

BOITE A OUTILS COVID-19

INTERVENTION MENUISERIES EXTERIEURES CHEZ UN CLIENT PARTICULIER

La boîte à outils Covid 19 rassemble des exemples de solutions de sécurisation sanitaires, possibles et adaptables à certains postes et étapes de l'intervention d'une entreprise chez un client particulier. **Elle ne se substitue pas aux mesures sanitaires habituelles liées aux activités « chantiers » ni à celles propres à la crise sanitaire du Coronavirus mises en place par le Gouvernement.** L'attention est attirée sur le fait que le lecteur devra se tenir informé de l'évolution de ces mesures exceptionnelles et respecter les directives et recommandations du Ministère de la Santé et des Solidarités ainsi que du Ministère du Travail et du Ministère de la Transition écologique et solidaire. **L'entreprise est tenue par la Loi à une obligation de moyens vis-à-vis de ses salariés quant à la sécurité de leur santé.**



Le non-respect par l'entreprise des préconisations du guide de l'OPPBT* (Guide de préconisations de sécurité sanitaire pour la continuité des activités de la construction en période d'épidémie de Coronavirus Covid-19 du 10/4/2020 et révisions éventuelles) pendant la période de confinement décidée par les autorités doit entraîner l'arrêt de son activité travaux.

CONSIGNES ET PRINCIPES GENERAUX

La possibilité de se laver les mains avec accès à un point d'eau (lavabo, bidon d'eau) et du savon liquide est une condition incontournable pour autoriser l'activité.

- ☞ Respect strict des gestes barrières
- ☞ Port d'un masque de protection respiratoire (cf focus masques ci-après) et lunettes obligatoires si :
 - Travail à moins d'un mètre
 - Intervention chez une personne malade ou à risque de santé
- ☞ Port de gants de travail usuels recommandé
- ☞ S'assurer de l'état de santé des salariés et autres intervenants en entreprise et sur chantier :
- ☞ Informer les salariés que les personnels à risque élevé ne doivent pas travailler et doivent avoir un arrêt de travail
- ☞ Désigner un référent Covid-19
- ☞ Assurer une information et une communication régulière à ses salariés

FOCUS : INTERVENTION CHEZ UNE PERSONNE MALADE OU A RISQUE :

Seule une intervention indispensable et urgente au domicile d'une personne malade ou à risque peut être réalisée

- ☞ **La personne malade** : si cette intervention ne peut pas être différée : PRINCIPE DE PROTECTION CROISEE : port du masque obligatoire (à minima chirurgical) par l'intervenant ET par la personne malade ET par son entourage
- ☞ **La personne à facteurs de risque aggravants** : port du masque obligatoire. Les masques préconisés sont de type à usage non-sanitaire de catégorie I - filtration supérieure ou égale à 90 %, de type FFP1, de type chirurgical ou de protection supérieure.

FOCUS : QUELS TYPES DE MASQUES ET DANS QUELS CAS ?

- ☞ Si distanciation minimale d'un mètre impossible et portage de charges : port de masque alternatif par chaque personne avec un niveau de filtration de 90 à 95 %. Si disponible, un masque FFP1 peut être également utilisé
- ☞ En cas d'effort intense, changer son masque avant le terme des 4 heures d'utilisation, ou en cas d'inconfort lié au port. Dans ce dernier cas, privilégier l'utilisation d'un masque FFP1, dont la portabilité fait l'objet de tests dans la norme.
- ☞ Dans le cas d'un travail de plusieurs opérateurs dans un environnement confiné sans ventilation, le port du FFP1 devra être privilégié.
- ☞ Interventions chez les personnes à risque de santé, les masques préconisés sont de type à usage non-sanitaire de catégorie I (filtration supérieure ou égale à 90 % – « masques individuels à usage des professionnels en contact avec le public » selon la note DGS/DGE/DGT du 29 mars 2020, de type FFP1, de type chirurgical ou de protection supérieure).
- ☞ Interventions chez les personnes malades, des masques de type chirurgical II-R ou de protection supérieure restent obligatoires.
- ☞ Intervention avec dépose/découpe d'éléments en bois : masque de protection antipoussières type FFP3

LES DEPLACEMENTS

- ☞ **Justificatif de déplacement professionnel** valide et complété pour chaque salarié (si télétravail impossible)
- ☞ **Attestation dérogatoire personnelle** complétée et à jour
- ☞ **Limiter le nombre de personnes par véhicule**
 - 1 personne par rang maximum et en quinconce si plusieurs rangs
 - Sinon, port du masque
 - Si utilisation partagée de véhicules et engins :
 - Désinfection des surfaces de contact direct (volant, boutons de commande, levier de vitesse, frein à main, poignées...) entre chaque rotation
- ☞ **Lavage des mains** (eau + savon liquide + essui main jetable) à chaque arrivée et départ du dépôt ou atelier
- ☞ **Arrivée du personnel :**
 - En tenue de ville
 - Décalage des accès aux vestiaires
- ☞ **Vêtements de travail**
 - Lavage quotidien (30 minutes à 60°)
 - Possibilité d'entreposer vêtements de travail 24h pour décontamination
 - Combinaison jetable

LA LIVRAISON DES MENUISERIES

- ☞ **Lavage des mains** à l'eau et savon liquide, ou gel hydroalcoolique, avant et après manutention des produits livrés
- ☞ **Respecter la distanciation** d'un mètre entre les personnes sinon port de masque et lunettes
- ☞ **Mise en place d'une procédure de livraison « sans contact » avec le transporteur :**
 - Organiser la réception des matériaux et matériels de façon à éviter tout contact physique
 - Définir une zone « tampon » permettant un stockage isolé des menuiseries et autres fournitures livrées
 - Interdire l'accès au livreur à l'intérieur du dépôt dans la mesure du possible
 - Le cas échéant désinfecter la menuiserie avec lingettes désinfectantes (attention au risque d'altération sur menuiseries en bois).
 - Prévoir et délimiter une zone de circulation évitant les croisements de personnes

LA MANUTENTION

- ☞ **Lavage des mains** à l'eau et au savon liquide ou gel hydroalcoolique en l'absence de points d'eau
- ☞ **Une personne dans le camion et une personne dans le dépôt**
- ☞ **Prévoir une zone de dépôt** des menuiseries entre l'intérieur du dépôt et le camion afin de déposer les menuiseries et fournitures sans contact humain
- ☞ **Porter des gants, lunettes et masque** si distanciation d'un mètre impossible ou pas de zone de dépôt
- ☞ **Prévoir, si besoin, de dégondrer les ouvrants** ou toute autre manipulation afin d'alléger les menuiseries

L'APPROCHE COMMERCIALE LA FONCTION ADMINISTRATIVE

En période de confinement, **l'approche commerciale à distance est à privilégier**. Aujourd'hui différents outils de communication permettent de garder le contact avec les clients ou d'en nouer de nouveaux.

Cette nouvelle communication devra permettre de conforter la confiance des clients vis-à-vis du savoir-faire professionnel et technique de l'entreprise et aussi vis-à-vis de sa responsabilité en termes de sécurité sanitaire.

L'APPROCHE COMMERCIALE A DISTANCE

- ☞ **Annoncer votre reprise d'activité** sur vos réseaux sociaux, site internet
- ☞ **Demander aux fournisseurs** (fabricants de menuiseries, d'éléments complémentaires) **leurs catalogues ou plaquettes de présentation des produits sous format numérique**
- ☞ **Entretenir un contact régulier** avec les clients par téléphone
- ☞ **Rédiger un guide d'entretien** (court et simple) permettant de connaître les principales informations sur les travaux à réaliser :
 - Le chantier : site occupé, logement vacant
 - Nature des travaux : neuf / rénovation
 - Type de menuiseries : fenêtres, porte fenêtres, portes d'entrée...
 - Type d'ouverture : à frappe, coulissant, galandage...
 - Nombre de vantaux, fixes
 - Nombre de menuiseries
 - Choix d'une couleur, d'une texture
 - Les raisons du changement ou de la pose de nouvelles menuiseries (isolation thermique/acoustique, difficulté de manœuvre, bris de glace, etc...)
- ☞ Ce guide d'entretien peut être administré par téléphone ou mis en ligne sur site internet (à l'exemple des configurateur automobile)
- ☞ **Proposer l'envoi par mail de documentation sur la menuiserie « type »** pouvant répondre aux besoins exprimés
- ☞ **Demander au client son accord pour un rendez-vous à son domicile** afin de confirmer le choix de la menuiserie, les cotes. S'assurer au préalable de l'état de santé du client (présence de symptôme Covid-19 ou facteurs de risques aggravants) avant déplacement
- ☞ **Il n'est pas recommandé d'envoyer un devis à distance**. Le devis ne doit être transmis au client qu'après une visite préalable aux travaux (point exigé pour CITE, MaPrimeRenov' et autres aides financières)

L'APPROCHE COMMERCIALE CHEZ LE CLIENT

Se référer aux préconisations sanitaires déplacement et arrivée sur chantier de la boîte à outils Météo

L'APPROCHE COMMERCIALE DANS LE POINT DE VENTE

Au jour de la rédaction de la boîte à outils COVID-19 et sur les recommandations du cabinet juridique de l'UFME, l'ouverture au public non professionnel des commerces de détail de quincaillerie, peinture et verre spécialisés correspondant au code NAF/APE n°47-52 est très risquée.

En effet, si le décret n° 2020-291 du 23/3/2020 liste les magasins autorisés à ouvrir, il précise aussi l'interdiction aux ménages français de se déplacer hors achats de première nécessité. Ainsi l'appréciation de la notion « achats de 1^{ère} nécessité » sera laissée au fonctionnaire en charge du contrôle.

Toutefois l'attestation de déplacement dérogatoire autorise les déplacements pour effectuer des achats de fournitures nécessaires à l'activité professionnelle. Ces commerces peuvent donc accueillir une clientèle de professionnels et devront mettre en place des mesures sanitaires permettant le respect des gestes barrières pour la sécurité des salariés et des clients.

- ☞ **Se référer au paragraphe « Fonction administrative » quant aux préconisations de sécurité sanitaires pour les salariés de l'entreprise**

L'APPROCHE COMMERCIALE LA FONCTION ADMINISTRATIVE

L'APPROCHE COMMERCIALE DANS LE POINT DE VENTE (suite)

Pour l'accueil du client professionnel :

- ☞ **Distanciation** minimale d'un mètre entre 2 personnes ou port du masque
- ☞ Matérialiser cette distanciation par une signalétique au sol
- ☞ **Limiter le nombre de personnes présentes** sur le point de vente en fonction de sa superficie
- ☞ **Mise à disposition de gel hydro alcoolique** à l'entrée du magasin, si possible de masques pour le client
- ☞ **Aucune manipulation des menuiseries présentées par des personnes extérieures** à l'entreprise
- ☞ **Manipulation avec gants des menuiseries ou accessoires par le personnel de l'entreprise**
- ☞ **Limiter le nombre de sièges** afin d'écourter le temps de présence dans le magasin du client
- ☞ **Nettoyage régulier du magasin** (à minima quotidien)
- ☞ **Désinfecter les surfaces de contacts directs** avec des lingettes ou gel
- ☞ **Pas de prêt de stylos**
- ☞ **Limiter le nombre d'échanges de documents**

LA FONCTION ADMINISTRATIVE

Les tâches administratives doivent être dans la mesure du possible réalisées en **télétravail**. Le cas échéant, un protocole sanitaire doit être mis en place, connu des salariés et respecté.

- ☞ **Respect des gestes barrières**
- ☞ **Lavage des mains** (eau et savon liquide) régulier. Mise à disposition d'essuie-mains jetables dans un sac fermé
- ☞ **Mise en disposition de gels ou solutions hydro alcooliques** sur chaque poste de travail individuel ainsi qu'à l'entrée des bureaux, dans les sanitaires
- ☞ **Distanciation minimale d'un mètre** des postes de travail. Sinon port de masques et lunettes
- ☞ **Prévoir un plan de circulation** des bureaux et le matérialiser
- ☞ **Travailler portes ouvertes afin de limiter le contact direct sur surface**
- ☞ **Mise à disposition d'outils de travail individuels**
- ☞ **Désinfection des outils et postes de travail individuels**
- ☞ **Nettoyage à minima journalier des bureaux**
- ☞ **Désinfecter les surfaces de contacts directs des locaux** : poignées de portes, interrupteurs ou port de gants
- ☞ **Les équipements communs** (photocopieurs, imprimantes, etc...) : désinfecter les surfaces de contact à chaque utilisation avec des lingettes désinfectantes ou port de gants
- ☞ **La transmission des documents** : privilégier la dématérialisation des documents (envoi par mail) . Le cas échéant (par exemple dossier de pose) : prévoir leur impression papier plusieurs jours avant leur transmission afin de les laisser dans une zone de décontamination sans manipulation (prévoir une zone tampon matérialisée par une bannette nominative et inscrire date de dépôt sur dossier ou papier)
- ☞ **Ne pas laisser accès aux espaces de détente** : machines à café, espace fumeurs, etc.
- ☞ **Les déjeuners devront être pris à l'extérieur**
- ☞ **Prévoir des poubelles avec sac fermé** pour chaque poste de travail. Renouveler régulièrement les sacs

AVANT DEPART SUR CHANTIER

- ☞ **Au préalable, vérifier avec le client les conditions d'intervention permettant le respect des consignes sanitaires :**
 - Lieu et procédure d'accueil
 - Mise à disposition des installations d'hygiène
 - Respect de la distance minimale d'un mètre
 - Désinfection des surfaces de contact direct ou port de gants
 - Si nécessaire, déposer un masque à usage unique pour le client dans sa boîte aux lettres
- ☞ **Signature du protocole sanitaire mis en place pour l'intervention par le client**
- ☞ **S'assurer du bon état de santé des personnes présentes lors de l'intervention :**
 - Non présence de symptômes Covid-19
 - Pas de risques de facteur aggravants de la maladie
- ☞ **Définir le taux d'occupation du chantier lors de l'intervention (estimer la possibilité de distanciation, évaluer le risque de contacts ou croisement)**
 - Nombre de personnes présentes
 - Surface de la zone d'intervention
 - Présence de coactivité
 - Intervention en extérieur
 - Surface du logement
- ☞ **Vérifier l'accès à la menuiserie dans la zone d'intervention**
 - Rideaux, stores, tringles à rideau à faire enlever par le client
 - Libérer l'accès à la menuiserie si pièce encombrée
- ☞ **Désinfection des éléments, outils et matériel individuel**
- ☞ **Mise à disposition des EPI et équipements particuliers Covid-19** (masques, gants, lunettes, sur chaussure, gel ou solution hydroalcoolique, lingettes désinfectantes, etc)

DEPLACEMENTS DEPOT / CHANTIER

- ☞ **Se référer à la boîte à outils « Déplacement / Livraison / Manutention »**

ARRIVEE SUR CHANTIER

- ☞ **Prévenir le client de son arrivée avec son téléphonique personnel pour vous laisser l'accès au logement**
- ☞ **Respecter la distance de sécurité d'un mètre sinon port de masque et lunettes**
- ☞ **Respecter les gestes barrières**
- ☞ **Lavage des mains eau + savon liquide, essuie-mains jetable.**
- ☞ **Vérifier l'accès aux sanitaires sur chantier**
- ☞ **Désinfecter toute surface en contact direct proche menuiserie ou port de gants et lunettes**
- ☞ **Plan de circulation du chantier**
 - Intervenir pièce après pièce afin d'éviter au maximum les déplacements
 - Interdire l'accès à la zone d'intervention et matérialiser l'interdiction (pose d'un escabeau par exemple dans embrasure porte)
 - Eviter tout croisement dans les espaces réduits : passage d'une seule personne dans couloir
- ☞ **Tous les consommables utilisés et souillés sont emportés dans un sac fermé**

DEPART DU CHANTIER

- ☞ **Désinfecter tous les outils, matériels et éléments en contact direct**
- ☞ **Mettre dans un sac fermé tout consommable souillé** (masques, gants, sur-chaussure, essuie main...) **et les emporter**
- ☞ Si nécessaire présenter au client les prochaines étapes du chantier au client qui sera resté hors de la zone d'intervention

AVANT DEPART SUR CHANTIER

- ☞ Se référer à la boîte à outils « métré »

ARRIVEE SUR CHANTIER

- ☞ Se référer à la boîte à outils « métré »
- ☞ Prendre des photos de la zone d'intervention (mobilier, menuiseries, sol, ect...) avant mise en place des protections

MISE EN ŒUVRE DES MENUISERIES

- ☞ Disposer des protections (type bâches plastique) sur sol et meubles. Ces bâches devront être jetées dans un sac fermé après chaque intervention
- ☞ Si distanciation minimale d'un mètre impossible et portage de charges : port de masque alternatif par chaque personne avec un niveau de filtration de 90 à 95 %. Si disponible, un masque FFP1 peut être également utilisé
- ☞ Port de gants et lunettes
- ☞ Si intervention sur support bois ou dépose de menuiseries bois : port d'un masque de type FFP3 pour protection aux poussières de bois (agent cancérigène)
- ☞ Nettoyage du chantier :
 - Tous les consommables utilisés et souillés sont emportés dans un sac fermé
 - Eviter les grands déplacement d'air : privilégier les aspirateurs à particules (type chantier amiante)
- ☞ Prendre des photos de la zone d'intervention (mobilier, menuiseries, sol, etc...) après nettoyage

PV DE RECEPTION :

- ☞ Présentation au client :
 - Des nouvelles menuiseries, de leurs fonctionnalités (manipulation OB par exemple) et de leur entretien (ne pas remettre de guide d'entretien mais possibilité de le télécharger)
 - Des accessoires complémentaires à la menuiserie (manivelle volets, télécommande...)
- ☞ Si validation du PV de réception sur place :
 - Port du masque pour l'intervenant ET le client
 - Privilégier la transmission dématérialisée du PV de réception (mail)
 - Pas de prêt de stylo
 - Prendre une photo du PV signé par le client

REGLEMENT SOLDE INTERVENTION

- ☞ Privilégier le paiement par virement bancaire :
 - Demander la preuve du virement au client (sur smartphone ou édition papier)
 - Prendre photo de l'élément de preuve du client
- ☞ Si paiement par chèque : port de gants
 - Remettre chèque dans un sac fermé
 - Déposer chèque au dépôt et définir un espace de décontamination et interdire toute manipulation pendant au moins 24 heures

TRAITEMENT DES ANCIENNES MENUISERIES :

- ☞ Désinfecter tous les outils, matériels et éléments en contact direct
- ☞ Entourer d'un film plastique les menuiseries déposées
- ☞ A déposer chez recycleur ou si dépôt dans atelier de l'ancienne menuiserie délimiter une zone de décontamination permettant d'isoler les anciennes menuiseries et accessoire pendant plusieurs jours
- ☞ Déposer dans un sac fermé tout élément, accessoire en lien avec la menuiserie déposée et tout consommable souillé