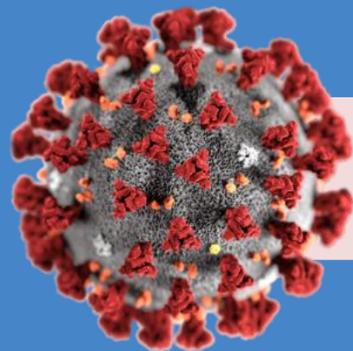


# MISE EN ŒUVRE D'UN DRIVE EXCEPTIONNEL



**COVID-19  
MESURES SPÉCIALES**

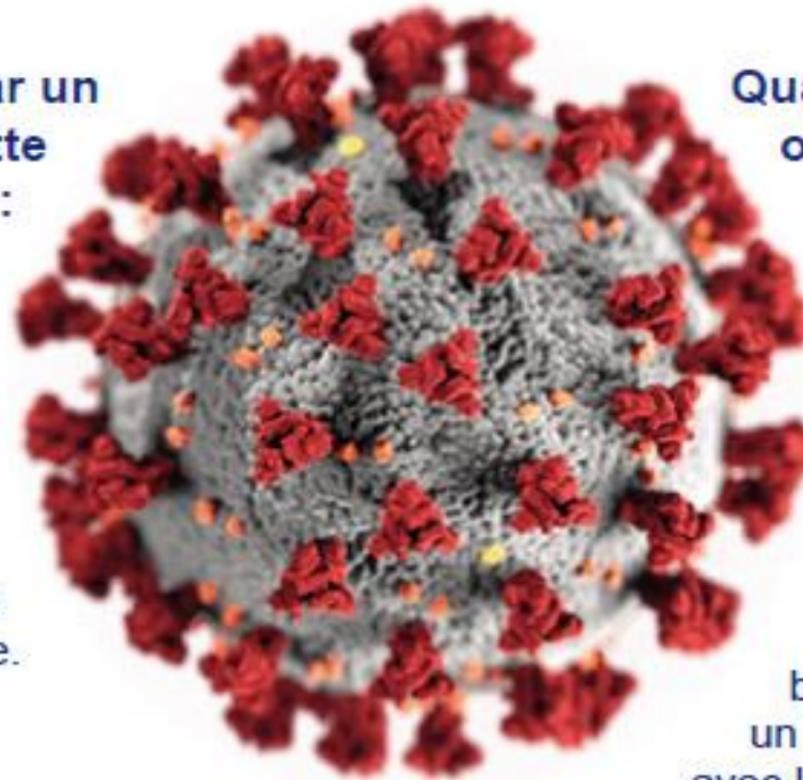


## Quels sont les risques de transmission du Covid-19 ?

### Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminée :

Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection.

Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.



### Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage :

Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées. Sur les surfaces contaminées (objets, poignées...), le virus peut survivre quelques heures.

Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.



## Face à cette crise sanitaire

- Votre volonté d'être présent auprès de vos clients professionnels ou particuliers ;
  - Soucieux de maintenir une partie de votre activité ;
- Vous avez créé ou projeté de créer un DRIVE temporaire.

**Principe de base :**  
**aucun client ne doit pouvoir**  
**pénétrer dans le magasin.**



## Comment protéger vos salariés et les personnes extérieures ?



- **Mettre à disposition les matériels et outils de protection :**
  - EPI (Equipement de Protection Individuelle) ;
  - Des lieux pour se nettoyer régulièrement les mains avec les consommables nécessaires dans chaque zone (y compris vestiaires et salles de pause) ;
  - Des outils de travail individuels, dans la mesure du possible (exemple un crayon par salarié).



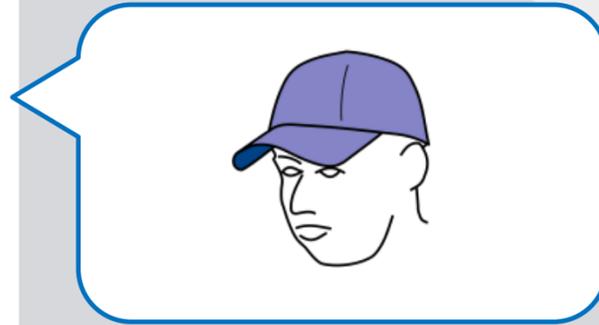
- **Définir et diffuser les consignes collectives dans chaque zone :**
  - Recommandations d'hygiène pour se protéger et protéger les autres ;
  - Recommandations en matière de collecte et évacuation des déchets ;
  - ...
- **Définir l'organisation globale, la diffuser et afficher celles destinées aux personnes extérieures (clients, livreurs...).**



# Quels équipements de Protection Individuel pour vos salariés ?



**À usage unique**



**Lavable à 60°**



## Quels équipements de Protection Individuel pour vos salariés ?

Si votre entreprise est équipée de vestiaires avec douches :

- Demander à vos salariés de se changer et de se doucher avant de sortir de votre établissement.
- Prévoir un jeu de vêtements propres dans un sac poubelle dans son casier. Déposer les vêtements portés dans un sac poubelle, le fermer, puis après se doucher.
- Penser à organiser les temps d'habillage et déshabillage pour éviter le nombre de personnes.
- Si vous le pouvez, gérer le lavage des vêtements de travail, pour limiter le risque de contamination chez vos salariés.

Conseils à vos salariés :

- Privilégier des vêtements lavables à 60° ;
- Se déshabiller avant de pénétrer dans leur maison (garage, proche de la machine à laver et mettre ses vêtements à laver à 60°) ;
- Prendre une douche corps et cheveux.



## Quelles consignes collectives ?

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

Santé publique  
France

COVID-19

**CORONAVIRUS,  
POUR SE PROTÉGER  
ET PROTÉGER LES AUTRES**

 Lavez-vous très régulièrement les mains

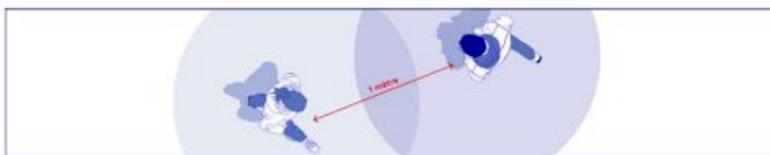
 Toussez ou éternuez dans votre coude

 Utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le

 **SI VOUS ÊTES MALADE**  
Portez un masque chirurgical jetable

 Vous avez des questions sur le coronavirus ?  
GOVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS  
**0 800 130 000**  
(appel gratuit)

### La distance sociale préconisée



Pour tenir la maladie à distance, restez à plus d'un mètre de distance les uns des autres

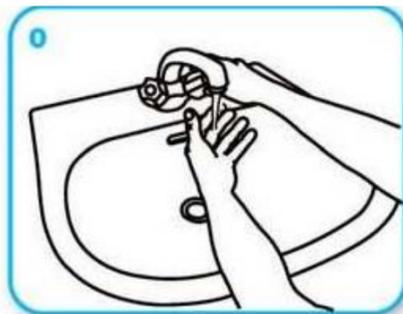
- Rappeler le principe de base : aucun client ne doit pouvoir pénétrer dans le magasin ;
- Rappeler l'obligation de porter les EPI (Equipements de Protection Individuelle) mis à la disposition de vos salariés ;
- Afficher les consignes d'hygiène individuelle « se laver ou se désinfecter les mains avant et après utilisation de tout matériel commun » ;
- Afficher les consignes de gestion des déchets ;
- Rappeler les consignes gouvernementales en les affichant, vous pouvez utiliser les supports réalisés par le gouvernement.



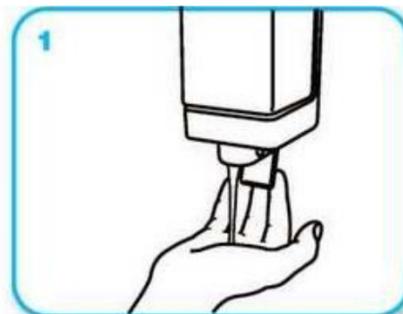
# Technique de lavage de mains avec du savon liquide et de l'eau

- Savon liquide dans un récipient limitant les contaminations.
- Essuies mains jetables, si possible, dans un dévidoir qui permet un déroulement automatique des feuilles sans avoir à toucher l'appareil.

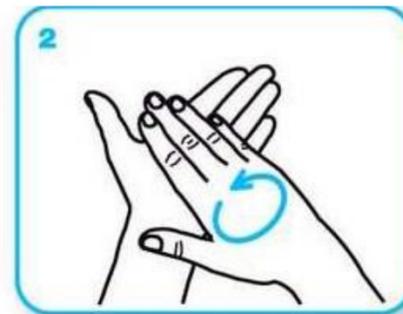
 Durée de la procédure : **40-60 secondes**



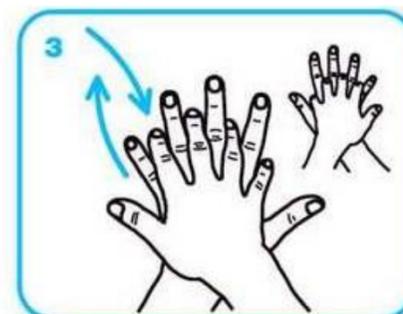
0 Mouiller les mains abondamment



1 Appliquer suffisamment de savon pour recouvrir toutes les surfaces des mains et frictionner :



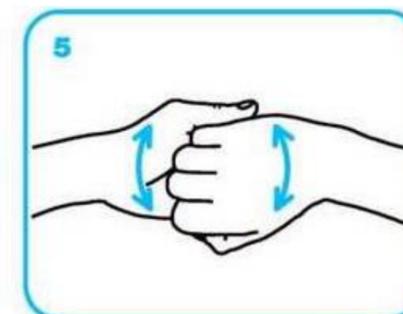
2 Paume contre paume par mouvement de rotation,



3 le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume droite, et vice et versa,



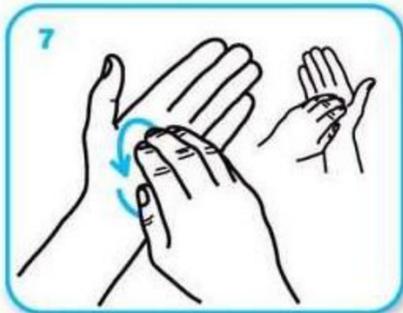
4 les espaces interdigitaux paume contre paume, doigts entrelacés, en exerçant un mouvement d'avant en arrière,



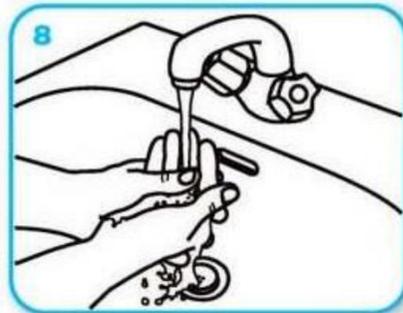
5 les dos des doigts en les tenant dans la paume des mains opposées avec un mouvement d'aller-retour latéral,



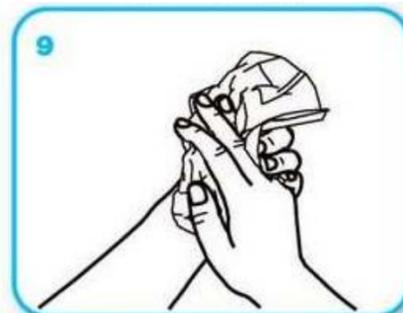
6 le pouce de la main gauche par rotation dans la paume refermée de la main droite, et vice et versa,



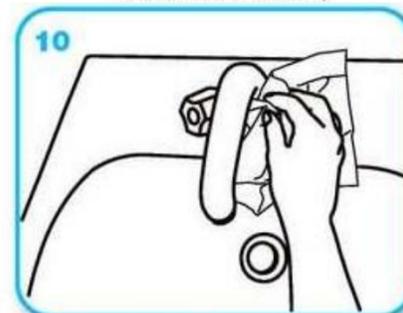
7 la pulpe des doigts de la main droite par rotation contre la paume de la main gauche, et vice et versa.



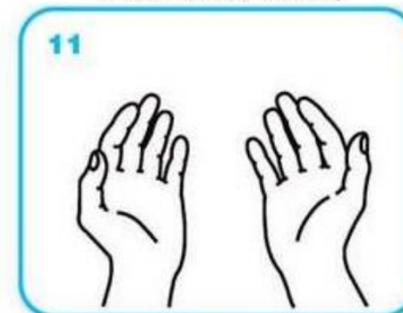
8 Rincer les mains à l'eau,



9 sécher soigneusement les mains avec une serviette à usage unique,



10 fermer le robinet à l'aide de la serviette.



11 Les mains sont prêtes pour le soin.

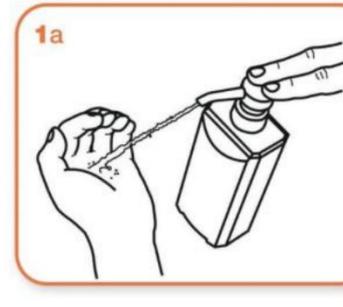


# Technique de lavage de mains avec du gel hydro-alcoolique

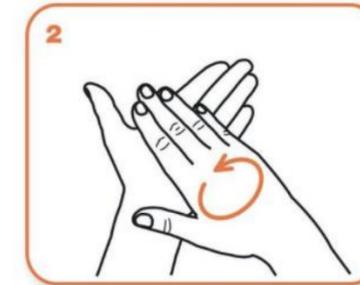
**Friction hydro-alcoolique, comment ?**  
Si vous le pouvez, disposer d'un flacon muni d'un poussoir dans chaque espace (dont vestiaires, sanitaires, salle de pause, postes de travail, ...).



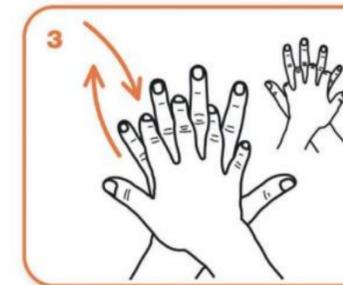
Durée de la procédure : **20-30 secondes.**



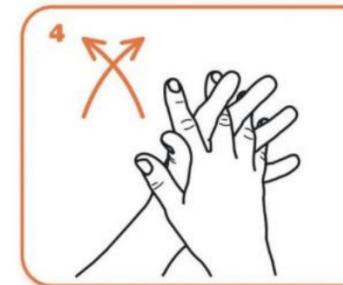
Remplir la paume d'une main avec le produit hydro-alcoolique, recouvrir toutes les surfaces des mains et frictionner :



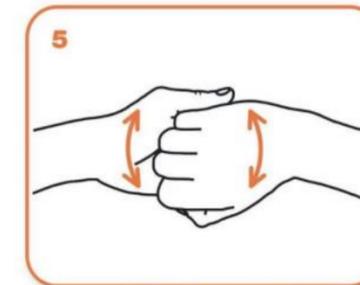
Paume contre paume par mouvement de rotation,



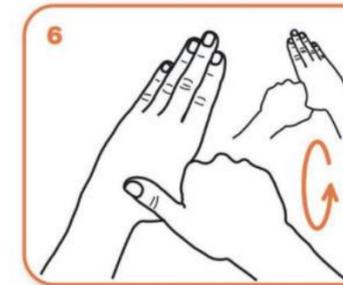
le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume droite, et vice et versa,



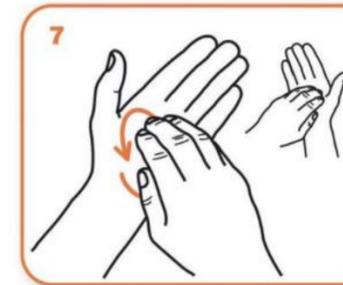
les espaces interdigitaux paume contre paume, doigts entrelacés, en exerçant un mouvement d'avant en arrière,



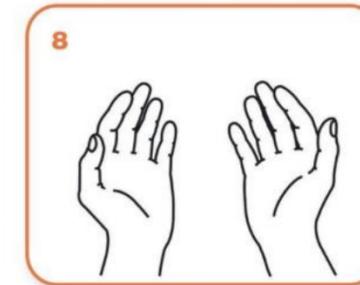
les dos des doigts en les tenant dans la paume des mains opposées avec un mouvement d'aller-retour latéral,



le pouce de la main gauche par rotation dans la paume refermée de la main droite, et vice et versa,



la pulpe des doigts de la main droite par rotation contre la paume de la main gauche, et vice et versa.



Une fois sèches, les mains sont prêtes pour le soin.



# Comment gérer les déchets ?

**MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**LES BONS GESTES  
FACE AU CORONAVIRUS :  
OÙ JETER LES MASQUES,  
MOUCHOIRS, LINGETTES ET GANTS ?**

**COVID-19**

- 

Ces déchets doivent être jetés dans un **sac poubelle dédié, résistant et disposant d'un système de fermeture fonctionnel.**
- 

Lorsqu'il est rempli, ce sac doit être **soigneusement refermé, puis conservé 24 heures.**
- 

Après 24 heures, ce sac doit être jeté dans le **sac poubelle pour ordures ménagères.**
- 

Ces déchets ne doivent **en aucun cas être mis dans la poubelle des déchets recyclables** ou poubelle «jaune» (emballages, papiers, cartons, plastiques).

Pour les professionnels de santé et les personnes infectées ou symptomatiques maintenues à domicile : suivre les recommandations du ministère des Solidarités et de la Santé pour la gestion de vos déchets.

**Vous avez des questions sur le coronavirus ?**

 [GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus)  **0 800 130 000**

**Des poubelles à pédale ou à ouverture automatique.**  
Les poubelles devront être fermées.  
L'évacuation du sac poubelle doit être faite régulièrement.



## Définir l'organisation

- Le mode du passage des commandes par le client.
- Les procédures de réception des marchandises pour l'approvisionnement de votre magasin.
- Les zones de stockage des commandes préparées.
- La ou le(s) zones de prélèvements des commandes par le(s) client(s).
- Le mode de règlement.
- Le nettoyage des zones de travail.
- L'organisation des pauses de vos salariés.



**Selon l'organisation que vous pourrez mettre en œuvre, les conditions organisationnelles, techniques et humaines varieront.**

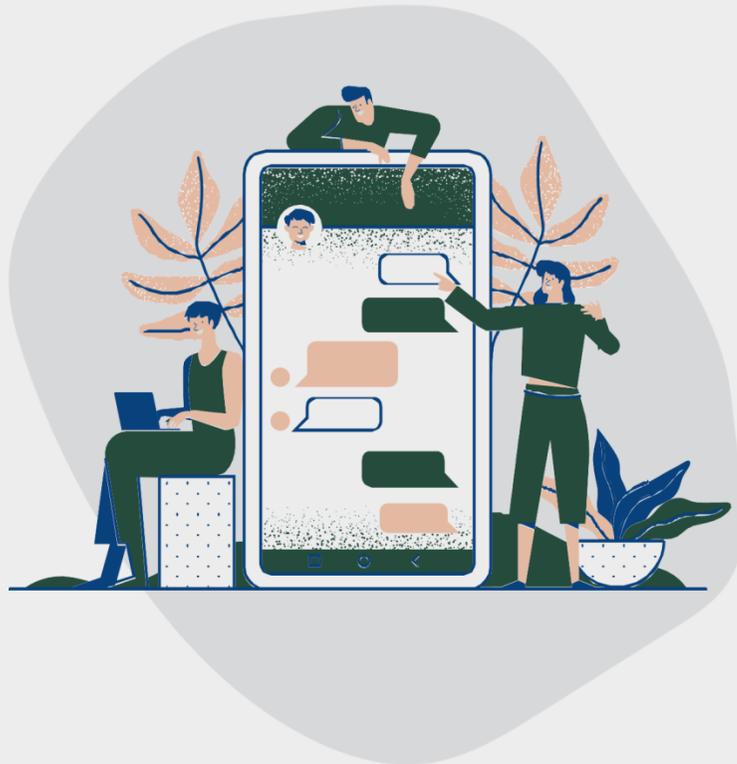


## Le passage des commandes clients

### Via une plateforme internet :

Vous pouvez intégrer différentes informations au moment de la confirmation d'une commande :

- Les règles à respecter lors de la récupération de sa commande :
  - Informer le mode et date/heure de récupération de la commande.
- Dès le passage de sa commande :
  - Pour vous laisser des marges pour traiter la commande, vous pouvez préciser qu'une confirmation lui sera adressée par mail ou sms. Lorsque la commande sera prête, vous l'informerez par SMS ou mail. Le règlement peut se faire dès la validation de la commande par le client.
- Prévoir un lapse de temps suffisant entre chaque horaire de récupération.



### Via un numéro de téléphone dédié/une adresse informatique générique :

- Confirmez lui par courriel ou sms :
  - La commande ;
  - Le prix et modes de règlements possibles avec les consignes de sécurité « COVID » à respecter ;
  - Le jour, l'horaire et les règles à respecter lors de la récupération de la commande.



## Le traitement des commandes

- Définir quelles personnes auront en charge ce travail.
- Définir le mode de communication des commandes à préparer entre l'équipe traitement des commandes et l'équipe préparation des commandes.

**Cette activité peut-être envisagée en télétravail, ce qui limitera les risques pour les salariés ayant en charge cette tâche.**



## La réception des marchandises

Définir les procédures de réception des marchandises pour l'approvisionnement de votre magasin. Procédures que vous devez communiquer aux transporteurs qui vous livreront. Vous pouvez, si possible, les afficher.

- **Quelles règles applicables à l'entrée du site :**
  - Klaxon, téléphone, appel de phare... ;
  - Le lieu de parking ou la zone d'attente (cas d'opération en cours lors de l'arrivée d'un autre transporteur)
  - Si vous pouvez mettre à leur disposition des points auxquels ils auront accès ou qui seront mis à leur disposition durant la pandémie sur le site de livraison (locaux sanitaires, coin café, etc.) ; il faudra définir les règles et afficher les conditions d'accès et d'utilisation.
- **Quelles règles de chargement/déchargement ? Déterminer les consignes :**
  - De distance à respecter entre les livreurs extérieurs et vos salariés (entre les personnes et vis-à-vis du véhicule et du chargement)
  - De distance sur les quais de chargement/déchargement

**Éviter tout contact physique direct ou indirect !**



## La réception des marchandises

- Définir des personnes chargées de la réception de la marchandise.
- Définir des personnes chargées de la mise en rayon.
- Mettre à disposition les matériels d'aide à la manutention adaptés, pour chacune de ces tâches.
- Matérialiser les flux dans la réserve pour respecter les distances à respecter entre les salariés.



## La préparation des commandes



- Définir quelles personnes auront en charge ce travail sur quelle plage horaire.
- Un seul salarié s'occupe d'une commande de A à Z pour éviter que les produits soient manipulés par plusieurs personnes (retrait des produits en rayons par le salarié qui gère la commande).
- Avoir le matériel adéquat, selon la taille de la commande.
- Un contenant unique pour chaque commande qui sera laissé au client. Identifier dessus le nom du client ou le numéro de la commande.
- Matérialiser les flux et les distances à respecter entre collègues
- Favoriser des zones de dépose, de la commande préparée, en attente de remise au client, qui limitent les sollicitations biomécaniques de vos salariés (flexions/rotations du dos, élévation des membres supérieurs). Privilégier la **dépose et la prise à hauteur (au niveau des hanches)**. Vous ne pourrez pas compter sur un nombre important de salariés, il est de votre responsabilité de les ménager.



## La remise aux clients

- **Définir quelles personnes auront en charge ce travail.**
- **Prévoir une entrée et une sortie différentes** et les matérialiser.
- **Délimiter l'emplacement destiné aux clients** respectant les distances sociales d'au moins 1 mètre à respecter (au sol, par affichage,..) :
  - Lieu de chargement de la commande
  - Lieu d'attente du client suivant (prévoir 2 mètres entre chaque si vous le pouvez, si non gérer le risque d'afflux par les horaires que vous communiquez en amont à votre client).
- **Définir les consignes pour la récupération de la commande** (affichage à destination de la clientèle) :
  - Respecter les distances entre deux véhicules ;
  - Se garer en marche arrière selon la configuration de l'espace que vous aurez créé ;
  - Descendre de son véhicule, ouvrir son coffre et retourner dans son véhicule ;
  - Notre opérateur se charge de déposer votre commande dans votre coffre ;
  - Fermez votre coffre ;
  - Sortez en respectant le sens de circulation.



Exemple d'affichage à destination de vos clients.

# TOUS RESPONSABLES  
DANS LA PRÉVENTION DU CORONAVIRUS

Chère cliente, cher client,  
les équipes du Drive mettent tout en œuvre  
pour garantir votre sécurité.

Pour aider le personnel,  
**nous vous prions d'ouvrir la porte  
de votre coffre afin que le personnel  
puisse le remplir avec vos courses.**

Pour la signature du bon de livraison,  
si vous avez un stylo sur vous,  
**merci de l'utiliser.**

**Sinon, nous mettons à votre disposition  
des stylos désinfectés.**

Nous vous remercions pour votre visite,  
à très bientôt !



## L'encaissement

- Via le site par carte bleue, pas de mesure particulière à réaliser.
- Sur place, décider si le paiement s'effectue :
  - ✓ **Avant** la récupération de la commande :
    - Cela peut permettre d'avoir un temps suffisant entre deux clients et ainsi respecter les consignes données de n'avoir que le nombre de véhicules autorisés en même temps dans la zone de réception de la commande.
  - ✓ **Après** la récupération de la commande :
    - Organiser un lieu d'encaissement en faisant en sorte qu'il n'y ait aucun contact.
    - Inciter vos clients à régler par carte bancaire en sans contact.
    - Informer vos clients, que vous ne délivrerez pas de ticket de carte bleue.



**Pour ceux qui le peuvent, il est recommandé d'opter pour la gestion du passage des commandes et du paiement via internet, cela diminuera les risques liés aux contacts.**



## Établir un plan de nettoyage/désinfection :

### Avec périodicité et suivi :

- Des surfaces de travail ;
- Des équipements de travail ;
- Des outils ;
- Des poignées de portes et boutons ;
- Des zones de paiement ;
- Des matériels, plus généralement de tout objet et surface susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), équipements de travail commun, collectifs (machines à café, etc...).



## Le nettoyage des zones de travail

- Si possible, **laisser les portes ouvertes.**
- Nettoyage régulier de sa zone de travail par chaque salarié :
  - A quelle fréquence ?
  - Avec quel protocole de nettoyage ?
  - Avec quels matériels et quels produits ?
- Nettoyage complet après chaque journée de travail :
  - Par votre personnel ?
  - Par du personnel extérieur ?
  - Dans tous les cas :
    - A quel moment ?
    - Avec quel protocole de nettoyage ?
    - Avec quels matériels et quels produits ?



**Veiller à ce qu'il n'y ait pas de coactivité pendant cette tâche et respecter les distances recommandées à minima 1 mètre.**



## Les temps de pause de vos salariés

- **Adapter les temps de pause** (pour permettre le nettoyage des mains) et prévoir une rotation pour limiter le nombre de personnes présentes en même temps.



- **Prendre les pauses cafés et repas en horaire décalé** et en respectant les 1 mètre de distance minimum à table.

- **Supprimer les fontaines à eau, fournir des bouteilles d'eau individuelles.**

- **Définir des consignes** pour la prise des pauses et **les afficher** (exemples page suivante).

- **Nettoyer/désinfecter la salle de pause** de toute surface ou équipements en contact avec les mains après chaque pause...



## NETTOYAGE DÉSINFECTION DES LOCAUX

Nettoyez et désinfectez au minimum 1 fois par jour  
les distributeurs automatiques, les photocopieurs,  
les ordinateurs, les téléphones à usage collectif...



Nettoyez et désinfectez au minimum 2 fois par jour  
le mobilier des locaux administratifs et sociaux,  
les sanitaires publiques et collaborateurs,  
les poignées de porte, les rampes d'escalier...

**Rappel : NETTOYEZ ET DÉSINFECTEZ TRÈS  
RÉGULIÈREMENT**

L'ENSEMBLE DE VOS ÉQUIPEMENTS QUI SONT  
EN CONTACT AVEC LES MAINS DES CLIENTS  
(spray, lingette, solution d'eau javalisée...)

## GESTES ELEMENTAIRES AU QUOTIDIEN



Lavez-vous les mains avant et après  
l'utilisation d'un équipement collectif  
ou en libre-service.



**Rappel : lavez vous les mains régulièrement.**

Prioritairement avec du savon et de l'eau  
pendant **au minimum 30 secondes**  
ou une **solution hydroalcoolique**.





REJOIGNEZ-NOUS

-  SANTE AU TRAVAIL EN MAYENNE
-  SATM53
-  SATM53



[www.satm.fr](http://www.satm.fr)