

**Protocole pour le secteur électrotechnique -
Commerce de Détail et de Gros"**
Version 2 (mise à jour 01.12.2020)

1. Introduction

Suite à la décision du Comité de concertation de rouvrir tous les commerces , y compris les commerces non essentielles, à partir du mardi 1er décembre 2020 et à l'Arrêté ministériel publié au Moniteur belge le dimanche 29 novembre 2020, les partenaires sociaux ont élaboré un protocole pour le secteur électrotechnique au sein de la Sous-Commission Paritaire 149.01, qui se concentre sur le secteur du commerce de détail (commerce de gros et de détail).

Ce protocole comporte des mesures et des réglementations en matière de santé et de sécurité en vertu desquelles les entreprises du secteur électrotechnique peuvent redémarrer de manière responsable tout ou une partie de leurs activités.

Les partenaires sociaux au sein de la Sous-Commission Paritaire 149.01 s'appuient sur leurs nombreuses années d'expérience et leur connaissance approfondie du secteur, mais surtout sur les analyses de risques spécifiques au secteur qu'ils ont réalisées en vue d'un redémarrage.

Bien entendu, la priorité est accordée à la santé et à la sécurité des travailleurs indépendants ainsi que celles de leurs employés et clients.

2. Groupe cible

Le secteur électrotechnique est principalement composé d'indépendants et de PME, qui constituent le fondement de notre tissu économique belge. Il concerne:

Electro-détail : détaillants de produits bruns, blancs et gris ainsi que des salles d'exposition de cuisines et des magasins vendant du matériel d'installation électrique.

Electro-grossiste : distribution/grossiste de matériaux électrotechniques et représenté par la fédération FEDIBEL.

Ce protocole est limité à ces deux groupes cibles.

En outre, les installateurs électrotechniques sont également actifs dans des sous-domaines très divers, chacun ayant sa propre spécificité, allant des installations électriques classiques (résidentielles, tertiaires, industrielles) à des spécialisations diverses telles que l'automatisation, la domotique, la sécurité, la réfrigération, ...

Pour ce groupe cible, un "Protocole Partenaires sociaux SCP 149.01 en vue d'une relance pour la partie "installation"" a été élaboré séparément.

3. Cadre général

Ce protocole pour le secteur électrotechnique - commerce de détail et de gros est entièrement conforme aux lignes directrices générales pour la réouverture ou la reprise en toute sécurité des activités que l'on peut trouver dans :

- D'une part, le "[Travailler et sécurité. Guide générique pour lutter contre la propagation du covid-19 au travail](#)" (version 3 du 30 octobre 2020) élaboré par les partenaires sociaux du Conseil Supérieur pour la Prévention et la Protection au Travail et approuvé par le groupe de 10. Ce guide générique porte principalement sur les contacts avec et entre le personnel.
- D'autre part, le "[Guide pour l'ouverture des commerces. Accueillir vos clients en période de lutte contre le Covid-19.](#)" (mise à jour 1 décembre 2020). Ce guide porte principalement sur les contact entre les commerçants/indépendants et leurs clients.

Les partenaires sociaux au sein de la Sous-Commission Paritaire 149.01 ont commencé à travailler sur ce sujet et ont traduit ces recommandations générales en règles et lignes directrices spécifiques au secteur afin que les personnes puissent reprendre le travail en toute sécurité.

En outre, en plus de suivre les lignes directrices génériques susmentionnées, le secteur recommande de réaliser une analyse des risques basée sur la situation concrète dans le magasin, l'entreprise ou le lieu de travail afin de déterminer si des mesures supplémentaires doivent être prises dans certaines situations.

Nous invitons les partenaires du dialogue social au niveau de l'entreprise à se consulter dans le respect des compétences des organes consultatifs existants (Conseil d'Entreprise, CPPT et délégation syndicale) afin de résoudre les éventuels problèmes de manière constructive et responsable.

4. Electro-retail

Directives et règlements à suivre par les détaillants d'électroménager lors de la réouverture :

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.
2. 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/...), des cordons, des barrières physiques ou un circuit à suivre.

Réorganisez, si nécessaire, l'aménagement de la zone des caisses afin que la distance de 1,5 mètre entre le personnel et les clients, et entre les clients dans la file d'attente puisse être garantie ou prévoyez d'autres mesures de sécurité.

Exemples :

- Élargissez le comptoir de manière à ce que la distance entre vous et le client soit d'au moins 1,5 mètre.
- Prévoyez un écran en plexiglas sur le comptoir ou le bureau comme séparation entre vous et le client.

Les files d'attente à l'extérieur du magasin doivent être évitées. Tout doit être mis en oeuvre pour que la distance de 1,5 m soit respectée entre les personnes présentes dans les files et éviter les rassemblements. Si des dispositions sont prises par les autorités locales, il convient de les respecter.

Accordez de l'attention à l'aménagement de votre parking, par exemple en espaçant les places pour les voitures et les vélos de façon à garantir les distances de sécurité.

3. Couvrir la bouche et le nez avec un masque buccal ou toute autre alternative en tissu est toujours obligatoire, tant pour les clients que pour le personnel, à l'exception des enfants jusqu'à l'âge de 12 ans inclus. Si cela n'est pas possible pour des raisons médicales, un écran facial peut être utilisé.
4. En principe, les courses sont effectuées **seul**. Un adulte peut accompagner les enfants de moins de 18 ans vivant sous le même toit que lui ou les personnes ayant besoin d'une assistance. En cas de travail sur rendez-vous, deux personnes du même ménage peuvent être présentes ou, dans le cas d'une personne seule, le contact rapproché, peut être présent.
5. Une visite de magasin dure au maximum 30 minutes, sauf sur rendez-vous.
6. Veillez à une bonne aération et une ventilation adaptée de votre magasin.
Exemples :
 - Assurez une ventilation régulière et suffisante par ventilation naturelle (par exemple en ouvrant les fenêtres ou les portes), soit par ventilation mécanique.
 - Laissez le plus possible les portes non automatiques ouvertes.
7. Veillez à une **hygiène** maximale dans l'établissement et mettez à disposition des moyens pour l'hygiène nécessaire des mains du personnel et des consommateurs.
Exemples:
 - Mettez du gel désinfectant pour les mains à disposition aux entrées et sorties et, le cas échéant, dans le magasin, par exemple au comptoir, à la caisse ou au bureau où vous organisez des réunions avec les clients.
 - Mettez en place un système de vente faisant en sorte que seul le client touche le produit qu'il achète. Si ce n'est pas possible, faites en sorte de limiter au maximum les manipulations du produit, tant par le client que par le vendeur.
 - Nettoyer régulièrement les appareils et les cuisines de démonstration.
 - Fournir des gants pour les essais et les démonstrations de dispositifs.
 - Fournir un désinfectant pour nettoyer les chariots ou les paniers à provisions s'ils sont présents avant chaque utilisation par un nouveau client.
8. Encouragez les paiements électroniques ou sans contact et évitez autant que possible les paiements en espèces. Privilégiez les paiements électroniques ou sans contact. Les terminaux de paiement doivent être nettoyés et désinfectés après chaque utilisation. Du gel pour les mains ou des cotons-tiges peuvent également être mis à la disposition des clients.
Exemple:
Promouvoir les paiements avec des écochèques ou chèques consommation électroniques.
9. Travaillez si possible sur la base de commandes et d'heures de retrait.

La livraison et le placement à domicile de biens préalablement commandés sont autorisés. Les installations d'électroménagers peuvent également se poursuivre au domicile du consommateur.

Cela devrait toujours être fait en tenant compte des mesures de distanciation sociale et en portant un masque buccal si cela n'est pas possible

Transport collectif organisé par l'employeur : respectez la plus grande distance possible entre chaque personne pendant le transport, limitez si possible le nombre de personnes dans le véhicule et/ou prévoyez une séparation (dans un matériau souple et avec attention pour la visibilité et la sécurité); utilisez en plus des masques. Veillez à ce que les systèmes de ventilation et d'aération des moyens de transport fonctionnent bien et soient correctement entretenus, et accordez une attention particulière à l'hygiène intérieure des véhicules utilisés par différentes personnes. Il est nécessaire d'aérer le véhicule et de le nettoyer régulièrement.

Informez les consommateurs, les membres du personnel et les tiers en temps utile et de manière clairement visible des règles en vigueur, et dispensez une formation appropriée à vos travailleurs, y compris les intérimaires et les stagiaires.

Informez les employés sur les directives relatives au covoiturage. Ceux qui ne viennent pas seuls en voiture respectent la plus grande distance possible entre chaque personne pendant le transport, portent un masque et limitent si possible le nombre de personnes dans le véhicule. Si les travailleurs covoiturent quand même, il est mieux de choisir un partenaire fixe de covoiturage.

Désignez aussi une personne de contact chez qui les consommateurs et les membres du personnel puissent signaler une éventuelle contamination par le coronavirus COVID-19 en vue de faciliter le contact tracing.

Directives et règlements pour les clients :

1. N'allez pas dans le magasin si vous présentez des symptômes de la maladie.
2. Gardez 1,5 m de distance avec les autres clients (qui ne font pas partie de votre ménage ou de vos contacts rapprochés) et le personnel du magasin, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur du magasin.
3. Portez toujours un masque buccal ou une alternative en tissu ~~dans les magasins et les centres commerciaux.~~ Si cela n'est pas possible pour des raisons médicales, un écran facial peut être utilisé.
4. Lavez-vous les mains en entrant dans chaque magasin et ne touchez que les produits dont vous avez besoin.
5. Venez au magasin seul autant que possible. Un adulte peut accompagner les enfants de moins de 18 ans vivant sous le même toit que lui ou les personnes ayant besoin d'une assistance. Lorsque c'est sur rendez-vous, deux personnes peuvent être présentes : un membre supplémentaire du ménage ou, pour la personne isolée, le contact rapproché.
6. Limitez votre temps d'achats à une durée de maximum 30 minutes, Sauf sur rendez-vous.
7. Suivez les instructions du personnel et les directives affichées dans le magasin.
8. Payez de préférence sans contact ou de façon électronique, évitez les espèces.

Les détaillants en électroménager doivent faire en sorte que ces directives, ainsi que le nombre maximum de clients qui peuvent être présents en même temps, puissent être visibles à l'extérieur et dans le magasin et les communiquent si possible avant de contacter le client. Un modèle d'affiche sont disponibles sur [le site internet du SPF Economie](#).

En outre, en plus de suivre les directives génériques susmentionnées, le secteur recommande d'effectuer une **analyse des risques** basée sur la situation réelle dans le magasin ou la salle d'exposition afin de déterminer si des mesures supplémentaires doivent encore être prises dans certaines situations.

Il est recommandé de faire ses courses dans une commune ou une ville proche de votre domicile ou de votre lieu de travail et de donner également la priorité aux personnes de plus de 65 ans, aux personnes à mobilité réduite et au personnel soignant.

5. Commerce de gros en électrotechnique

Voir le document ci-joint de FEDIBEL : "Protocole pour les membres de FEDIBEL, la fédération belge de la distribution (en gros) de matériel électrotechnique".

Protocole pour les membres de FEDIBEL, la fédération belge pour la distribution (en gros) de matériel électrotechnique

Nos grossistes sont chargés de fournir les services essentiels à la société, en particulier les matériaux nécessaires aux travaux et interventions urgents sur les installations électriques. Notre activité relève de la sous-commission paritaire 149.01 et de nombreuses entreprises sont encore gravement touchées par les mesures prises contre la propagation du coronavirus COVID-19.

Le nouvel Arrêté ministériel du 1er novembre 2020 a permis la poursuite de toutes les activités de nos grossistes destinées aux professionnels¹.

Cependant, nos grossistes ont dû fermer leurs salles d'exposition et leurs magasins spécialisés pour les particuliers. Le fait de donner le feu vert aux magasins de bricolage généraux pour qu'ils rouvrent leurs portes, alors que les magasins spécialisés des grossistes (par exemple, les salles d'exposition, les centres d'éclairage, les centres d'expérience, etc.) devaient garder leurs salles d'exposition fermées, a créé une discrimination inacceptable.

L'Arrêté ministériel du 28 novembre 2020 a apporté des modifications². À partir du 1er décembre, les salles d'exposition de nos grossistes pourront à nouveau accueillir des particuliers, mais à des conditions strictes décrites au point "Salles d'exposition".

Bien qu'il soit important pour les entreprises et leurs employés de continuer à travailler afin de garantir la prestation des services essentiels, la santé des employés, des employeurs et des clients est d'une importance capitale et les mesures du gouvernement doivent donc être suivies sans conteste.

La base est le "Guide générique" élaboré par le Haut Conseil de la Prévention pour prévenir la propagation de la COVID19 sur le lieu de travail. Il ne fait aucune distinction entre les secteurs cruciaux et non cruciaux, ce qui fait de la distance sociale un engagement de moyens pour tous. Cela peut être lié à l'obligation de porter des équipements de protection supplémentaires que nous recommandons aux grossistes (voir plus loin sous "Règlement général sur l'hygiène").

Nous faisons également référence ici aux directives incluses dans le "Guide de l'ouverture commerciale", que nous souscrivons également pleinement en tant que secteur.

La fédération Fedibel appelle les employés et les employeurs à suivre les recommandations de ce protocole et à les appliquer dans leur propre entreprise et en cas de délocalisation lors de l'exécution d'un travail autorisé. Nous pensons également qu'il est important de ne pas perdre de vue la prévention et le bien-être au travail.

Nous sommes convaincus que nos employeurs et nos employés appliqueront ces recommandations et qu'ils informeront également leurs clients/tiers de ces mesures de sécurité spéciales et des règles d'hygiène.

Nous appelons les partenaires sociaux au niveau de l'entreprise à se consulter dans le respect des pouvoirs des organes de concertation existants (Conseil d'Entreprise, CPPT et délégation syndicale) afin de résoudre les problèmes potentiels de manière constructive et responsable.

¹ Art. 6, §2, 12e arrêté ministériel du 1er novembre 2020 modifiant l'arrêté ministériel du 28 octobre 2020 relatif aux mesures urgentes pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19, 1er novembre 2020, 78924.

² Arrêté ministériel du 28 novembre 2020 modifiant l'arrêté ministériel du 28 octobre 2020 relatif aux mesures urgentes pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19, BOJ 29 novembre 2020, 8392.

LES RÈGLES GÉNÉRALES D'HYGIÈNE

En résumé, les mesures de base générales s'appliquant :

- Lavez-vous les mains régulièrement et pendant une période suffisamment longue (au moins 40 à 60 secondes) à l'eau et au savon.
- Utilisez un nouveau mouchoir en papier à chaque fois et jetez-le immédiatement après usage.
- Toussez ou éternuez à l'intérieur du coude s'il n'y a pas de mouchoir en papier disponible.
- Gardez une distance d'au moins 1,5 mètre.
- En cas d'équipe double, une recommandation du service médical du travail est fortement recommandée. Sans ce conseil, une équipe double ne peut être obligatoire.
- Les directives pour les clients doivent être suivies correctement.
- La prise de température corporelle n'est pas un indicateur significatif car toutes les personnes infectées n'ont pas forcément de la fièvre et parce que les personnes peuvent avoir pris des médicaments antipyrétiques.
- En cas de maladie, les directives générales du gouvernement sont suivies et en cas d'infection corona, l'employeur est informé afin de pouvoir retracer avec qui l'employé a été en contact.

La fédération fait appel aux employeurs et clients à fournir les installations sanitaires nécessaires, à faire tout leur possible et dans la mesure du possible à fournir des équipements de protection supplémentaires tels que gel hydroalcoolique, gants jetables, mouchoirs en papier, lingettes ou spray de nettoyage désinfectant, sacs poubelles, masques buccaux et éventuellement lunettes de sécurité.

Les ascenseurs sont de préférence mis hors service ou il est annoncé qu'ils ne peuvent être utilisés que par une seule personne (au moins jusqu'à la fin des mesures annoncées par le gouvernement fédéral).

Le contact physique avec les clients, les fournisseurs et les collègues doit être évité, une distance de 1,5 mètre est obligatoire. S'il est difficile de garantir une distance de 1,5 mètre, des cloisons en plastique (feuilles de plexiglas) peuvent garantir la sécurité des employés et des clients.

Dans la mesure du possible, les réunions/conversations avec les clients et les fournisseurs se font par voie numérique ou par téléphone.

Pendant la pause (déjeuner), une distance de 1,5 mètre est également respectée.

SALLES D'EXPOSITION

Jusqu'au 1er décembre, la règle générale était que les entreprises et associations proposant des biens aux consommateurs devaient être fermées au public et ne pouvaient recevoir que des clients professionnels.

Les membres de FEDIBEL ont pu maintenir leur salle d'exposition ouverte mais uniquement pour les clients professionnels, conformément aux mesures et protocoles déjà en place.

Ce qui change dans le nouvel Arrêté ministériel du 28 novembre 2020:

Sans préjudice de l'article 8 de l'Arrêté ministériel du 28 octobre 2020, les entreprises et les associations offrant des biens ou des services aux consommateurs doivent exercer leurs activités

conformément au protocole ou aux règles générales minimales publiées à cet effet sur le site web de l'autorité publique compétente :

1. L'entreprise ou l'association informe en temps utile et de manière clairement visible les consommateurs, les membres du personnel et les tiers des mesures de prévention en vigueur et dispense une formation appropriée aux membres du personnel
2. Une distance de 1,5 mètre entre chaque personne doit être garantie ;
3. Les consommateurs sont admis pour une durée maximale de 30 minutes, mais la visite peut être plus longue si l'entreprise ou l'association ne travaille que sur rendez-vous ;
4. Un consommateur par 10 m² de surface de plancher accessible au public est admis ;
5. Si la surface de plancher accessible au public est inférieure à 20 m², deux consommateurs sont autorisés, à condition qu'une distance de 1,5 m soit garantie entre chaque personne ;
6. Si la surface de plancher accessible au public dépasse 400 m², un contrôle d'accès adéquat doit être prévu ;
7. Dans l'entreprise ou l'association, couvrir la bouche et le nez avec un masque buccal est obligatoire dans les zones accessibles au public, et si les règles de distanciation sociale ne peuvent être respectées en raison de la nature de l'activité exercée, d'autres équipements de protection individuelle sont fortement recommandés ;
8. L'activité doit être organisée, le cas échéant conformément aux directives émises par l'autorité compétente, de manière à éviter les rassemblements et à permettre le respect des règles de distanciation sociale, notamment à l'égard des personnes qui attendent à l'extérieur de l'établissement ;
9. L'entreprise ou l'association fournit au personnel et aux consommateurs les moyens nécessaires à l'hygiène des mains ;
10. L'entreprise ou l'association prend les mesures d'hygiène appropriées pour désinfecter l'établissement et les équipements utilisés régulièrement. Une attention particulière doit être accordée à la désinfection des poignées de porte, des interrupteurs, des claviers, etc. avant de reprendre le travail.
11. La société ou l'association doit assurer une bonne ventilation ;
12. Une personne de contact est désignée et rendue publique afin que les consommateurs et le personnel puissent signaler une éventuelle infection par le coronavirus COVID-19 en vue de faciliter la recherche des contacts ;
13. Les achats individuels, à l'exception des mineurs dans leur propre ménage ou des personnes ayant besoin d'un accompagnateur, qui peuvent être accompagnés d'un adulte.
14. Lorsque des documents doivent être signés, par exemple, le document peut être placé sur une table, signé par une partie, éloigné et l'autre partie (avec son propre stylo) peut signer, faire emporter ses copies avec elle et seulement ensuite reprendre le document. L'utilisation de gants en caoutchouc jetables permet d'éviter le contact entre le papier et les mains. Si cela n'est pas possible, après avoir manipulé le document, il est conseillé de se laver soigneusement les mains à l'eau et au savon ou de les désinfecter avec un gel désinfectant et, dans l'intervalle, de ne pas toucher le visage.

TÉLÉTRAVAIL OBLIGATOIRE !

Alors que le télétravail était auparavant la règle, depuis l'entrée en vigueur de l'AM du 01/11/2020, le télétravail est devenu une obligation pour toutes les entreprises, associations et services pour tous les membres du personnel, à moins que cela ne soit impossible en raison de la nature de la fonction ou de la continuité de l'entreprise, des activités ou des services.

Si le télétravail ne peut être utilisé, les entreprises, associations et services doivent prendre les mesures nécessaires mentionnées dans le Guide Générique du SPF Emploi.

Là où l'AM du 18 octobre 2020 offrait encore la possibilité d'organiser des moments de retour bien organisés dans le respect des règles sanitaires, ce n'est plus le cas selon le nouvel arrêté ministériel du 1er novembre 2020.

Si un employé ne peut pas télé travailler, l'employeur est tenu de fournir un certificat ou toute autre preuve confirmant la nécessité d'une présence sur le lieu de travail ou d'un déplacement. Nous recommandons donc de définir clairement la fonction qui justifie la nécessité d'une présence sur le lieu de travail ou d'un déplacement.

Ainsi, l'arrêté ministériel du 28 novembre 2020 n'a rien changé à cette situation.

ENLÈVEMENTS / LIVRAISONS

Les collectes / livraisons (B2B) doivent être organisées de manière à respecter les installations sanitaires ci-dessous :

- L'entreprise ou l'association informe en temps utile les clients et les membres du personnel des mesures préventives en vigueur et dispense aux membres du personnel une formation appropriée ;
- Une distance de 1,5 mètre entre chaque personne est garantie ;
- Les clients sont admis pour une durée maximale de 30 minutes ou aussi longtemps que d'habitude en cas de rendez-vous ;
- Un client par 10 m² est admis ;
- Si la surface accessible aux clients est inférieure à 20 m² , deux clients sont autorisés, à condition qu'une distance de 1,5 mètre soit garantie entre chaque personne ;
- Les masques buccaux et autres équipements de protection individuelle sont toujours fortement recommandés dans l'entreprise et sont utilisés si les règles de distanciation sociale ne peuvent être respectées en raison de la nature de l'activité exercée ;
- L'activité doit être organisée de manière à éviter les rassemblements ; à cette fin, les coins café et l'accès aux distributeurs automatiques, entre autres, doivent être fermés.
- L'entreprise ou l'association met à la disposition du personnel et des clients les moyens nécessaires à l'hygiène des mains ;
- L'entreprise ou l'association prend les mesures d'hygiène appropriées pour désinfecter régulièrement l'établissement et le matériel utilisé ;
- L'entreprise ou l'association assure une bonne ventilation ;
- Si les équipements sont utilisés par plusieurs employés (chariot élévateur, transpalette, clavier, scanners, ...), ils doivent être nettoyés à chaque changement d'utilisation. Les interrupteurs, les poignées de porte, ... doivent également être nettoyés régulièrement. Il est également préférable d'attribuer personnellement les équipements (de bureau).
- Si des documents doivent être signés, par exemple, le document peut être placé sur une table, signé, éloigné et l'autre partie (avec son propre stylo) peut signer, emporter ses copies avec elle et seulement ensuite reprendre le document. L'utilisation de gants en caoutchouc jetables permet d'éviter le contact entre le papier et les mains. Si cela n'est pas possible, après avoir manipulé le document, il est conseillé de se laver soigneusement les mains à l'eau et au savon ou de les désinfecter avec un gel désinfectant et, dans l'intervalle, de ne pas toucher le visage.
- Si possible, le matériel (de bureau) doit être attribué personnellement.