

## Guide des bonnes pratiques sanitaires pour l'accueil des clients dans les points de vente

Ce guide s'appuie sur les informations concernant la transmission du virus Covid-19, les gestes barrières et les masques communiqués par le gouvernement français (disponible au lien suivant : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>), à savoir :

### - Concernant la transmission du virus :

*« La maladie se transmet par les gouttelettes (sécrétions invisibles, projetées lors d'une discussion, d'éternuements ou de la toux). On considère qu'un contact étroit avec une personne malade est nécessaire pour transmettre la maladie : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre lors d'une discussion, d'une toux, d'un éternuement ou en l'absence de mesures de protection.*

*Un des autres vecteurs privilégiés de la transmission du virus est le contact des mains non lavées ou de surfaces souillées par des gouttelettes.*

*Le coronavirus ne circule pas dans l'air. Le coronavirus responsable du COVID-19 se transmet par les gouttelettes, qui sont les sécrétions respiratoires qu'on émet quand on tousse, éternue ou parle.*

*Les gouttelettes peuvent cependant atteindre une personne à proximité (<1 mètre) ou se fixer sur une surface, comme les mains ou les mouchoirs. Ce sont les individus qui transportent le coronavirus.*

*À ce jour, les recherches suggèrent que le virus peut, dans certaines conditions, rester infectieux jusqu'à quelques heures sur une surface contaminée. C'est pour cela qu'il est vivement recommandé, par mesure de précaution, de nettoyer les surfaces fréquemment et récemment*

*touchées par des mains potentiellement contaminées*

*Par mesure de sécurité :*

- *quand on touche certaines surfaces fréquemment manipulées par d'autres (boutons de porte ou d'ascenseur, caddies de supermarché), **il faut se laver ou se désinfecter les mains** avant, éviter de se toucher le visage et bien se laver ou désinfecter les mains après ;*
- *quand on sort, c'est le **respect des gestes barrières et des mesures de distanciation physique** qui permet de se protéger efficacement du virus.*

**- Concernant les gestes barrières recommandés :**

- *Se laver les mains très régulièrement*
- *Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir*
- *Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades*
- *Utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter*
- *Éviter les rassemblements, limiter les déplacements et les contacts*
- *Se distancier d'au moins un mètre de chaque autre personne autour de soi*

## Recommandations parcours client

Étape du parcours clients	Recommandations	Informations complémentaires
Accès au point de vente et déplacements dans le point de vente	Rappeler les gestes barrières (affichage) à l'entrée et à l'intérieur du point de vente	Affichage des gestes barrières sur la ou les portes d'entrée ou à proximité. Prévoir plusieurs points d'affichage à l'intérieur du point de vente, notamment près de l'espace encaissement, en fonction de la taille et l'agencement du point de vente.
	<p>Faire respecter la distanciation physique d'un mètre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en limitant le nombre de personnes présentes simultanément (personnel et clients).</li> <li>-en réalisant au sol la mesure d'un mètre de distanciation physique dans les zones d'attente (encaissement, zone de récupération des produits notamment pour les relais...).</li> </ul>	<p>Pas de limitation prédéfinie car la capacité de respecter la distanciation physique d'un mètre dépend de la superficie et de l'agencement du point de vente.</p> <p>Sur l'avis du Haut Conseil de la santé publique du 24 avril 2020, le Gouvernement a choisi de retenir un critère « universel » d'occupation maximale des espaces ouverts au public et en milieu de travail. Ce critère est fondé sur l'estimation du nombre de mètres carrés par personne (m<sup>2</sup>/pers), nécessaire pour permettre à des personnes présentes simultanément dans le même espace (salariés, clients, etc.) d'évoluer dans le respect des règles de distanciation physique. <b><u>Il a été fixé à 4m2 minimum par personne</u></b>, ce qui doit permettre de garantir une distance minimale de 1 mètre autour d'une personne. Pour les grands magasins la limitation s'entend par stand ou enseigne.</p> <p>La limitation du nombre de personne pourrait impliquer un filtrage à l'entrée et donc conduire à limiter le nombre</p>

	<p>d'accès au point de vente pour faciliter ce filtrage.  Affichage visible du nombre de personnes admises par point de vente, selon le calcul suivant : [superficie au sol du point de vente moins superficie dédiée aux rayonnages] divisée par quatre = le nombre maximal de personnes par point de vente. Le résultat doit être arrondi à l'unité inférieure  En cas de limitation du nombre de personnes, matérialiser au sol la mesure d'un mètre de distanciation physique dans les zones d'attente avant l'accès au magasin.  En cas de limitation du nombre de personnes, <b>ne pas interdire l'accès à la personne accompagnant une personne handicapée. Idem pour le chien guide</b> d'aveugle ou de mal-voyant ou de personne autiste.  Prévoir du matériel de marquage et balisage.  Pas de marquage au sol sur l'espace public, notamment pour les commerces donnant sur rue, sans autorisation préalable de la mairie.</p>
<p><b>Rendre le port du masque obligatoire</b> pour les clients et le personnel en contact avec le public durant la présence en point de vente.</p>	<p>Utilisation pour chacun des salariés d'un masque barrière de catégorie 1 ayant un niveau de filtration minimal de 90 à 95 % (exclusion des masques barrière de catégorie 2 avec une efficacité de filtration de 70 à 80 %). S'ils sont disponibles, les masques FFP1 peuvent également être utilisés.  En cas d'effort intense, envisager le changement du port du masque alternatif avant le terme des 4 heures d'utilisation, de même qu'en cas d'inconfort lié au port. Dans ce dernier cas, il faut 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 salariés dans un environnement confiné sans ventilation, le port du masque FFP1 devra être privilégié. <b>Dans tous les cas le port d'un masque complète les gestes barrières mais ne les remplace</b></p>

	<p><b>pas.</b></p> <p>Les visières ou écrans faciaux ne sont pas des équipements de protection respiratoire mais des équipements de protection des yeux et du visage. <b>Ils peuvent être utilisés en complément d'un masque pour protéger les muqueuses des yeux</b> en cas de contact rapproché avec du public ne portant pas de masque. <b>Les visières ne remplacent pas les masques.</b></p> <p>Prévoir la mise à disposition de masques pour les clients qui n'en auraient pas (masque à usage unique).</p> <p>Indiquer à l'entrée des magasins ou des stands que les clients non munis de masques ne sont pas autorisés à entrer.</p>
<p>S'assurer du <b>lavage obligatoire des mains des clients</b>, en rappelant les recommandations sur le nettoyage des mains :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à l'entrée du magasin (en cas d'un grand magasin)</li> <li>- à l'entrée du point de vente,</li> <li>- service après-vente</li> <li>- comptoir de commande et/ou de récupération de produits non présents sur la surface de vente ...</li> </ul>	<p>Mise à disposition de distributeurs automatiques ou à poussoir de gel ou solution hydroalcoolique à l'entrée du magasin, ainsi qu'aux autres points de contacts identifiés.</p> <p>Affichage des recommandations sur le nettoyage des mains à proximité des distributeurs de gel ou solution hydroalcoolique.</p>
<p><b>S'assurer de l'hygiène des mains du personnel dans le point de vente.</b></p>	<p>Utilisation des distributeurs de gel ou solution hydroalcoolique ou de lingettes imbibées dans le point de vente</p>
<p><b>Nettoyage régulier des poignées</b> (extérieures et intérieures) <b>des portes d'accès</b> au point de vente ...</p>	<p>A adapter selon la fréquentation du point de vente mais à faire <b>plusieurs fois par jour.</b></p> <p>Utiliser des produits désinfectants (solutions ou lingettes imbibées) <b>ayant des propriétés virucides selon la norme</b></p>

	<b>NF 14476</b>
<b>Nettoyage régulier du mobilier</b> (poignées de portes ou de tiroirs ...), <b>tabourets, fauteuils, chaises et tables mis à disposition des clients, les vitrines d'exposition des produits, les supports d'informations</b> (tablette numérique, douchette ...).	<p>A adapter selon la fréquentation du point de vente mais à faire <b>au moins une fois par jour. Un point sur le nettoyage doit faire l'objet d'une communication à l'ensemble des vendeurs et responsables de stands de vente.</b></p> <p>Utiliser des produits désinfectants (solutions ou lingettes imbibées) <b>ayant des propriétés virucides selon la norme NF 14476</b></p> <p>Recommander aux clients de ne pas toucher le mobilier, prévoir, alors, un affichage en ce sens sur le mobilier concerné.</p> <p>Supprimer le mobilier non indispensable.</p> <p><b>Les articles en cuir ne pouvant être désinfectés, prévoir des gants à usage unique pour les clients.</b></p>
Ne plus proposer l'utilisation des fontaines à eau.	Les retirer si possible des points de vente. A défaut, un affichage devra préciser clairement aux clients qu'elles ont été mises hors service.
<b>Fermer les sanitaires accessibles au public ou veiller à leur nettoyage et désinfection réguliers.</b>	<p>Utiliser des produits désinfectants (solutions ou lingettes imbibées) <b>ayant des propriétés virucides selon la norme NF 14476</b> et suivre les recommandations pour le nettoyage des locaux.</p> <p>Indiquer les horaires de nettoyage.</p>
<b>Nettoyage des articles touchés ou stockés si impossible à nettoyer</b>	<p>Les clients peuvent toucher les articles vendus en maroquinerie, il est difficile de leur interdire sachant qu'un client veut pouvoir l'essayer, toucher la matière... Le port des gants n'est pas obligatoire, d'autant que les points de vente proposent du gel hydroalcoolique à l'entrée du magasin. Le gel hydroalcoolique est obligatoire, en cas de refus des gants sont proposés.</p> <p>Si un client n'achète pas un produit qu'il aurait manipulé, soit il est désinfecté avec des lingettes lorsque cela est possible,</p>

		soit il est stocké quelques heures pour éliminer le possible virus. Mise en « quarantaine » des produits essayés qui ne peuvent être désinfectés (cuir) pendant au moins 24h dans un espace dédié avant remise en vente.
Étape du parcours clients	Recommandations	Informations complémentaires
<b>Encaissement et emballages des achats</b>	Rappeler à proximité des caisses <b>les gestes barrières</b> (affichage), rappeler <b>d'éviter de se toucher le visage</b> .	Prévoir un affichage visible pour les clients et le personnel de caisse (prévoir un double affichage le cas échéants selon l'agencement de l'espace caisse)
	<b>S'assurer de l'hygiène des mains du personnel de caisse.</b>	Mettre à disposition des distributeurs de gel ou solution hydroalcoolique, de lingettes aux postes d'encaissement, en cas de lésions cutanées le port de gants peut être proposé aux personnels <b>Ou</b> prévoir un lavage des mains régulier, organiser une rotation du personnel de caisse.
	S'assurer du <b>respect de la distanciation physique d'un mètre entre les clients</b> : - <b>en matérialisant au sol la mesure d'un mètre de distanciation physique devant les caisses ;</b> - <b>en favorisant l'espacement des caisses ouvertes</b> lorsque cela est possible.	Ouvrir une caisse sur deux si les caisses sont très proches et si l'affluence le permet (s'il y a trop de monde, cela allonge le temps d'attente en caisse).
	S'assurer de la <b>limitation des contacts entre le personnel de caisse et les clients</b> : - <b>en rendant obligatoire le port d'un masque</b> - <b>et/ou en réalisant un espace de courtoisie au niveau des caisses permettant une distanciation</b>	Utilisation pour chacun des personnels de caisse d'un masque barrière de catégorie 1 ayant un niveau de filtration minimal de 90 à 95 % (exclusion des masques barrière de catégorie 2 avec une efficacité de filtration de 70 à 80 %). S'ils sont disponibles, les masques FFP1 peuvent également être utilisés. Dans le cas d'un travail de plusieurs salariés dans un environnement confiné sans ventilation, le port du masque FFP1 devra être privilégié. <b>Dans tous les cas le port d'un</b>

		<p><b>masque complète les gestes barrières mais ne les remplace pas.</b>  Les visières ou écrans faciaux ne sont pas des équipements de protection respiratoire mais des équipements de protection des yeux et du visage. <b>Ils peuvent être utilisés en complément d'un masque pour protéger les muqueuses des yeux</b> en cas de contact rapproché avec le client, notamment en cas d'absence de paroi ou de vitre.</p>
	Privilégier le <b>paiement sans contact sans interdire le paiement en espèces</b>	Prévoir une coupelle pour l'échange des espèces afin de limiter au maximum les contacts entre le personnel de caisse et les clients lors de la remise des espèces.
	Privilégier l' <b>utilisation dématérialisée de la carte de fidélité</b> , sans toucher le support de présentation	Scanner la carte de fidélité si possible. Prévoir une coupelle pour la présentation physique de la carte de fidélité afin de limiter au maximum les contacts entre le personnel de caisse et les clients.
	<b>Inviter les clients à utiliser leurs propres sacs de rangement et à ne pas les poser sur le comptoir ou poser le sac contenant les achats du client sur le comptoir pour qu'il y soit pris par le client.</b>	Laisser le client ranger lui-même ses achats dans son sac de rangement le cas échéant.
<b>Étape du parcours clients</b>	<b>Recommandations</b>	<b>Informations complémentaires</b>
<b>Retour des produits achetés par le client</b>	<p><b>Port obligatoire de gants</b> par le personnel chargé de récupérer les produits pour vérifier l'état et la correspondance entre les produits retournés et le ticket de caisse.</p> <p><b>S'assurer de l'hygiène des mains du personnel chargé de récupérer les produits.</b></p>	<p>Mettre à disposition des gants jetables ou réutilisables (pouvant être nettoyés facilement) Attention, : les gants assurent une fausse protection à l'égard de l'infection au coronavirus. Ils ne font pas partie des gestes barrières recommandés. Ils ne doivent pas être portés au visage</p> <p>Utilisation des distributeurs de gel ou solution hydroalcoolique ou de lingettes imbibées dans le point de</p>

	vente
<b>Nettoyer ou désinfecter les produits retournés avant remise en vente dans le point de vente.</b>	Nettoyage des produits avec des produits désinfectants Ou stockage dans un espace dédié pendant un certain délai (à adapter selon la nature des produits) avant remise en vente si nettoyage impossible. Mise en « quarantaine » des produits ne pouvant être nettoyés ou désinfectés pendant au moins 24h dans un espace dédié avant remise en vente
<b>Limiter les retours produits en période de forte affluence.</b>	Informers les clients sur les plages horaires à privilégier pour rendre des produits achetés.

## DISPOSTIONS DIVERSES

### Dispositions relatives aux obligations de l'employeur :

- Mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER) – La branche du CDNA et l'INRS, a mis en place OIRA un outil d'aide à l'évaluation des risques professionnels. Ci-après le lien : [https://oiraproject.eu/oira-tools/fr/commerce-non-alimentaire/commerce-non-alimentaire/%40%40login?came\\_from=https%3A%2F%2Foiraproject.eu%2Foira-tools%2Ffr%2Fcommerce-non-alimentaire%2Fcommerce-non-alimentaire%2F%3Fset\\_language%3Dfr](https://oiraproject.eu/oira-tools/fr/commerce-non-alimentaire/commerce-non-alimentaire/%40%40login?came_from=https%3A%2F%2Foiraproject.eu%2Foira-tools%2Ffr%2Fcommerce-non-alimentaire%2Fcommerce-non-alimentaire%2F%3Fset_language%3Dfr)
- Sensibiliser les salariés au risque sanitaire face aux différentes situations de travail ; les consignes sur les précautions à prendre avant de venir (absence de symptômes), les gestes barrières et le port des EPI.
- Les points d'échanges avec les salariés sur les difficultés vécues au cours de la journée de travail et l'écoute de leurs suggestions pour améliorer le dispositif.
- Communiquer régulièrement sur l'évolution de la situation propre à l'entreprise.
- Les dispositions prises à l'arrivée du salarié à son travail et la conduite à tenir si un salarié ou un client est malade dans le magasin
- Communiquer pour donner les informations nécessaires aux clients pour venir au magasin (acheter, retirer une commande par internet) dans les horaires creux (donner les heures à privilégier), et doubler cette communication par des infos en temps réel, de type enseignes déroulantes.

### Dispositions spécifiques des locaux sociaux :

- Privilégier la rotation des équipes, établir un nombre maximum de collaborateurs par local
- Interdiction de laisser de la vaisselle sale, utiliser des serviettes en papier jetables plutôt que des serviettes en tissu.
- Désinfection des casiers et vestiaires
- Affichage des gestes barrières et rappel régulier aux équipes, respecter la distance de 1 m entre collègues en salle de pause, lors du déjeuner ...

- Nettoyer et désinfecter (spray, lingette, solution d'eau javalisée) 2 fois par jour le mobilier des locaux administratifs et sociaux (tables...), les sanitaires des collaborateurs, rampes d'escaliers, poignées de porte, interrupteurs
- Lavage des mains ou gel hydroalcoolique avant et après l'utilisation d'un équipement collectif ou en libre-service (photocopieuse, imprimante, ordinateurs communs, téléphone, machine à café)
- Avant prise de poste et avant/après la pause : lavage rigoureux des mains
- Pensez à nettoyer régulièrement votre téléphone portable\_

#### Dispositions spécifiques Réception / Accueil fournisseurs et prestataires :

- Interdire l'entrée des intervenants externes sauf professions indispensables telles que transports de fond, enlèvement des déchets, sociétés de nettoyage, sécurité, santé.
- Affichage et application des gestes barrière par les livreurs et le personnel de réception des magasins.
- Si toutefois le conducteur était dépourvu de solution de lavage/désinfection dans son véhicule, lui donner accès à un point d'eau pour lavage des mains avec savon (ou mise à sa disposition de gel hydroalcoolique) avant tout contact avec les équipements du site.
- La remise et la signature des documents de transport doivent être réalisées sans contact entre les personnes.
- Nettoyage des mains par les équipes de réception après l'opération de réception

#### Dispositions spécifiques pour la mise en place d'un Click & Collect :

- Affichage des gestes barrière et de distanciation
- Si signature nécessaire (ex ticket de caisse click&collect), proposer au client de signer avec son propre stylo, sinon désinfection du stylo.
- Hygiène des mains des livreurs : lavage de mains à fréquence régulière (toutes les 30 minutes) ET/OU gel hydro-alcoolique ou mousse désinfectante entre chaque client ET/OU gants jetables (en latex ou vinyle) à changer régulièrement (toutes les 30 minutes). Lavage des mains après retrait des gants.
- Nettoyage / désinfection régulier des TPE
- Paiement : privilégier le paiement par carte sans contact si les magasins et les clients en ont la possibilité (mais sans obligation)
- Eviter l'aide au chargement pour éviter les contacts