



CHARTRE TOUS COMMERCES

« **Commerçants exerçant une activité de vente au détail et de conseil de proximité auprès de la clientèle j'adopte les mesures efficaces de lutte contre le covid-19 pour une reprise d'activité sécurisée dans mon magasin** »

CONTEXTE

Dans le cadre de la reprise progressive des activités économiques, la totalité des commerces, qu'ils soient situés en centre-ville ou en zones hors urbaines, sont autorisés à recevoir à nouveau du public en salle dans le strict respect de la sécurité sanitaire des professionnels, salariés et de leurs clients.

Mais compte tenu de la crise sanitaire que nous avons traversée, et d'ailleurs probablement encore omniprésente durant plusieurs mois, les pratiques et les modes de consommations des clients durablement marqués par cette situation seront modifiés et leur niveau d'exigences très certainement revu à la hausse.

L'enjeu pour des commerçants disposant de surfaces de vente souvent réduite est donc de rassurer leur clientèle en mettant en place les mesures et solutions adaptées qui l'inciteront à fréquenter à nouveau les magasins.

Il s'agit donc d'adopter des mesures barrières vis-à-vis des clients et collaborateurs pour chacune des actions réalisées en magasin :

- Accueil des clients et conseil
- Opération d'encaissement et comptabilisation des recettes en fin de journée
- Mise en rayon des produits et installation de la surface de vente
- Suivi des stocks, établissement et suivi des commandes :
- Entretien et tenue du lieu de vente
- Contrôle de l'état de conservation des produits périssables

JE M'ENGAGE SCRUPULEUSEMENT À METTRE EN PLACE DES RÈGLES D'USAGES :

Sur les vêtements et équipements professionnels spécifique à une activité

- Lors de l'habillage / déshabillage
 - Dans les vestiaires, je prévois une poubelle à commande non manuelle pour déchets, savon, lingettes, gel hydroalcoolique
 - Je prévois une arrivée cadencée des salariés pour permettre à chacun de se changer individuellement dans le vestiaire ou pour permettre de respecter la distanciation physique entre collaborateur
- J'équipe chaque personnel d'un masque de protection et idéalement d'une visière anti postillons pour ceux en contact avec la clientèle.
- Je prévois une zone de stockage des sacs hermétiques de vêtements et linges sales et retour des vêtements et linges propres en veillant à limiter la coactivité et à défaut respect des distances minimales.

Pour toute action réalisée en boutique ou en zone de stockage

PRÉPARATION

- J'installe un panneau à l'entrée du magasin avec toutes les informations utiles au client (rappel des consignes, Nombre de clients maximum autorisés à l'intérieur du magasin avec file d'attente à l'extérieur si nécessaire, organisation du service, organisation des queues, modalités de paiement, retrait des marchandises, possibilité de passer des précommandes par téléphone avec préparation en amont)
- J'installe, si possible, un poste d'encaissement dédié en extérieur ou un service de livraison
- J'établis un plan de nettoyage avec périodicité et suivi des surfaces de travail, des équipements de travail, des outils, des poignées de portes et boutons, zones et Terminal de paiement, Paniers et/ou caddies et plus généralement de tout objet et surface susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains), équipements de travail commun, collectifs (machines à café, photocopieurs...)
- J'affiche « se laver les mains avant et après utilisation de tout matériel commun »
- Je supprime les éventuelles fontaines à eau et je fournis le cas échéant des bouteilles d'eau individuelles nominatives à chaque collaborateur
- Si possible, je laisse les portes ouvertes pour limiter les contacts avec les poignées et à condition que cela n'empêche pas de réguler les accès au magasin
- Je mets en permanence à disposition sur ou à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : gel hydroalcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle, boîte de mouchoirs en papier
- J'attribue dans la mesure du possible des outils et espaces de travail individuels
- J'établis, si possible, un sens de circulation unique pour éviter que les personnes se croisent
- Je matérialise par marquage au sol ou tout autre moyen la mesure d'1 m. minimum de distanciation sociale
- Je mets en place devant la porte des toilettes, un voyant indiquant leur occupation ou non, afin que les clients ne s'y en approchent qu'une fois disponible
- Je prévois la mise en place de plexi au niveau de la zone de caisses pour mettre en sécurité le personnel et les clients.

Je mets en place des mesures spécifiques et adaptées à mon commerce dont l'activité nécessite :

UNE PROXIMITÉ DU CLIENT AVEC LE PROFESSIONNEL :

Salons de coiffure

- o J'impose au client le port d'un masque
- o J'incite le client à déposer et à reprendre lui-même ses affaires personnelles au vestiaire
- o J'équipe l'ensemble du personnel affecté au Shampoing et à la Coupe de gants/masques/visières
- o J'équipe mon salon de sets clients (Serviettes, blouse) à usage unique
- o Je prends les dispositions nécessaires pour respecter la distanciation entre les clients en particulier au bac à douche en utilisant un siège sur deux ou en mettant en place une plaque de séparation en plexi de entre chaque siège

UN ESSAYAGE DU PRODUIT PAR LE CLIENT

Bijouterie

- o J'indique au client de ne pas toucher les objets accessibles en rayons et à se rapprocher du personnel en magasin pour lui présenter le produit souhaité
- o Je permets au Client d'essayer le produit en réservant sa manipulation exclusivement par le professionnel.
- o Je procède au nettoyage- désinfection systématique de l'objet après son essayage

Parfumerie

- o Je supprime les testeurs au profit d'échantillons à usage unique

Magasins de vêtements prêt à porter

- o J'impose au client le port d'un masque
- o J'indique au client de ne pas toucher les vêtements et objets en rayons et à se rapprocher du personnel en magasin pour lui présenter le produit souhaité
- o Je supprime la possibilité d'essayer les vêtements

Magasins de chaussures

- o J'impose au client le port d'un masque
- o Je permets au Client d'essayer le produit en réservant sa manipulation exclusivement par le professionnel.
- o Je prévois la mise à disposition de chaque client d'un gant de pieds à usage unique (jetable ou lavable)
- o Je mets à disposition un chausse pied uniquement sur demande et systématiquement désinfecté après chaque utilisation

RÉALISATION

- J'effectue la mise en place (dans les vitrines, dans les rayons, ...) en dehors des heures d'ouverture aux clients, quitte éventuellement à réduire la plage horaire d'ouverture en veillant toutefois à ne pas accroître la concentration de clients dans le magasin.
- J'organise le travail des employés pour éviter qu'ils soient proches (ex. : Je laisse un employé à la caisse pendant que l'autre sert).
- J'encourage le paiement par carte et sans contact et je peux également prévoir de mettre le Terminal de paiement dans une pochette plastique à désinfecter régulièrement conformément au plan de nettoyage.
- En cas de paiement en espèces et de remise de monnaie, je mets en place une soucoupe pour la déposer (pas de remise de main à main).
- Je veille à ce que l'ensemble du personnel se nettoie les mains fréquemment de manière adaptée à l'affluence ainsi que si un risque de contamination évident est suspecté.
- J'attribue les pauses pour le personnel et par roulement pour limiter le nombre en même temps l'espace de convivialité.
- S'ils ont lieu sur place, je m'assure de la prise des repas en horaires décalés et avec respect des 1 m. minimum de distance à table ; J'en définis le roulement et ne laisse que le nombre de chaises suffisantes ; marquage au sol de l'emplacement de la chaise, en évitant les chaises à roulette, qui favorisent les rapprochements.
- Arrivée et transfert des marchandises et denrées d'un espace à l'autre :
 - Je prévois une zone de dépose dédiée (A l'extérieur, pour éviter la coactivité et le contact avec le livreur lors de la livraison) et idéalement entre la zone de stockage et la boutique (pour éviter au maximum la coactivité entre le personnel ayant accès au stock et le personnel en boutique)
 - Je retire et je jette les emballages dans les zones dédiées
 - À l'issue de chaque manipulation, je me lave les mains
- J'effectue un nettoyage désinfectant du magasin, de la zone de stockage, de la zone de caisses et de toute surface ou équipement en contact avec les mains.

VÉRIFICATION

- Je m'assure de l'approvisionnement permanent des consommables permettant de respecter les consignes : gels hydro alcooliques, produits de nettoyage et d'entretien usuels, rouleaux de papier absorbant, sacs-poubelle, etc.
- Je m'assure du respect des plans de nettoyage établi pour la période de crise.
- Je vérifie le nettoyage régulier des sanitaires au moins deux fois par jour, et je m'assure en permanence de la présence de savon et moyens de séchage.
- J'évacue régulièrement les déchets (cartons, sur emballages, plastiques,...)

POINT D'ATTENTION

D'après les informations disponibles à ce jour, le coronavirus Covid-19 se transmet principalement par les postillons (toux, éternuements). On considère donc 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 toux ou d'un éternuement ou contact prolongé, par exemple lors d'une discussion en l'absence de mesures de protection. Un des vecteurs privilégiés de la transmission du virus est le contact des mains non lavées.

Le virus peut survivre quelques heures sur des surfaces (voire quelques jours dans des conditions spécifiques, en milieu humide), et les mains voire les objets manipulés (stylo, poignée de porte...) peuvent être des vecteurs de transmission.

Rappel des consignes élémentaires à l'attention de tous : professionnels et clientèle

Consultez et téléchargez également les fiches métiers spécifiques à votre activité sur le site du Ministère du travail

- **Gestion des locaux communs et vestiaires**
- **Travail dans un commerce de détail**
- **Travail en caisse**



COVID-19

CORONAVIRUS, POUR SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES



**Se laver
très régulièrement
les mains**



**Tousser ou éternuer
dans son coude
ou dans un mouchoir**



**Utiliser un mouchoir
à usage unique
et le jeter**



**Saluer
sans se serrer la main,
éviter les embrassades**

Vous avez des questions sur le coronavirus ?

 [GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS](https://gouvernement.fr/info-coronavirus)
 **0 800 130 000**
(appel gratuit)

Toute personne symptomatique (fièvre ou sensation de fièvre, toux, difficultés respiratoires) ne doit pas se rendre sur son lieu de travail ou se rendre dans un espace recevant du public