

F Corona - contacts clients A1
MH/JC/JP
820-2020

Bruxelles, le 22 avril 2020

AVIS

sur

**DES RECOMMANDATIONS POUR DES CONTACTS RESPONSABLES
AVEC LES CLIENTS DANS LE CADRE DE LA LUTTE CONTRE LE COVID-19**

En vue de la relance des activités économiques partiellement ou complètement arrêtées dans le cadre des mesures pour lutter contre le coronavirus, le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME formule, dans le présent avis, des recommandations pour des contacts responsables avec les clients dans le cadre de la lutte contre le covid-19.

Le Bureau du Conseil Supérieur a émis d'urgence l'avis suivant le 22 avril 2020.

CONTEXTE

Pour le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME, la santé des indépendants, de leurs collaborateurs et de leurs clients constitue la priorité absolue. En même temps, une réouverture aussi prompte que possible des entreprises partiellement ou complètement fermées est souhaitée. Cette réouverture doit évidemment se réaliser de manière sûre et doit être faisable du point de vue économique.

Actuellement, un certain nombre d'autres acteurs finalisent le guide "*Travailler en sécurité. Guide générique pour lutter contre la propagation du covid-19 au travail*". Ce guide générique fournit principalement des directives aux secteurs et aux employeurs qui ont dû suspendre (partiellement) leurs activités, en vue de se préparer à une reprise sûre de leurs activités. Ce guide est le fruit d'une collaboration entre de nombreux experts, des partenaires sociaux du Conseil supérieur pour la prévention et la protection au travail, du 'Economic Risk Management Group', du SPF ETCS et de la cellule stratégique de la ministre de l'Emploi. Cet outil générique pourra ensuite être davantage personnalisé par les différents secteurs pour tenir compte au maximum de leur contexte sectoriel spécifique, et par tout employeur qui en aura besoin, afin que les activités puissent redémarrer dans des conditions sûres.

RECOMMANDATIONS

Dans le présent avis, le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME formule un certain nombre de recommandations générales relatives aux contacts avec les clients. L'objectif est également que les différents secteurs puissent se mettre au travail avec ces recommandations et qu'ils puissent les adapter, le cas échéant, à leur contexte sectoriel ou professionnel spécifique, afin que les activités puissent être reprises au maximum en toute sécurité.

Concrètement, le Conseil Supérieur formule ci-dessous un certain nombre de recommandations générales relatives aux contacts avec les clients pour les activités professionnelles impliquant des contacts directs mais non physiques avec les clients. Les recommandations reprises dans le présent avis visent donc en premier lieu les activités de commerce de détail (vente de biens aux consommateurs), mais également les autres professions dont les titulaires rencontrent des clients dans leurs propres établissements, au domicile du client ou en d'autres lieux. On peut citer par exemple des professions telles que les agents immobiliers, les serruriers, les entreprises de construction, les comptables, etc.

Les recommandations vont dans le même sens que celles reprises dans le guide "*Travailler en sécurité. Guide générique pour lutter contre la propagation du covid-19 au travail*", qui est principalement axé sur les contacts avec et entre les membres du personnel.

Les activités professionnelles dans le cadre desquelles le contact physique avec le client ou le patient est inévitable (p. ex. les coiffeurs, les esthéticiennes, les kinésithérapeutes), ne sont pas abordées dans le présent avis. Ces recommandations ne visent pas non plus les activités relevant du secteur de l'horeca. Pour ces activités spécifiques, il est renvoyé aux directives sectorielles et il est demandé au Conseil national de sécurité d'indiquer les mesures minimales qui seront exigées.

S'agissant des secteurs professionnels pour lesquels les contacts physiques avec les clients ne sont pas nécessaires, il reste également recommandé de consulter les analyses de risques ou les recommandations sectorielles, si disponibles.

En général

1. Il faut partir du principe que tous les accords soient clairs et réalisables pour tous les entrepreneurs, collaborateurs et clients.
2. Les autorités publiques, les organisations sectorielles et les entrepreneurs communiquent quant à ces accords.
3. Les entrepreneurs affichent les accords à l'extérieur et à l'intérieur de l'établissement et les communiquent, dans la mesure du possible, avant le contact.
4. Les clients ont également une part de responsabilité. Par conséquent, il convient que les autorités publiques informent les clients directement et les exhortent à suivre les recommandations.

Pour le secteur du commerce de détail :

1. La directive prévoit un maximum d'un client par 10 mètres carrés de surface au sol accessible au client dans le magasin. Si toutefois cette surface au sol accessible au client est inférieure à 20 mètres carrés, plusieurs clients sont autorisés à accéder aux lieux, pourvu qu'il soit possible de garantir une distance de 1,5 mètre entre les clients. Utilisez un marquage au sol pour ce faire.
2. Affichez, à l'extérieur de l'établissement, le nombre maximal de clients pouvant être à l'intérieur de l'établissement en même temps. (Préparez éventuellement un nombre maximum de caddies ou de paniers).
3. Veillez à ce que les clients puissent facilement garder la distance de 1,5 mètre à l'intérieur de l'établissement, mais éventuellement aussi à l'extérieur de l'établissement lors de l'attente. Utilisez autant que possible des marquages au sol (flèches/autocollants/...). Il en va de même lorsqu'il s'agit d'un point de vente en plein air.
4. Veillez à une hygiène maximale dans l'établissement et dans la mesure du possible, mettez à disposition du gel désinfectant à l'entrée et à la sortie ainsi que, là où c'est nécessaire, dans l'établissement ou le point de vente (par ex.: cabines d'essayage des magasins de vêtements).
5. Réorganisez, si nécessaire, l'aménagement de la zone des caisses afin que la distance de 1,5 mètre avec le personnel puisse être garantie ou prévoyez d'autres mesures de sécurité.
6. Encouragez autant que possible les paiements par carte bancaire ou sans contact afin d'éviter les espèces.
7. Si possible, travaillez avec un système de commandes et organisez des heures de retrait.

Il va sans dire que le client joue également un rôle important quand il s'agit d'assurer que les contacts avec les clients se déroulent en toute sécurité. Voilà pourquoi non seulement les entrepreneurs mais également les autorités publiques doivent inciter le client à respecter les recommandations suivantes lors de sa visite au magasin :

1. Gardez 1,5 mètre de distance, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur du magasin.
2. Dans la mesure du possible, venez seul au magasin.
3. N'allez pas dans le magasin si vous êtes enrhumé ou si vous présentez des symptômes grippaux.
4. Suivez toujours les instructions du personnel.
5. Payez de préférence sans contact ou de façon électronique, évitez les espèces.
6. Utilisez un caddie ou un panier, si disponible.

Pour l'e-commerce, les recommandations spécifiques suivantes s'appliquent :

1. Les commandes peuvent être livrées à domicile, à la porte d'entrée.
Exception : les biens/équipements qui nécessitent une installation professionnelle peuvent être montés à l'intérieur s'il est possible de respecter une distance de 1,5 mètre avec les occupants.
2. Prévoyez un endroit à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement où les commandes peuvent être retirées et les retours peuvent être déposés sans contact.

Pour les entrepreneurs actifs dans d'autres secteurs que le commerce de détail, qui ont des contacts non physiques avec leurs clients :

1. Gardez 1,5 mètre de distance.
2. Limitez le nombre de clients et utilisez des alternatives aux réunions et aux consultations en utilisant au maximum les moyens de communication numériques.
3. Veillez à ce que les clients puissent facilement garder la distance de 1,5 mètre à l'intérieur de l'établissement, mais éventuellement aussi à l'extérieur de l'établissement lors de l'attente. Utilisez autant que possible des marquages au sol (flèches/autocollants/...).
4. Il convient de répartir les contacts avec les clients de manière à ce qu'il n'y ait pas trop de clients présents en même temps.
5. Si possible, recevez les clients dans une salle séparée et limitez le nombre de membres du personnel présents. Il doit toujours être possible de garantir la distanciation sociale.
6. Si nécessaire, réorganisez l'aménagement de la zone d'accueil/de réception afin de pouvoir garantir la distance de 1,5 mètre avec le personnel et les autres clients, ou prévoyez d'autres mesures de sécurité (p. ex. des cloisons et écrans).
7. Veillez à une hygiène maximale dans l'établissement et dans la mesure du possible, mettez à disposition du gel désinfectant.

Contacts avec les clients en dehors de l'établissement

1. Concluez des accords clairs avant le début des travaux/prestations/visites. Demandez en temps utile des informations sur les mesures qui s'appliquent à l'endroit où le travail doit être effectué.
2. Pour toute personne qui va effectuer des travaux d'entretien, de réparation, de nettoyage, etc. à domicile ou dans des entreprises : si la présence de l'occupant ou du travailleur n'est pas nécessaire, il est préférable que l'occupant ou le travailleur se rende dans une autre pièce ; pour le travail effectué au domicile de particuliers, il peut être nécessaire d'indiquer à l'avance si des personnes malades sont présentes, sauf si le travail est très urgent ; des règles spécifiques s'appliquent aux soins aux personnes (p.ex. les soins à domicile).
3. Si possible, utilisez votre propre équipement de travail et, si nécessaire, votre propre équipement de protection.

CONCLUSION

Le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME soutient fermement l'utilisation de ces recommandations pour un contact responsable avec les clients dans le cadre de la lutte contre le covid-19 en tant que lignes directrices pour tout contact non physique avec des clients. Lorsque cela s'avère nécessaire, les différents secteurs pourront ensuite adapter plus avant ces recommandations à un contexte sectoriel ou professionnel spécifique. La santé des clients, des collaborateurs et des indépendants constitue la priorité absolue pour le Conseil Supérieur. Ces mesures contribuent à une relance maximale de ces activités économiques importantes sans compromettre la santé.
