

## ACCES AU POINT DE VENTE ET DEPLACEMENTS DANS LE POINT DE VENTE

Bonnes pratiques	Informations complémentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Rappeler les gestes barrières</b> (affichage ou diffusion vidéo ou sonore) <b>à l'entrée et à l'intérieur du point de vente.</b></li> </ul>	<p>Afficher les gestes barrières sur la ou les portes d'entrée ou à proximité du point de vente.</p> <p>Prévoir plusieurs points d'affichage ou de diffusion de messages vidéos ou sonores à l'intérieur du point de vente, notamment près de l'espace essayage et de l'espace encaissement, selon la taille et l'agencement du point de vente.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Définir le nombre maximum de personnes présentes simultanément dans le point de vente et afficher cette limitation à l'entrée du magasin.</b></li> </ul> <p>Le respect de la limitation ne doit pas conduire à interdire l'accès aux parents isolés accompagnés de jeunes enfants, à l'accompagnant d'une personne en situation de handicap ou au chien guide d'aveugle ou de mal-voyant ou de personne autiste.</p> <p><i>NB : selon la jauge définie par le Protocole national de déconfinement, il faut compter 1 personne pour 4 m<sup>2</sup> de surface résiduelle pour définir le nombre maximal de personnes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limiter les points d'accès afin d'installer un filtrage à l'entrée du point de vente.</li> <li>- Matérialiser au sol à l'aide de matériel de marquage et de balisage, la mesure d'un mètre de distanciation physique dans les files d'attente à l'extérieur du point de vente.</li> </ul> <p><i>Attention ! Pas de marquage au sol sur l'espace public, notamment pour les commerces donnant sur rue sans autorisation préalable de la mairie.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Veiller au respect de la distanciation physique d'au moins un mètre.</b></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Matérialiser au sol la mesure d'un mètre de distanciation sociale dans les zones d'attente</b> (espace essayage, encaissement, zone de récupération des produits...),</li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Déplacer certains meubles ou réorganiser le point de vente</b> pour limiter les zones où cette règle est difficile à respecter, tout en veillant à respecter la réglementation incendie et sécurité et celle relative à l'accessibilité des ERP aux personnes en situation de handicap,</li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Organiser la circulation</b> dans le point de vente, en veillant à que cette méthode ne conduise pas à rallonger inutilement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>le temps de parcours</b>, car cela pourrait conduire à allonger la file d'attente des clients à l'entrée des magasins,</li> <li>- <b>les distances parcourues</b>, notamment dans les grandes surfaces, afin de ne pas fatiguer les personnes fragiles. Le cas échéant, prévoir des possibilités de sortie anticipée et/ou du mobilier de repos (à nettoyer régulièrement),</li> </ul> </li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Proposer la commande à distance</b> (par Internet ou par téléphone) <b>et le retrait en point de vente</b> (<i>click &amp; collect</i>),</li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « <b>Privatiser</b> » le point de vente sur prise de RDV en période de faible affluence.</li> </ul>	<p>« Des plans de circulation doivent ainsi être mis en œuvre pour garantir le respect de la distanciation physique minimale, que ce soit dans des lieux clos et exigus ou dans des espaces ouverts, mais sous une forme incitative plus que contraignante (<i>fluidifier plutôt que ralentir</i>). » (Protocole national de déconfinement)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Encourager le port du masque pour les clients et afficher cette recommandation à l'entrée du point de vente.</b></li> </ul> <p><i>NB : le commerçant peut imposer le port du masque à ses clients et refuser l'accès de son point de vente aux clients ne portant pas de masque.</i></p>	<p>Possibilité pour le point de vente de proposer (à la vente ou don) à la clientèle des masques.</p> <p>« Dans les commerces, le port du masque grand public sera recommandé. Il appartiendra toutefois aux responsables de l'établissement d'en faire respecter, l'usage, les commerçants pourront par exemple subordonner l'entrée dans leur établissement au port du masque » (Circulaire n° 6164-SG du 6 mai 2020)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Mettre à disposition des distributeurs de gel ou solution hydroalcoolique pour le nettoyage des mains des clients</b>, en rappelant (affichage ou diffusion vidéo ou sonore) les recommandations sur le nettoyage et la désinfection des mains : <ul style="list-style-type: none"> <li>- à l'entrée du point de vente,</li> <li>- avant l'accès aux cabines d'essayage,</li> <li>- à l'espace client (espace utilisé pour la conclusion de contrat de crédit, de conception de projets...),</li> <li>- au service après-vente,</li> <li>- au comptoir de commande et/ou de récupération de produits non présents sur la surface de vente ...</li> </ul> </li> </ul>	<p>Mise à disposition de distributeurs automatiques ou à poussoir de gel et solutions hydro-alcooliques.</p> <p>Afficher et/ou diffuser (message vidéo ou sonore) des recommandations sur le nettoyage et la désinfection des mains à proximité des distributeurs de gel ou solution hydro-alcoolique.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Mettre à disposition du personnel présent en point de vente et/ou en contact avec le public des dispositifs de protection du visage</b> en utilisant tout moyen permettant d'établir une barrière physique et tenant compte de la mobilité du personnel.</li> </ul> <p><i>NB : les casques à visière en plastique ne peuvent être portés seuls ; ils doivent obligatoirement être associés à un masque (Cf. avis du HCSP du 24 avril 2020, p. 7).</i></p>	<p>« Hors professionnels de santé, l'employeur peut fournir des masques FFP1 ou des masques alternatifs à usage non sanitaires, dits « grand public », développés dans le cadre de la pandémie de COVID-19. Ils sont nécessairement utilisés en complément des gestes barrières et des mesures de distanciation physique. » (Protocole national de déconfinement)</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Mettre à disposition du personnel présent en point de vente et/ou en contact avec le public les produits nécessaires permettant un nettoyage et une désinfection réguliers des mains ou des gants.</b></li> </ul> <p><i>NB : le Ministère des Solidarités et de la Santé déconseille le port des gants car ils donnent un faux sentiment de sécurité et les porteurs de gants se touchent bien plus souvent le visage, augmentant ainsi le risque de contamination.</i></p>	<p>Mise à disposition de distributeurs de gel hydro-alcoolique ou de lingettes imbibées, dont l'usage est réservé au personnel.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Mettre à disposition des clients des paniers ou chariots propres</b> ou privilégier l'utilisation par le client de son propre sac en lieu et place des paniers.</li> </ul>	<p>Prévoir un espace dédié pour le nettoyage et à la désinfection des paniers venant d'être utilisés par les clients et utiliser des produits désinfectants (solutions ou lingettes imbibées). Nettoyer et désinfecter les poignées et anses des paniers après chaque utilisation. Informers les clients sur le fait que les paniers sont nettoyés et désinfectés à chaque utilisation.</p> <p>Informers le client de cette mesure par un affichage à l'entrée du magasin.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nettoyer et désinfecter régulièrement les poignées</b> (extérieures et intérieures) <b>des portes d'accès</b> au point de vente, des portes des cabines d'essayage ...</li> </ul>	<p>« Procéder plusieurs fois par jour au nettoyage-désinfection des surfaces et des objets régulièrement touchés à l'aide de lingettes ou bandeaux nettoyant contenant un tensioactif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en portant une attention particulière aux surfaces en plastique et en acier ;</li> <li>- notamment des sanitaires, équipements de travail collectifs, rampes d'escaliers, poignées de portes, interrupteurs d'éclairage, boutons d'ascenseur, écrans tactiles, combinés de téléphone, appareils de paiement, comptoir d'accueil, mobilier, etc.» (Protocole national de déconfinement)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nettoyer et désinfecter régulièrement le mobilier</b> (par ex. les poignées de portes ou de tiroirs, les tables de pliage, les trémières vrac...), <b>les tabourets, fauteuils, chaises et tables mis à disposition des clients, les vitrines d'exposition des produits, les équipements et supports d'informations</b> (tablette numérique, douchette utilisée pour connaître le prix d'un produit ...), les distributeurs de boissons ...</li> </ul>	<p>« Procéder plusieurs fois par jour au nettoyage-désinfection des surfaces et des objets régulièrement touchés à l'aide de lingettes ou bandeaux nettoyant contenant un tensioactif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en portant une attention particulière aux surfaces en plastique et en acier ;</li> <li>- notamment des sanitaires, équipements de travail collectifs, rampes d'escaliers, poignées de portes, interrupteurs d'éclairage, boutons d'ascenseur, écrans tactiles, combinés de téléphone, appareils de paiement, comptoir d'accueil, mobilier, etc.» (Protocole national de déconfinement)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b> limiter, dans la mesure du possible, les contacts avec les produits non emballés et ne pouvant pas être nettoyés ou désinfectés par les clients avant leur utilisation.</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nettoyer et désinfecter régulièrement les produits de démonstration ou d'exposition mis à disposition des clients</b> (ex : toboggan dans un magasin de jouets, télécommandes des téléviseurs, articles de décoration, ...)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Fermer les sanitaires accessibles au public ou veiller à leur nettoyage et désinfection réguliers.</b></li> </ul>	<p>« Procéder plusieurs fois par jour au nettoyage-désinfection des surfaces et des objets régulièrement touchés à l'aide de lingettes ou bandeaux nettoyant contenant un tensioactif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en portant une attention particulière aux surfaces en plastique et en acier ;</li> <li>- notamment des sanitaires, équipements de travail collectifs, rampes d'escaliers, poignées de portes, interrupteurs d'éclairage, boutons d'ascenseur, écrans tactiles, combinés de téléphone, appareils de paiement, comptoir d'accueil, mobilier, etc.» (Protocole national de déconfinement)</li> </ul> <p>Indiquer les horaires de nettoyage et de désinfection par un affichage.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ne plus proposer l'utilisation des fontaines à eau.</li> </ul>	<p>Condamner par un affichage ou les retirer, si possible, des points de vente.</p>

## ESSAYAGE ET RETOUCHE DES VETEMENTS

Bonnes pratiques	Informations complémentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Veiller au respect la distanciation physique d'au moins un mètre entre les clients</b></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Matérialiser au sol ou dans l'espace la mesure d'un mètre de distanciation physique dans la zone d'attente devant l'espace essayage,</b></li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Réduire le nombre de cabines mises à disposition,</b></li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>limiter le nombre de produits essayés pour réduire les temps d'attente.</b></li> </ul>	<p>Prévoir du matériel de marquage et balisage + des lingettes de désinfection.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Respecter les mesures barrières :</b></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Rappeler les mesures barrières à proximité des cabines d'essayage</b> (affichage ou diffusion vidéo ou sonore) <b>et, dans la mesure du possible, le fait de ne pas se toucher le visage,</b></li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Mettre à disposition des clients, avant l'accès aux cabines d'essayage, des distributeurs de gel ou solution hydroalcoolique</b> et rappeler (affichage ou diffusion vidéo ou sonore) les recommandations sur le nettoyage et la désinfection des mains,</li> </ul>	

et/ou - <b>Nettoyer et désinfecter régulièrement les cabines d'essayage.</b>	
● <b>Informers les clients sur les éventuelles mesures prises pour limiter les risques de contamination des produits essayés par les clients.</b>	En attente du retour du Haut Conseil de Santé Publique sur le protocole à respecter pour l'essayage des vêtements.
<b>ENCAISSEMENT ET EMBALLAGES DES ACHATS</b>	
<b>Bonnes pratiques</b>	<b>Informations complémentaires</b>
● <b>Rappeler à proximité des caisses les gestes barrières</b> (affichage ou diffusion vidéo ou sonore) <b>et, dans la mesure du possible, le fait de ne pas se toucher le visage.</b>	
● <b>Mettre à disposition du personnel de caisse les produits nécessaires permettant un nettoyage régulier des mains.</b>  <i>NB : le Ministère des Solidarités et de la Santé déconseille le port des gants car ils donnent un faux sentiment de sécurité et les porteurs de gants se touchent bien plus souvent le visage, augmentant ainsi le risque de contamination.</i>	Mettre à disposition des distributeurs de gel hydro-alcoolique ou des lingettes imbibées aux postes d'encaissement.  Et prévoir un lavage et une désinfection des mains réguliers, en organisant une rotation du personnel de caisse.
● <b>Veiller au respect la distanciation physique d'au moins un mètre entre les clients :</b>  - <b>Matérialiser au sol ou dans l'espace la mesure d'un mètre de distanciation physique devant les caisses ;</b>  et/ou - <b>Espacer les caisses ouvertes</b> lorsque cela est possible.	
● <b>Limiter les contacts entre le personnel de caisse et les clients :</b>  - <b>Mettre à disposition du personnel de caisse un dispositif de protection du visage,</b> <i>NB : les casques à visière en plastique ne peuvent être portés seuls ; ils doivent obligatoirement être associés à un masque (Cf. avis du HCSP du 24 avril 2020, p. 7).</i>  et/ou - <b>Matérialiser un espace de courtoisie au niveau des caisses permettant une distanciation physique d'au moins un mètre,</b>  et/ou - <b>Installer une barrière physique (paroi de plexiglas, film plastique ...) entre le personnel de caisse et les clients,</b>  et/ou - <b>Privilégier le paiement sans contact</b> par carte bancaire ou mobile, <b>sans interdire le paiement en espèces et mettre à disposition une coupelle pour la remise des espèces,</b>  et/ou - <b>Privilégier l'utilisation dématérialisée de la carte de fidélité,</b> sans toucher le support de présentation.	« Hors professionnels de santé, l'employeur peut fournir des masques FFP1 ou des masques alternatifs à usage non sanitaires, dits « grand public », développés dans le cadre de la pandémie de COVID-19. Ils sont nécessairement utilisés en complément des gestes barrières et des mesures de distanciation physique. » (Protocole national de déconfinement)  « Les écrans (ex. visières) peuvent être utilisés en complément du port d'un masque grand public par des personnes en contact étroit avec du public et non protégées (ex. protection de type plexiglas pour les commerçants ou personnels d'accueil, etc.) ou ne pouvant porter un masque (ex. sportifs, etc.) » A nettoyer et désinfecter avant et après chaque port. (avis du HCSP du 24 avril 2020).  Scanner, si possible, à l'aide d'une scanette la carte de fidélité. ou 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>Limiter les contacts au moment de la remise des achats :</b>  - <b>Laisser le client ranger lui-même ses achats</b> dans son sac de rangement,  et/ou - <b>Inviter les clients à utiliser leurs propres sacs de rangement et à ne pas les poser sur le tapis de caisse ou le comptoir,</b>  et/ou - <b>Poser le sac contenant les achats du client sur le comptoir pour qu'il y soit pris par le client</b>	
● <b>Nettoyer et désinfecter régulièrement le mobilier de caisse</b> (tapis, comptoir, téléphone, micro d'appel de caisse, ...), <b>les caisses automatiques et les équipements d'encaissement</b> (caisse enregistreuse, TPE, douchette ...).	« Procéder plusieurs fois par jour au nettoyage-désinfection des surfaces et des objets régulièrement touchés à l'aide de lingettes ou bandeaux nettoyant contenant un tensioactif : - en portant une attention particulière aux surfaces en plastique et en acier ; - notamment des sanitaires, équipements de travail collectifs, rampes d'escaliers, poignées de portes, interrupteurs d'éclairage, boutons d'ascenseur, écrans tactiles, combinés de téléphone, appareils de paiement, comptoir d'accueil, mobilier, etc. » (Protocole national de déconfinement)

<b>RETOUR DES PRODUITS ACHETES PAR LE CLIENT</b>	
<b>Bonnes pratiques</b>	<b>Informations complémentaires</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Mettre du gel ou solution hydroalcoolique à disposition du personnel chargé de récupérer les produits</b> pour vérifier l'état et la correspondance entre les produits retournés et le ticket de caisse.</li></ul> <p><i>NB : le Ministère des Solidarités et de la Santé déconseille le port des gants car ils donnent un faux sentiment de sécurité et les porteurs de gants se touchent bien plus souvent le visage, augmentant ainsi le risque de contamination.</i></p>	Mise à disposition de distributeurs de gel hydro-alcoolique ou de lingettes imbibées, dont l'usage est réservé au personnel.
<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Informers les clients sur les éventuelles mesures prises pour limiter les risques de contamination des produits retournés par les clients.</b></li></ul>	En attente du retour du Haut Conseil de Santé Publique sur le protocole à respecter pour l'essayage des vêtements.
<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Limiter les retours produits en période de forte affluence.</b></li></ul>	Informers les clients sur les plages horaires à privilégier pour rendre des produits achetés.

<b>RETRAIT DE MARCHANDISES (CLICK &amp; COLLECT OU PRODUITS NON STOCKES DANS L'ESPACE DE VENTE)</b>
Cf. les bonnes pratiques pour l'encaissement et l'emballage des produits et celles pour les retours de produits.

<b>SERVICE APRES-VENTE</b>
Cf. les bonnes pratiques pour l'encaissement et l'emballage des produits, celles pour les retours de produits et celles pour l'essayage et les tests des produits.

<b>ESPACE CLIENTS OU ACCUEIL CLIENTS</b>
Cf. les bonnes pratiques pour l'encaissement et l'emballage des produits et celles pour les retours de produits.