



COVID-19

**GUIDE DES BONNES PRATIQUES
ENTREPRISES ET SALARIES**

***Animation commerciale – Force de Vente et
optimisation de linéaire***

6 mai 2020

Notre pays est confronté à une crise sanitaire sans précédent.

Nous sommes actuellement dans le contexte d'un proche déconfinement, et toujours au stade 3 du plan d'actions du Gouvernement qui a pour objectif de prévenir et limiter la circulation du virus Covid-19.

Avec le souci permanent de protéger la santé et la sécurité des salariés, les entreprises adhérentes au SORAP se mobilisent plus que jamais aux côtés des marques pour contribuer à leur performance, dans tous les circuits de distribution.

Ce guide recense les bonnes pratiques permettant le retour progressif à une situation normalisée, ainsi que la réalisation des prestations opérationnelles dans des conditions sanitaires optimales.

Le présent guide sera révisé et mis à jour en tenant compte des évolutions de l'épidémie et des préconisations du Gouvernement.

MESURES GENERALES DE PREVENTION ET D'HYGIENE

Page 4

1- Les mesures individuelles à appliquer par tous

- Les gestes barrières
- Les règles de distanciation

2- Les mesures collectives mises en œuvre par l'entreprise

- Information des salariés
- Accès et circulation dans les sites de l'entreprise
- Nettoyage et assainissement des sites de l'entreprise
- Gestion d'une personne symptomatique dans l'entreprise et de ses contacts rapprochés
- Kits sanitaires pour les fonctions opérationnelles
- Médecine du travail
- Actualisation du DUER
- Dialogue social

ORGANISATION DU TRAVAIL

Page 10

- 1- Sur le site de l'entreprise lorsque le télétravail n'est pas possible**
- 2- Pour la force de vente externalisée**
- 3- Pour l'animation commerciale**
- 4- Pour l'optimisation de linéaire**
- 5- Autorisations de déplacement**
- 6- Mesures managériales générales**

FONDS DE HAUT DEGRE DE SOLIDARITE DE LA BRANCHE

Page 15

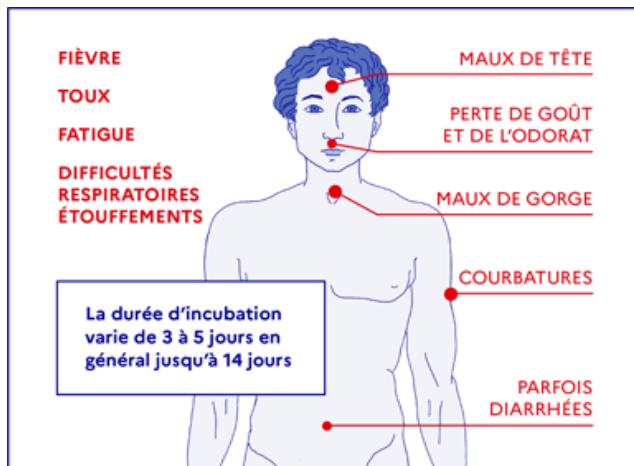
INFORMATIONS GENERALES

Page 16

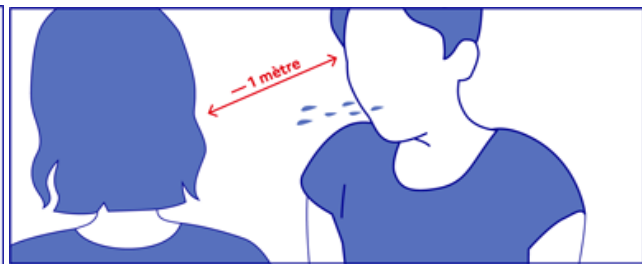
MESURES GENERALES DE PREVENTION ET D'HYGIENE

Le virus se transmet par les gouttelettes de salive (postillon, toux, éternuements), par les mains, les contacts avec le nez, la bouche, les yeux ... Le virus peut également survivre quelques heures sur les surfaces inertes. Le respect des **mesures barrière** ainsi que de **la distanciation des individus** viennent par conséquent s'imposer à tous.

Quels sont les signes ?



Comment se transmet-il ?



- 1 Face à face pendant **au moins 15 minutes**
- 2 Par la projection de **gouttelettes**

Source : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

1- Les mesures individuelles à appliquer par tous

Chaque individu est responsable de sa santé et de celle des autres. L'application stricte des mesures barrières et des règles de distanciation permettent de se protéger collectivement :

Les gestes barrières :

- Se saluer à distance sans se serrer la main et sans embrassade
- Se laver régulièrement les mains au savon pendant au moins 30 secondes ou à défaut avec du gel hydroalcoolique
- Tousser ou éternuer dans le pli de son coude ou dans un mouchoir
- Utiliser des mouchoirs à usage unique immédiatement jetés dans une poubelle munie d'un sac

Les règles de distanciation :

- Respecter la distance de sécurité d'au moins un mètre entre les personnes

Chaque salarié doit s'assurer, avant de se rendre sur son lieu de travail, qu'il ne présente pas de manière manifeste de symptômes du COVID-19, et tout particulièrement de fièvre.

Le socle du déconfinement : Mesures barrières et de distanciation physique

Socle du déconfinement

Se laver régulièrement les mains à l'eau et au savon ou avec une solution hydro-alcoolique (SHA) ne pas se sécher les mains avec un dispositif de papier/tissu à usage non unique

Eviter de se toucher le visage en particulier le nez et la bouche

Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher, et le jeter aussitôt

Tousser et éternuer dans son coude ou dans un mouchoir en papier jetable

Mettre en œuvre les mesures de distanciation physique :

- ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
- distance physique d'au moins 1 mètre (soit 4m² sans contact autour de chaque personne)

Aérer régulièrement (toutes les 3 heures) les pièces fermées, pendant quinze minutes

Désinfecter régulièrement les objets manipulés et les surfaces y compris les sanitaires

Eviter de porter des gants : ils donnent un faux sentiment de protection. Les gants deviennent eux-mêmes des vecteurs de transmission, le risque de porter les mains au visage est le même que sans gant, le risque de contamination est donc égal voire supérieur

Rester chez soi en cas de symptômes évocateurs du COVID-19 (toux, difficultés respiratoires, etc.) et contacter son médecin traitant (en cas de symptômes graves, appeler le 15)

Un contrôle systématique de température à l'entrée des établissements/structures est exclu mais toute personne est invitée à mesurer elle-même sa température en cas de sensation de fièvre et plus généralement d'auto-surveiller l'apparition de symptômes évocateurs de COVID-19.

Source : [protocole national de déconfinement pour les entreprises pour assurer la santé et la sécurité des salariés](#)

2- Les mesures collectives mises en œuvre par l'entreprise

Information des salariés

Les informations communiquées par le gouvernement et les autorités sanitaires à propos des comportements à adopter et des consignes à respecter, ainsi que leur application dans l'entreprise, sont portées à la connaissance des salariés et de toute personne qui entre dans l'entreprise.

Ces informations sont affichées dans tous les sites de l'entreprise et communiquées par tout moyen auprès des salariés travaillant hors des sites de l'entreprise.

Le présent guide est affiché dans les sites de l'entreprise et tenu à la disposition des salariés.

Modèles d'affichages et communication sur [Santé Publique France](https://www.santepubliquefrance.fr)



Accès et circulation dans les sites de l'entreprise

Les flux de personnes (salariés, clients, livreurs, etc.) doivent faire l'objet d'une analyse rigoureuse. Des plans de circulation doivent être mis en œuvre pour garantir le respect de la distanciation physique minimale et pour éviter ou limiter au maximum les croisements.

L'échelonnement des entrées/sorties est encouragé afin d'éviter au maximum les contacts dans les espaces communs (entrées, sorties, vestiaires, restauration). Dans la mesure du possible, il est nécessaire de prévoir une porte d'entrée et une porte de sortie différente de ces locaux.

Les modalités d'accès à l'entreprise des fournisseurs externes tiennent compte des recommandations du Gouvernement et des autorités sanitaires, afin de prévenir toute propagation du COVID-19.

L'accès aux espaces communs est limité au strict minimum, et conditionné au respect d'une distance de sécurité d'un mètre entre les personnes qui les occupent.

Chaque personne travaillant sur le site est informée des nouvelles conditions de circulation et des conditions d'usage des espaces.

Nettoyage et assainissement des sites de l'entreprise

- Nettoyage quotidien des locaux, des environnements, des postes de travail et des espaces communs, conformément aux préconisations des pouvoirs publics.
- Nettoyage et désinfection périodique des postes de travail avec des produits appropriés
- Nettoyage supplémentaire et renforcé des surfaces collectives et en contact avec les mains : rampes d'escalier, poignées de porte, boutons d'ascenseur, photocopieurs, sanitaires, etc.

- Remplacement des essuies mains en tissu par des essuies mains en papier
- Mise à disposition en nombre suffisant de savon pour le lavage régulier des mains
- Ouverture si possible de l'ensemble des portes pour éviter les contacts avec les mécanismes d'ouverture
- Equipement des personnes en charge du nettoyage des sols et surfaces avec port d'une blouse à usage unique et gants de ménage
- Aération régulière des bureaux.

Gestion d'une personne symptomatique dans l'entreprise et de ses contacts rapprochés

- L'entreprise, le cas échéant avec la médecine du travail, rédige une procédure de prise en charge des personnes symptomatiques dans l'entreprise.
- Si une personne présente dans l'entreprise développe les symptômes identifiés par les autorités sanitaires comme liés à la pandémie de Covid-19, elle doit obligatoirement informer son encadrement du diagnostic établi par le corps médical.
- L'entreprise analyse alors les personnes avec qui le salarié a été en contact prolongé et rapproché :
 - S'il s'agit d'un salarié travaillant sur un site de l'entreprise : ses collègues proches, contacts externes ou clients
 - S'il s'agit d'un salarié itinérant : contacts externes ou clients
 - S'il s'agit d'un salarié travaillant hors le site de l'entreprise pour une mission d'animation commerciale ou d'optimisation de linéaire : le personnel du magasin avec qui le salarié a été en contact prolongé et rapproché
- Après la prise en charge de la personne :
 - L'entreprise informe les acteurs de niveau 1 et 2 du contact-tracing (médecin prenant en charge le cas et plateformes de l'Assurance Maladie). Les acteurs de contact-tracing pourront s'appuyer sur les matrices des contacts en entreprise réalisées en amont pour faciliter l'identification des contacts et leur qualification (« A risque » ou « A risque négligeable »)
 - L'entreprise informe, le cas échéant, le ou les salariés de l'entreprise potentiellement « contacts », le contact externe ou le client, ou bien le responsable du magasin lorsqu'il s'agit d'une mission d'animation commerciale ou d'optimisation linéaire. A l'occasion de cette information, l'entreprise recommande pour le contact concerné de prendre attache avec son médecin traitant, qui décidera de la conduite à tenir.
 - L'entreprise informe le service de santé au travail et suit ses consignes.

- L'espace de travail du site de l'entreprise ayant accueilli un salarié contaminé est désinfecté conformément aux recommandations émises par le gouvernement.

Kits sanitaires pour les fonctions opérationnelles (Force de vente externalisée, animation commerciale et optimisation de linéaire)

- Les Equipements de Protection Individuels (EPI) sont adaptés en fonction des situations d'exposition identifiées lors de l'évaluation du risque par l'entreprise. Il peut s'agir de masques et/ou de solution hydroalcoolique
- Les fonctions opérationnelles (Force de vente externalisée, animation commerciale et optimisation de linéaire) disposent de kits sanitaires composés des EPI et d'un kit de nettoyage – Cf pages 9 à 12
- L'entreprise doit communiquer aux salariés les consignes d'utilisation du kit sanitaire et veiller à leur bonne compréhension et utilisation.
- Il appartient à l'entreprise de s'assurer que chacun des salariés utilise le kit sanitaire et qu'il en dispose en nombre suffisant pour la réalisation de chaque opération.
- A propos des gants qui ne sont pas intégrés au kit sanitaire recommandé ci-dessus, le Ministère des Solidarités et de la Santé publie sur son site son avis au sujet de l'utilité de cet EPI :

Les Gants sont-ils utiles ? Non. Les gants peuvent également servir de support au virus après souillage par des gouttelettes contenant des virus (les gouttelettes sont les sécrétions respiratoires qu'on émet quand on tousse, éternue, ou discute).

Par ailleurs, les gants donnent un faux sentiment de sécurité, les études montrent que les porteurs de gants se touchent bien plus souvent le visage, et risquent de plus se contaminer.

Porter des gants est donc inutile, sauf dans des situations très spécifiques (personnels soignants réalisant des prélèvements ou gestes à risque). Ce sont les gestes barrières (se laver fréquemment les mains, tousser dans son coude, utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter après utilisation) et les mesures de distanciation sociale qui sont efficaces.

<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>

Médecine du travail

L'employeur et le salarié doivent continuer à pouvoir bénéficier d'un contact avec les services de santé au travail : suivi de l'état de santé des salariés et relais des mesures de prévention.

Les services de santé au travail et le médecin du travail ont un rôle de conseil et d'accompagnement de l'entreprise (employeur, salarié et leurs représentants) dans les mesures à mettre en place à titre individuel ou collectif.

Actualisation du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)

Le DUER est un outil de pilotage pour la démarche de prévention des risques en entreprise. Il regroupe l'ensemble des risques identifiés dans les différentes situations de travail observées et doit être mis à jour au minimum chaque année, et dès qu'un changement impactant les conditions de travail intervient. La crise sanitaire liée au Covid-19 rend nécessaire l'actualisation du DUER afin de définir les mesures de prévention et de protection adéquates pour garantir la santé et la sécurité des salariés.

Cette démarche est conduite selon une procédure faisant intervenir les représentants du personnel et le service de santé au travail.

Dialogue social

Un dialogue social de qualité entre l'entreprise, les organisations syndicales, les représentants des salariés et les institutions représentatives du personnel, est nécessaire pour tenir compte de l'ensemble des réalités économiques et sociales liées à la nécessaire adaptation de l'entreprise à ce contexte de crise exceptionnel.

ORGANISATION DU TRAVAIL

Au stade 3 de l'épidémie, la lutte contre la propagation du COVID-19 est assortie d'un ensemble de dispositions visant à limiter les déplacements et les interactions entre individus.

Dans le contexte d'un proche déconfinement, chaque entreprise est amenée à adapter son organisation et réviser ses consignes pour préserver au mieux la santé et la sécurité de ses salariés.

Le télétravail est favorisé pour tous les emplois des filières « Exploitation » « Commercial » et « Administratif » dits « permanents », sous réserve que ces emplois le permettent.

Pour les emplois opérationnels de la filière production (Animation commerciale, force de vente et optimisation de linéaire) qui ne peuvent intrinsèquement être réalisés dans le cadre du télétravail, le présent guide recommande également différentes mesures spécifiquement destinées à protéger la santé et la sécurité de ces salariés.

1- Organisation du travail sur le site de l'entreprise lorsque le télétravail n'est pas possible (Emplois des filières « Exploitation », « Commercial » et « Administratif » dits « permanents »)

- La distanciation (au moins un mètre entre les personnes), et les mesures barrières, constituent les règles impératives de base. Un minimum de 4 m²/personne est nécessaire pour permettre à des personnes simultanément présentes dans le même espace d'évoluer dans le respect des règles de distanciation physique.
- Mise en place si possible d'un plan de roulement des salariés afin de réduire les contacts au maximum
- La communication par courrier électronique, téléphone, audioconférence et visioconférence est favorisée. Si quelques réunions sont indispensables, leur fréquence, durée et nombre de participants doivent être limités avec application des mesures barrières, et dans un endroit non confiné.
- Limitation de façon générale des regroupements de salariés dans des espaces réduits (Ex : une personne par ascenseur)
- Espacement des postes de travail lorsqu'ils ne permettent pas de respecter les règles de distanciation
- Limitation de l'utilisation d'un poste informatique à un seul salarié
- Limitation des documents en papier nécessaires
- Mise à disposition à proximité des postes de travail de : gel hydroalcoolique et lingettes ménagères ou produits compatibles avec les claviers, souris, téléphones, terminaux, etc.
- Limitation du nombre de visiteurs simultanément présents à l'accueil ou au sein des bureaux
- Suppression des documents à disposition, à feuilleter ou à lire dans les espaces d'accueil
- Organisation des lieux de restauration et de pause de façon à limiter les contacts entre les personnes (Espacement des chaises ou des tables, rotation, etc.)
- Annulation ou report des déplacements professionnels non indispensables

2- Organisation du travail pour la force de vente externalisée

- La distanciation (au moins un mètre entre les personnes), et les mesures barrières, constituent les règles impératives de base.
- Le kit sanitaire dont l'utilisation est obligatoire est composé de masques et gel hydroalcoolique
- Ce kit sanitaire est assorti de consignes d'utilisation et du rappel des gestes barrières et règles de distanciation
- Le salarié se nettoie systématiquement les mains à l'eau et au savon, ou à défaut avec le gel hydroalcoolique, avant et après chaque rendez-vous
- Le salarié reste dans le rayon du/des produit(s) concerné(s) par son intervention
- Le registre de sécurité du magasin est signé par le salarié avec son propre stylo
- Le salarié ne participe pas à des pauses regroupées.

3- Organisation du travail pour l'animation commerciale

- La distanciation (au moins un mètre entre les personnes), et les mesures barrières, constituent les règles impératives de base
- Le kit sanitaire dont l'utilisation est obligatoire est composé de masques, gel hydroalcoolique et kit de nettoyage
- Ce kit sanitaire est assorti de consignes d'utilisation et du rappel des gestes barrières et règles de distanciation
- Le registre de sécurité du magasin est signé par l'Animateur avec son propre stylo
- Pendant toute la durée de son intervention l'Animateur veille à respecter la règle de distanciation d'un mètre avec toute personne
- Les produits et éléments du kit d'animation composant le stand sont nettoyés par l'Animateur, avant de les disposer sur le stand
- Pour le respect impératif des règles de distanciation pendant l'opération, un marquage au sol à une distance de 1 mètre de sa zone d'implantation est réalisé préalablement par le personnel du magasin. L'animateur en formule la demande lorsqu'il se présente auprès du chef de rayon lors de son arrivée en magasin.
- Si le consommateur le souhaite, les BRI peuvent être déposés directement dans son charriot ou panier.

- L'animateur se nettoie régulièrement les mains à l'eau et au savon, ou à défaut avec le gel hydroalcoolique
- L'animateur nettoie régulièrement la surface du stand avec le kit de nettoyage
- L'animateur reste dans le rayon du/des produit(s) concerné(s) par son intervention
- L'animateur évite d'utiliser les espaces communs (vestiaires, salles de pause, machine à café) ; il ne participe pas à des pauses regroupées.

4- Organisation du travail pour l'optimisation de linéaire

- La distanciation (au moins un mètre entre les personnes), et les mesures barrières, constituent les règles impératives de base.
- Le kit sanitaire dont l'utilisation est obligatoire est composé de masques et gel hydroalcoolique
- Ce kit sanitaire est assorti de consignes d'utilisation et du rappel des gestes barrières et règles de distanciation
- Le registre de sécurité du magasin est signé par l'optimisateur de linéaire avec son propre stylo
- Pendant toute la durée de son intervention l'optimisateur de linéaire veille à respecter la règle de distanciation d'un mètre avec toute personne
- Le matériel d'intervention (cutter à lame rétractable, planogramme, mètre enrouleur, etc.) est étiqueté par l'optimisateur de linéaire avec ses nom et prénom et seul ce matériel est utilisé
- L'optimisateur de linéaire conserve sur lui autant que possible le matériel d'intervention et évite de le déposer au sol
- L'optimisateur de linéaire évite d'utiliser les espaces communs (vestiaires, salles de pause, machine à café) ; il ne participe pas à des pauses regroupées

5- Autorisations de déplacement

Tout déplacement du salarié de son domicile vers son lieu de travail et tout déplacement à l'intérieur de la journée de travail doit être effectué avec un justificatif de déplacement professionnel établi par l'employeur.



Modèles disponibles sur <https://mobile.interieur.gouv.fr/Actualites/L-actu-du-Ministere/Attestation-de-deplacement-derogatoire-et-justificatif-de-deplacement-professionnel>

6- Mesures managériales générales :

- Chaque manager fait preuve d'une attention soutenue auprès de chaque salarié travaillant dans ce contexte pandémique : il réalise un point régulier avec son équipe, et apporte des solutions aux difficultés rencontrées lorsque cela est réalisable.
- Lorsque cela est possible, un référent « Covid-19 » est identifié dans l'entreprise

FONDS DE HAUT DEGRE DE SOLIDARITE DE LA BRANCHE

Différents services de solidarité sont mis à la disposition des salariés de la Branche des prestataires de services du secteur tertiaire, notamment une ligne téléphonique de soutien psychologique, des aides financières à destination des salariés et des accompagnements pour la prévention dans les entreprises.

www.hds-prestatairesdeservices.fr

**CORONAVIRUS
COVID-19**



LES **PARTENAIRES SOCIAUX**
ET LES **ORGANISMES ASSUREURS**
VOUS ACCOMPAGNENT

LE DISPOSITIF DE **CONSEIL SOCIAL** ET DE **SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE**
PREND EN CHARGE VOS SALARIÉS ET RÉPOND À LEURS INQUIÉTUDES

COMMENT SE DÉROULE LA PRISE EN CHARGE ?



Un **conseiller social** prend en charge le **salarié pour l'informer** (chômage partiel, difficultés financières, violences familiales...) **l'écouter et l'orienter**



En cas de **situation difficile**, le conseiller social oriente le salarié vers le service de **soutien psychologique** de la branche. **Ce service est assuré 24H sur 24H et 7 jours sur 7**

Un conseiller social à votre écoute
du **lundi au vendredi** de **8H à 20H** aux numéros suivants*

 APICIL PREVOYANCE	 01 56 76 85 21
 MUTEX	 01 56 76 85 22
 malakoff humanis	 01 56 76 85 23

Retrouvez toutes les prestations financées par le fonds de solidarité de la branche sur le site :
www.hds-prestatairesdeservices.fr/
Contactez-nous : p2st-demande@branche-hds.fr

* APPELS ANONYMES ET GRATUITS

INFORMATIONS GENERALES

- [Site du gouvernement](#)
- [Santé Publique France](#)
- [Questions/réponses à destination des entreprises et des salariés](#)
- [Protocole national de déconfinement pour les entreprises pour assurer la santé et la sécurité des salariés](#)
- [Questions/réponses sur le coronavirus COVID-19](#)
- [Mesures de soutien aux entreprises et contacts](#)
- Un numéro vert répond aux questions sur le coronavirus 24/24 et 7/7 : **0 800 130 000**.
- Pour toute autre question sur l'impact du Coronavirus sur l'entreprise, vous pouvez contacter la Direction Générale des Entreprises : covid.dge@finances.gouv.fr