

# Charte relative à l'intervention des forces de vente des industriels en magasins, dans le cadre de la crise sanitaire liée au Covid 19

La crise sanitaire due au virus Covid 19 a entraîné d'importantes perturbations dans la chaîne d'approvisionnement. Les obligations de confinement ont contraint les industriels à adapter leurs capacités de production, et les distributeurs ont dû faire face à un accroissement sans précédent de la consommation, en particulier dans certaines catégories de produits, entraînant parfois des pénuries temporaires, une restructuration profonde des gammes et une désorganisation des linéaires.

Les risques encourus par le personnel travaillant en magasin et les mesures de sécurité sanitaires consécutives ont conduit les distributeurs à globalement refuser, dans un premier temps, la présence des personnels des industriels dans les surfaces de vente.

La nécessité de préparer le retour progressif à une situation normalisée, combinée à l'établissement par leurs soins de règles de sécurité en magasins, conduit les distributeurs à solliciter de nouveau la présence des forces de vente de leurs fournisseurs.

Dans cette perspective, **les adhérents de l'Ilec et de l'Ania** ont souhaité s'inscrire dans une **démarche collaborative** avec les enseignes, en posant comme conditions préalables les impératifs de sécurité et de respect des règles de protection de leurs salariés, une condition *sine qua non* du retour des forces de vente en magasin.

Dans ce cadre, les fournisseurs s'attacheront à affecter leur personnel auprès de chaque enseigne en respectant un principe de traitement équitable, sans favoriser une enseigne au détriment d'une autre.

## 1. Mesures de sécurité nécessaires et préalables à respecter

### 1.1. Obligations en matière de sécurité à la charge des fournisseurs

Il relève de la responsabilité de l'employeur **d'assurer la sécurité et la santé physique et mentale de tous ses salariés. À défaut, il encourt de lourdes sanctions, même si le dommage n'est pas réalisé.**

Comme l'a rappelé le ministère du Travail sur son site, en matière d'obligations générales de l'employeur et de sa responsabilité, celui-ci doit « *prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, des actions d'information et de formation, la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés* » et il doit veiller à « *l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes* ».

**Ainsi, il n'incombe pas à l'employeur de garantir l'absence de toute exposition des salariés à des risques mais de les éviter le plus possible, et s'ils ne peuvent être évités, de les**

**évaluer régulièrement en fonction notamment des recommandations du gouvernement, afin de prendre ensuite toutes les mesures utiles pour protéger les travailleurs exposés. C'est au regard de ce cadre que doivent être définies les obligations respectives des employeurs mais aussi des salariés.**

La présence des forces de vente en magasin est également conditionnée à la fourniture, par l'employeur, des équipements nécessaires pour garantir à ses équipes une intervention en toute sécurité.

À ce titre, **les adhérents de l'Ilec et de l'Ania s'engagent à remettre à chaque salarié concerné une dotation d'équipements de protection individuels (ÉPI)**, destinés à être portés ou utilisés par le salarié en vue de le protéger contre les risques de contamination susceptibles de menacer sa sécurité ou sa santé, et correspondant à chaque rendez-vous ou visite prévu.

La présence des forces de vente en magasin est ainsi conditionnée à la remise, par leur employeur, a minima de masques de protection et de gel hydroalcoolique.

Chaque entreprise est libre de déterminer, en fonction notamment des caractéristiques des produits qu'elle commercialise, une liste complémentaire d'équipements tels que gants ou blouses de protection jetables, après consultation des instances représentatives du personnel compétentes. Les salariés concernés devront par ailleurs procéder à la désinfection de leur matériel de travail.

Les demandes d'intervention des forces de vente en dehors des heures d'ouverture des magasins peuvent poser des **questions relatives au travail de nuit**, qui doivent être également abordées avec les instances représentatives du personnel, la question étant rendue plus aiguë encore par la fermeture des hôtels.

Des règles impératives de gestion et de **désinfection du matériel de travail** (stylos, cutters, etc.) à l'issue de chaque visite devront être édictées par les entreprises et respectées par les salariés.

Chaque entreprise doit par mesure de précaution mettre à la disposition de ses salariés, ou s'engager à prendre à sa charge sur production de justificatifs, un tel dispositif (sac poubelle à fermeture hermétique), ainsi que les instructions d'usage afférentes.

De même, le respect des règles de distanciation entre les personnes sera rappelé aux salariés, en particulier à ceux qui pourraient être présents à plusieurs en même temps dans un même magasin. Cette règle s'applique également vis-à-vis du personnel du magasin, et des consommateurs présents dans les rayons, si les visites se déroulent pendant les heures d'ouverture.

Conformément aux dispositions de l'article 3 du [décret du 23 mars 2020](#), les salariés se rendant dans les magasins devront veiller à se munir préalablement de l'attestation de déplacement prévue, sauf nouvelle disposition légale ou réglementaire décidée dans l'intervalle.

## **1.2. Obligations de sécurité à la charge des magasins**

La présence de salariés des fournisseurs est conditionnée par le respect, dans chaque point de vente, du cadre strict des mesures sanitaires en magasin recommandées par les enseignes de la grande distribution afin de lutter contre l'épidémie de coronavirus, le respect des préconisations édictées directement par les enseignes, ainsi que celui des **recommandations émanant du ministère du Travail**, figurant sur la fiche « Conseil métiers » annexée aux présentes.

Les règles édictées par les enseignes ne dédouanent en aucune manière le fournisseur de sa responsabilité en matière de sécurité de ses salariés : **le fournisseur doit lui-même définir ses propres règles sanitaires et peut considérer que celles décidées ou mises en œuvre par certaines enseignes ou points de vente sont trop vagues ou trop peu contraignantes** pour garantir la sécurité des forces de vente. Si ces conditions ne sont pas réunies, le salarié du fournisseur devra s'abstenir d'exercer son activité dans le ou les points de vente concernés.

Lors de leur arrivée en magasin, les représentants des fournisseurs ne remettront aux responsables de l'accueil aucun document ou matériel de type papiers d'identité, clés ou autre nécessitant un échange physique, de façon à éviter les risques de contamination. Seuls des éléments de type cartes de visite ou attestations pourront être remis pour permettre la vérification de leur identité, et ils seront systématiquement jetés par le personnel d'accueil du magasin chargé d'en contrôler l'accès. Les membres des forces de vente pourront également montrer des documents figurant sur leurs téléphones portables ou tablettes tactiles.

Les responsables de magasins devront s'engager à gérer la présence simultanée de plusieurs forces de vente, pour garantir le respect de la distanciation physique nécessaire, en particulier avec les salariés du magasin et les consommateurs présents.

Il appartient à chaque entreprise intervenant en magasin de veiller au respect des règles de conformité et du droit de la concurrence.

Dans la planification des visites des forces de vente, les membres des forces de vente des fournisseurs devront intégrer un temps avant et après le passage des forces de vente en rayon, afin de pouvoir s'équiper puis retirer leurs équipements de protection.

Les représentants de forces de vente des fournisseurs procéderont eux-mêmes à la récupération des équipements de protection usagés, sauf directives contraires de leur entreprise et sous réserve dans ce cas d'une mise à disposition par le magasin des matériels de récupération de ces équipements..À défaut de directives contraires de l'employeur, ces équipements seront retirés à l'intérieur des véhicules des membres des forces de vente des fournisseurs.

## 2. Rôle des forces de vente en magasin

La présence de leurs forces de vente permet aux fournisseurs d'intervenir directement dans les points de vente afin de s'assurer que leurs produits y sont présents de façon continue, et mis en valeur dans les rayons. En particulier, cette présence permet de s'assurer que les produits qui font l'objet de l'assortiment sont bien présents en magasin, que leur emplacement et leur positionnement dans la catégorie sont respectés, que les opérations et outils promotionnels sont en place.

Cette intervention permet d'échanger avec les responsables de magasins et de rayons.

Cette présence, en soi légale, nécessite d'être strictement encadrée, et que soit rappelée la mission qui peut être confiée aux personnels concernés. À défaut, elle peut tomber sous le coup des dispositions :

- de l'article [L. 8231-1 du Code du travail](#), qui définit le **délit de marchandage**, assorti de sanctions pouvant aller jusqu'à un emprisonnement de deux ans et une amende de 30 000

euros, « toute opération à but lucratif de fourniture de main-d'œuvre qui a pour effet de causer un préjudice au salarié qu'elle concerne ou d'éluider l'application de dispositions légales ou de stipulations d'une convention ou d'un accord collectif de travail ».

- de l'article [L. 8241-1 du Code du travail](#), qui définit le **prêt de main-d'œuvre illicite**, comme « toute opération à but lucratif ayant pour objet exclusif le prêt de main-d'œuvre ».

La pratique est en effet susceptible de constituer l'une ou l'autre de ces infractions, lorsque l'employeur réel peut être considéré comme étant le magasin, sous la subordination duquel travaillerait le salarié du fournisseur.

Le rôle des forces de vente des fournisseurs en magasin consiste à assister et à conseiller les magasins et les chefs de rayon en matière d'optimisation des linéaires et de mise en avant des produits, en vue d'en favoriser la commercialisation.

Ces responsabilités sont le cœur de la mission des forces de vente des fournisseurs en magasin. Dans les circonstances exceptionnelles de la crise sanitaire les adhérents de l'Ilec et de l'Ania pourront accepter, le cas échéant, qu'à côté de leurs prestations classiques et récurrentes, leurs personnels contribuent à des prestations de réimplantation, afin d'aider les magasins à recouvrer une situation normalisée.

### 3. Mesures d'accompagnement social

Les adhérents de l'Ilec et de l'Ania s'engagent à mettre en place les mesures d'accompagnement social suivantes :

- Identifier, avec les instances représentatives ou médicales, les collaborateurs qui peuvent être fragilisés en raison de leur état de santé, et traiter chaque cas séparément ;
- Identifier les collaborateurs dont la situation familiale peut compliquer le retour à une activité normalisée (cas des enfants dont les établissements scolaires n'auront pas rouvert) ;
- Communiquer sur les précautions recommandées par l'administration (médecine du travail, ministère du Travail), sur les règles sanitaires et d'hygiène ;
- Si demande, par des collaborateurs, d'équipements allant au-delà de ceux préconisés dans la présente charte, établir un dialogue rassurant, et répondre à l'attente si nécessaire ;
- Organiser des réunions des forces de vente sous forme virtuelle préalablement à leur retour dans les points de vente, en particulier pour leur exposer les précautions à prendre évoquées ci-dessus ;
- Y associer systématiquement un représentant de la direction des ressources humaines ;
- Accompagner la sortie de l'isolement par des entretiens téléphoniques ou Skype individuels, si nécessaire.

---

Annexe : [https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19\\_fiche\\_metier\\_commerce\\_detail.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_commerce_detail.pdf)