terrain sont primordiales pour définir, avec éventuellement l'aide d'expert, le nombre de clients et l'organisation des flux de circulations...

RECOMMANDATION JAUGE ESPACE OUVERT - 3 ● RISQUE DE CONTAMINATION ET MESURES DE PREVENTION- 4 ● RÈGLES COMPORTEMENTALES FACE AU VIRUS -5

Dans le cadre de sa mission, le CSE a un rôle de premier plan dans la reprise d'activité. Cela passe par les éléments suivants :

■ La mise à jour du document unique d'évaluation des risques

→ Les élus doivent être associés à sa mise à jour et aux mesures prises.

→ Les instances doivent être consultées : l'arrêt de la Cour d'appel de Versailles du 24 avril 2020 contre Amazon a affirmé que le CSE devait être consulté sur sa mise à jour puis sur les mesures prises [l'arrêt indique également que les salariés doivent être associés].

■ Tester la nouvelle organisation

Le redémarrage doit de préférence se faire unité de travail par unité de travail progressivement afin de réajuster si besoin au fur et à mesure et dans les meilleurs délais.

Dans tous les cas, avant le redémarrage, revendiquez la mise en place d'une équipe test composée de salariés pour procéder à des mesures correctives. Ce test est, évidemment, à réaliser avec des représentants du personnel. Mieux vaut tester une situation réelle de travail à taille humaine que de démarrer tout azimut sur grande échelle.

Dans les grandes entreprises, la mise en place d'un référent « COVID19 » par établissement (membre de la CSSCT) peut faciliter le lien entre les instances et la direction sur une bonne mise en pratique des procédures barrières et aider aux correctifs des actions de prévention en temps réel.

RECOMMANDATIONS EN TERMES DE JAUGE PAR ESPACE OUVERT

Sur la base de l'avis du Haut Conseil de la santé publique du 24 avril 2020, le Gouvernement a choisi de retenir un critère « universel » d'occupation maximale des espaces ouverts au public et en milieu de travail (« jauge ») afin que les règles de distanciation sociale soient bien respectées.

Il a été fixé à 4m² minimum par personne.

Cette jauge permet de déterminer le nombre maximal de personnes pouvant être accueillies simultanément dans un espace donné mais elle ne tient pas compte des mouvements aléatoires de personnes sur un même endroit, des périodes d'affluence...

Il convient donc de les anticiper pour les éviter ou les réduire.

La « jauge » de 4m² par personne peut être portée au-delà.

Le protocole national de déconfinement laisse la possibilité dans le commerce de recourir à la notion de

La surface résiduelle (Sr) est égale à la surface totale (St) moins la surface utilisée (Su).

La jauge maximale est égale à la surface résiduelle divisée par 4 m² (Sr/4).

surface de vente telle que définie par l'INSEE, soit une jauge de 1 personne par 8m² de surface de vente. A noter également que le CNCC (compagnie nationale des commissaires aux comptes) a recommandé à ses adhérents de retenir la norme de 1 client pour 10m² de surface.

En tout état de cause, la CFDT préconise que l'évaluation des risques, à laquelle les représentants du personnel doivent participer, prévoit une marge de sécurité plus importante :

- selon l'activité,
- les flux de circulation les plus difficiles à maîtriser (comme lors des offres promotionnelles...),
- des phénomènes de concentration difficiles à éviter (comme le passage en caisse) etc.

Ainsi, par exemple, la jauge pourrait être augmentée en fonction d'indicateurs tels que le nombre de caisses ouvertes, le temps de passage en caisse, les fortes fréquentations prévisibles...

La Fédération des services CFDT préconise une jauge à minima de 10m² à défaut d'entente avec les partenaires sociaux.

RISQUE DE CONTAMINATION ET MESURES DE PREVENTION

Ensuite, il convient d'anticiper le plus possible le risque de contamination en l'évaluant. Cette démarche de compréhension et d'anticipation des difficultés avérées ou probables consiste à reconsidérer l'organisation du travail dans son ensemble pour la rendre la plus sécuritaire.

● **Observer les situations de travail** pour repérer toutes les sources de contamination. Les outils collectifs sont des sources ultra-contaminantes : les portiques tournants à l'entrée, les distributeurs d'eau, les machines à café, les photocopieurs...

Nous vous conseillons donc de les lister et préconisons dans l'ordre :

- ❶ de les supprimer,
- ❷ si ce n'est pas possible, de trouver une solution de remplacement
- ❸ Sinon, de les limiter (nombre ou usage) et prévoir un nettoyage systématique après chaque mise en contact.

Par exemple pour les portiques qui font office de badgeuse à l'entrée des entreprises, il s'agit d'évaluer la suppression possible du portique potentiellement contaminé à chaque entrée. La solution ultime serait de désinfecter après chaque passage engendrant inévitablement un attroupement aux heures d'embauche et de débauche.

● **Les réunions** : limiter leur nombre, et le nombre de participants afin d'être en capacité d'assurer les règles de distanciation. Privilégier leur organisation à distance et installer le matériel adéquat pour permettre les visio conférences.

● **Organiser le flux** des salariés : → Prévoir une entrée, et une sortie séparée en début et fin de service. → Planifier les pauses pour éviter le croisement, les rassemblements. → Réguler si possible les allées et venues pour organiser les sens entrées et sorties, et de limiter la distanciation. → Favoriser la pratique des horaires décalés pour étaler les embauches, les débauches mais aussi pour limiter la fréquentation dans les locaux. → Réfléchir à une suppression (totale, partielle...) du badgeage pour limiter les attroupements.

Attention ! Concernent aussi l'évaluation des risques : les horaires décalés, et le travail de nuit [entre 21h et 6h en l'absence d'accord] dont les dispositions légales permettant d'y recourir restent pleinement applicables.

Les horaires atypiques, le travail de nuit ont des conséquences sur la santé.

Ne pas oublier la gestion du flux clients : créer par exemple un flux montant / descendant pour les escaliers, privilégier une entrée et une sortie...

● **Marquage au sol** sur des zones spécifiques (poste sécu, badgeuse, découpage des zones logistiques...) et dans les lieux à fort passage.

● **Les déplacements** non indispensables doivent être annulés, reportés. Les transports en train entre départements seront limités aux motifs impérieux, même professionnels.

● **Personnel des entreprises extérieures** : s'assurer de l'existence des protocoles de sécurité, et de leur mise à jour par rapport au COVID19, avec les fournisseurs et les clients majeurs, mais aussi le personnel de la restauration collective, les intérimaires, les agents de sécurité, le personnel de la propreté...

Les plans de prévention avec les entreprises extérieures doivent être mises à jour. Les représentants du personnel doivent s'en assurer.

REGLES COMPORTEMENTALES FACE AU VIRUS

Pour aider à prévenir les risques de contamination par le COVID19, le ministère du travail a réalisé des fiches conseils par secteur dont le commerce.

Consulter le site : <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>

Fiches conseils métiers et guides pour les salariés et les employeurs

■ Information et formation sur les bonnes pratiques

Ces règles concernant la distanciation physique, les gestes barrières, le port du masque, des gants etc. doivent être expliquées avant la reprise et des rappels sur ces bonnes pratiques doivent être planifiés.

Des affichages doivent être prévus à minima à l'entrée et à la sortie de l'entreprise, ainsi que dans chaque lieu stratégique (poste de travail, salle de pause, toilettes etc.). Le nombre de personnes admis en même temps doit être mentionné.

La pédagogie en direction des clients doit être renforcée pour faire appliquer les gestes barrières. Une communication particulière est à prévoir : annonces vocales régulières, affichages visuels, encarts spécifiques sur les supports de ventes ou de marketing...

La Fédération des services CFTD préconise la négociation du port du masque par les clients qui reste le meilleur moyen pour protéger du COVID19.

Face aux incivilités des clients durant cette période de risque sanitaire, une formation sur la gestion des conflits est indispensable.

■ Pour éviter de passer aux vestiaires, l'arrivée en tenue peut-être une possibilité. Dans ce cas, prévoir des housses à poser sur le siège de la voiture pour le retour.

Sinon prévoir de limiter le nombre de personnes et le temps passé dans les vestiaires. Mettre un sac à disposition du salarié pour qu'il puisse rapporter ses vêtements de travail chez lui dans le cas où il doit assurer son entretien.

Le salarié doit avoir à sa disposition son propre équipement : stylo, téléphone, stylet etc.

Utiliser les informations de l'INRS pour transmettre les bons gestes et les afficher.

Réf A759 « Bien ajuster son masque pour se protéger »

Réf ED6168 « Retirer ses gants en toute sécurité »

D'autres affiches sont disponibles sur inrs.fr



<http://www.inrs.fr/publications/affiches.html>

Scannez et découvrez !



Pour scanner, téléchargez l'app Unitag gratuite sur unitag.io/app

Fédération des Services CFTD – services@cfdt.fr

**FACE AU CORONAVIRUS
VOUS N'ÊTES
PAS SEUL-E-S**

Cfdt: