



MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMERCE : KIT DE LUTTE CONTRE LA COVID-19



Vente à domicile : quelles précautions prendre contre la Covid-19 ?

CORONAVIRUS

Quels sont les risques de transmission ?

- **Quand vous êtes touchés par les postillons ou gouttelettes d'une personne contaminée** qui parle, tousse ou éternue. Vous pouvez vous-même être porteur du virus et le transmettre. D'où l'importance:
 - d'éviter les contacts physiques ;
 - de porter un masque grand public (90 % de filtration – catégorie 1) ou chirurgical ;
 - de respecter une distance minimum d'un mètre entre les personnes, ou de deux mètres quand le port du masque n'est pas possible.
- **Quand vous portez vos mains non lavées ou un objet contaminé au visage.** Le virus peut survivre de quelques heures à quelques jours sur les surfaces et objets. D'où l'importance de se laver correctement les mains et de limiter le partage d'objets.
- **Quand vous respirez un air contaminé,** en particulier dans les espaces clos et mal aérés. D'où l'importance d'aérer régulièrement.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit conduire :

- à éviter les risques d'exposition au virus ;
- à évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
- à identifier les mesures de protection collectives et individuelles nécessaires.

Mesures organisationnelles

- **L'étalement des horaires** doit permettre d'éviter les pics d'affluence et de faciliter la distanciation dans les transports en commun, à l'entrée et la sortie de l'entreprise, dans les ascenseurs, les couloirs, les vestiaires, lors des pauses ou du déjeuner...
- **La gestion des flux** doit permettre de limiter le nombre de personnes présentes simultanément dans un même espace et de respecter la jauge de référence ;
- **Le respect des gestes barrières et des mesures d'hygiène** diffusés par le ministère de la Santé doit régulièrement être rappelé. Les locaux doivent être équipés de savon, gel hydroalcoolique, essuie-mains jetables, de produits de désinfection (pour les tables, outils, matériels communs...) et poubelles spécifiques ;
- **Les moments de convivialité** sont suspendus ;
- **Éviter autant que possible de partager les outils et équipements.** À défaut, diminuer les cadences de travail et prévoir des temps dédiés pour le nettoyage/désinfection régulier des matériels communs ;
- **Assurez-vous de la conformité et du bon fonctionnement de système de ventilation** afin d'apporter l'air neuf adéquat. Organiser l'aération des espaces de travail et d'accueil du public aussi souvent que possible. Au besoin, l'installation d'un détecteur de CO2 avec un seuil de 800 ppm permet d'alerter les occupants de la nécessité de ventiler le local.



- **Un référent Covid doit être désigné.** Ce peut être l'employeur dans les petites entreprises. Il veille à la mise en œuvre des mesures de prévention et à l'information des personnes travaillant dans son entreprise.
- **Les cas contact et personnes symptomatiques doivent être isolés** sans délais. Les autorités sanitaires doivent être prévenues afin de faciliter le contact tracing.



Les bons réflexes

- **Porter un masque grand public à 90 % de filtration (catégorie 1) ou chirurgical dans tous les lieux collectifs clos.** Les masques sont fournis par l'employeur. Il doivent couvrir à la fois le nez, la bouche et le menton. Changer le masque toutes les 4 heures ou quand il est souillé ou mouillé.



Il existe des exceptions au port obligatoire du masque pour :

- Les salariés seuls dans un bureau ;
- les salariés travaillant dans un atelier correctement ventilé ou aéré, où ils sont peu nombreux et éloignés et portent des visières, la distance à respecter entre les personnes doit alors être de deux mètres ;
- certains métiers très spécifiques. Consulter travail-emploi.gouv.fr

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA) :
 - frotter 30 secondes,
 - paumes, dos, ongles, doigts et entre doigts. Se sécher avec du papier/tissu à usage unique.

Affichette disponible sur www.santepubliquefrance.fr

- **Éviter 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.
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
 - ne pas serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
 - distance physique d'au moins un mètre ou de deux mètres si le port du masque est impossible ;
- **Nettoyer/désinfecter régulièrement les objets** manipulés et les surfaces touchées ;
- **Télécharger l'application TousAntiCovid** qui permet d'être alerté ou d'alerter les autres en cas d'exposition à la Covid-19, tout en garantissant le respect de la vie privée ;
- **Participer et faciliter les campagnes de dépistage** et le contact tracing ;
- **S'isoler si on est cas contact, personne symptomatique ou cas positif Covid** et informer son employeur, médecin du travail, médecin traitant afin de faciliter le contact tracing et d'éviter la propagation du virus. Les cas contacts ou personnes symptomatiques ou malades sont placés en arrêt maladie sans jour de carence.



Personnes en situation de handicap

- **S'assurer que les consignes sanitaires soient accessibles** et que les règles de distanciation physique et mesures de prévention permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier.

- **Des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp** existent pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires. Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés.

Plus d'infos sur : www.agefiph.fr/

- **Reportez-vous également à la fiche spécifique** « Covid 19 – Travail des personnes en situation de handicap » disponible sur travail-emploi.gouv.fr

Personnes à risque de forme grave de Covid

- **Les personnes de plus de 65 ans, atteintes de certaines pathologies** (solidarites-sante.gouv.fr) **ou au 3^e trimestre de leur grossesse**, risquent de développer une forme grave de Covid-19 en cas de contamination. Dans ces situations, le télétravail doit être la norme si l'activité s'y prête.



Si le télétravail n'est pas possible pour toutes les activités, il faut :

- aménager les horaires de la personne concernée pour éviter le contact avec les collègues ;
- mettre à sa disposition un poste de travail isolé, nettoyé et désinfecté tous les jours et dans la mesure du possible, non partagé avec un autre salarié (sinon le désinfecter systématiquement avant sa prise de poste) ;
- qu'elle porte un masque à usage médical (fourni par l'employeur) et respecte strictement les gestes barrières ;
- porter un masque à usage médical (fourni par l'employeur) dans les transports en commun pour les déplacements domicile travail et professionnels.

Si ces conditions de protection ne sont pas remplies, le salarié doit être mis en activité partielle sur la base d'un certificat de son médecin. En cas de désaccord entre l'employeur et le salarié, c'est au médecin du travail de se prononcer.



1. PRÉPARER

- **Prévoyez un échange préalable avec la personne qui reçoit à son domicile** afin d'organiser l'intervention en limitant les risques d'exposition à la Covid :
 - l'accessibilité aux lieux : utilisation ascenseur, digicode, métro...;
 - la pièce dans laquelle aura lieu la réunion ;
 - l'aération de la pièce avant votre arrivée ;
 - le lieu de dépôt des articles à vendre et le lieu où les participants vont s'installer ;
 - le lieu et les conditions des essayages (vêtements...) ;
 - le lieu où le ou la vendeuse va déposer ses affaires : cartons, plastiques, diables, affaires personnelles... ;
 - les lieux d'entrée et sortie (par exemple : entrée directe dans la pièce de réunion...) ;
 - les horaires pour éviter d'encombrer un hall d'entrée d'immeuble par exemple.
- **Assurez-vous avant l'intervention** que l'hôte ou le client a prévenu les participants des modalités d'organisation :
 - la rencontre, y compris le respect des gestes barrières, du port du masque et de la distanciation physique ;
 - la configuration des lieux (nombre de personnes présentes en fonction de la jauge préconisée par le protocole commerce).
- **En cas de vente habituellement en réunion**, envisagez la prise de commande par téléphone, ou la réunion et la démonstration à distance par visioconférence.
- **Limitez le nombre de participants et évitez le passage de membres de la famille** lors de réunion à domicile.
- **Évitez si possible de rentrer au domicile des personnes**, privilégiez les démonstrations à l'extérieur afin de respecter au mieux la distanciation physique.
- **Assurez-vous que l'hôte ou le client a prévu un plan de nettoyage/désinfection** des surfaces où seront déposés les produits, des poignées de porte...
- **Assurez-vous que l'hôte ou le client a demandé aux participants** de prévoir un stylo, du gel hydroalcoolique et un masque personnels.
- **Prévoir une poubelle** pour les déchets et repartir avec après l'avoir fermée.
- **Assurez-vous que l'hôte ou le client s'est assuré auprès de chaque participant qu'il ne présente pas de symptômes** (fièvre, toux, asthénie, etc.) de Covid-19 ou qu'il n'a pas été en contact avec des personnes présentant des symptômes. Évitez les personnes fragilisées (femmes enceintes, malades chroniques...) conformément aux consignes du ministère de la Santé.
- **Informez la(les) personne(s) que si elle(s) présente(nt) des symptômes, la vente sera reportée.**



1. PRÉPARER

- **Avant d'arriver chez l'hôte ou le client :** nettoyez tous les produits présentés, portants, cintres...
Lavez-vous les mains, prenez une ou plusieurs bouteilles de gel hydroalcoolique, des lingettes désinfectantes, des sacs-poubelles et portez votre masque.
Si vous le pouvez, prévoyez un stock de masques pour l'hôte ou le client au cas où celui-ci n'en aurait pas malgré les recommandations.
Préparer un kit par rencontre avec : gel hydroalcoolique, lingettes et sacs-poubelles pour les déchets.
- **Lors de la réception des produits,** placez-les dans une zone dédiée, placez les emballages dans un sac et lavez vos mains après manipulation.
- **Assurez-vous** que l'hôte ou le client a aéré son domicile pendant 15 minutes avant et après chaque visite.
- **Pensez à emporter une bouteille d'eau, des sacs plastiques.**
- **Tenez un listing** des clients rencontrés et établissez la liste des personnes participantes aux rencontres avec leurs coordonnées. Ces listings sont conservés une quinzaine de jours (en cas de découverte postérieure d'un cas, pour retrouver les sujets contacts).
- **Prévoyez les bons de commande dématérialisés de préférence.**
Prévoyez des sacs-poubelle pour le transport des vêtements après essayage. Prévoyez votre équipement de protection individuelle : masques, produits désinfectants.
- **Mettez en place un protocole « essayages »** notamment pour les vêtements... en limitant ceux-ci autant que possible (nécessité de traiter les vêtements essayés à la vapeur ou de les stocker 24 heures).
- **Limitez les équipements et appareils à la démonstration** et réservez leur manipulation au vendeur. Limitez les essais au strict nécessaire et mettez des lingettes désinfectantes ou du gel hydroalcoolique à proximité.
- **Suspendez les moments de convivialités** (ex. collations).



2. RÉALISER



- **Rappelez aux participants** les gestes barrières et la distanciation physique en fonction de la configuration des lieux et assurez-vous qu'ils les respectent. Organisez la présentation et la circulation des produits en fonction (ex. : pas de rassemblement pour voir un même produit).
- **Vérifiez l'aménagement de la salle de réunion** (espacement des chaises, espace de présentation des produits...). Ajustez l'installation si besoin, dégagez les accès et laissez les portes ouvertes.
- **Portez les équipements de protection individuelle** et enlevez bijoux et autres accessoires pouvant transmettre le virus.
- **Assurez-vous que la table/plan de travail où vous déposez les objets a été nettoyé.** Dans le doute, nettoyez-la et lavez-vous les mains avant de sortir les produits de démonstration.
- **Demandez aux participants de porter constamment un masque et de se nettoyer les mains dès leur arrivée** (gel hydroalcoolique).
- **Évitez de faire circuler le produit d'un participant à un autre.** Sinon, assurez-vous qu'il soit bien nettoyé et que chacun se lave les mains avant contact.
- **Privilégiez la signature digitale** en désinfectant le stylet après chaque manipulation. En cas de signature manuscrite, assurez-vous que le participant dispose de son propre stylo. Étudiez la possibilité d'envoyer le document à signer par mail pour renvoi avec signature électronique (photo de la signature ajoutée au document).
- **Privilégiez les paiements sans contact.** Mettez, le cas échéant, le chèque dans une pochette plastique ou placez-le dans une enveloppe pendant 24 heures.
- **Placez au fur et à mesure les emballages dans un sac à part, et, en fin de réunion, mettez-les dans une poubelle. Nettoyez les produits non vendus avant de les ranger.**
- **Si vous livrez les produits, privilégiez la livraison des produits devant la porte du domicile.** Appelez le client à votre arrivée (évitez de sonner ou de toucher le digicode ; sinon se laver les mains après).
- **Aérez les lieux le plus souvent possible.**
- **À la fin de la réunion, les produits devant être ramenés au domicile du vendeur** seront emballés dans les sacs-poubelle, séparément des produits non déballés et non touchés.





3. VÉRIFIER



- **Lavez-vous les mains régulièrement** et en quittant le lieu de vente.
- **Lavez votre masque** s'il est lavable ainsi que vos vêtements dès l'arrivée à votre domicile.
- **Nettoyez régulièrement votre matériel de travail** (clavier d'ordinateur, supports pour notes, produits de démonstration, etc.).
- **Nettoyez** (plus particulièrement, nettoyage régulier du volant, frein à main, levier de vitesse, ceinture de sécurité, poignées) et aérez l'intérieur de votre véhicule régulièrement.
- **En cas de retour produit** : nettoyez et désinfectez les produits avant renvoi à l'entreprise. Rangez les produits retour dans un endroit spécifique isolé.
- **Vérifiez régulièrement vos stocks** en masques, gel hydroalcoolique, lingettes désinfectantes et sacs poubelle. Vérifiez la liste de ce qu'il faut absolument emporter dans le véhicule (consommables, kit de désinfection).
- Procédez à des retours et partages d'expériences des aléas de la journée, pour adapter les procédures et mesures initialement prévues.

Contactez au besoin le service de santé au travail dont vous dépendez ou votre Caisse d'assurance maladie - Risques professionnels pour vous aider dans la mise en place de vos mesures de prévention.