



MINISTÈRE DU TRAVAIL

*Liberté
Égalité
Fraternité*

#MESQUESTIONSTRAVAIL #COVID-19

COMMERCE :
KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19



Commerce de détail non alimentaire : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ?

Quels sont les risques de transmission du COVID-19 ?

Quand vous êtes touché par un postillon ou une gouttelette contaminées :

- Sécrétions projetées lors d'éternuements ou de la toux, en cas de contact étroit : même lieu de vie, contact direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection. Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.

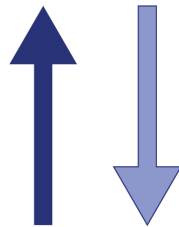
Quand vous portez vos mains ou un objet contaminé au visage :

- Un risque important de transmission est le contact des mains non lavées.
- Sur les surfaces contaminées (objets, cartons, poignées...), le virus peut survivre quelques heures à quelques jours.
- Quand vous mangez, buvez, fumez ou vapotez, si vous avez les mains sales ou que vous partagez les aliments, les bouteilles ou verres avec d'autres, il existe un risque important lors du contact de la main avec la bouche.



1. PRÉPARER

- Affichez à l'entrée du magasin toutes les informations utiles au client :
 - rappel des consignes sanitaires
 - horaires
 - modalités de paiement
 - retrait des marchandises
 - possibilité de précommander
 - invitez les clients à venir avec leurs sacs pour éviter la manipulation des emballages
 - nombre de clients maximal présents à l'intérieur du magasin en fonction de la surface résiduelle de vente
 - respect des règles de distanciation physique dans les différentes files d'attente
- Dans votre réflexion sur l'organisation du travail, distinguez les espaces de vente (gestion des interactions entre clients et salariés) et les espaces réservés aux salariés (réserve, local de pause...)
- Adressez les informations via des e-mailings aux personnes détentrices d'une carte de fidélité
- Organisez les modalités de comptage du nombre d'entrants et sortants
- Quand l'organisation de l'entreprise le permet, mettez en place un calendrier/planning des présences pour maîtriser aussi le flux du personnel
- Si les locaux le permettent, **organisez un flux d'entrée et de sortie**
- **Incitez les clients à commander depuis chez eux et organisez un guichet spécifique** (pas de magazines, revues....) pour le retrait des commandes. Evitez si possible l'attente des clients dans un même lieu en même temps. Par exemple fixez des rdv toutes les 15 mn et aménagez les points d'attente
- **Aménagez le poste de caisse.** A défaut d'une organisation permettant d'assurer une distance d'au moins 1 m., équipez-le d'un écran transparent (largeur minimale de 1 m., hauteur de 2 m. à partir du sol) permettant de séparer le caissier du client. Prévoyez une fente pour le paiement et un marquage au sol pour la distance ; idem pour le poste de retrait des commandes
- **Etablissez un protocole de nettoyage** avec périodicité et traçage de tous les espaces (accueil, vente, cabines, zones humides, sanitaires, vestiaire, stockage), des équipements de travail, des outils, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, matériels, plus généralement de tout objet et surfaces susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains)
- Mettez en place un protocole pour la livraison et le stockage des articles (lavage des mains après manipulation, port de gants, spray désinfectant...). Délimitez une zone de livraison. Évitez la signature des bons (transmission informatique)
- **Organisez l'accès aux vestiaires de façon échelonnée**
- Laissez **les portes ouvertes pour limiter les contacts** avec les poignées
- **Mettez en permanence à disposition** sur ou à proximité des postes de travail (y compris cabines d'essayage, vestiaires, sanitaires, salles de pause et de la caisse) des consommables : gel hydro alcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle, une boîte de mouchoirs en papier par personne
- **Attribuez des outils de travail individuels (scanners)**
- **Limitez éventuellement le nombre d'articles à la vente ; pour les vêtements ne mettez qu'un article par taille pour limiter le contact**



2. RÉALISER



- Effectuez 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. A défaut, matérialisez un espace de distanciation physique autour du salarié
- Faites respecter les gestes barrières définis par les autorités sanitaires
- Fournissez et faites porter un masque « grand public » aux salariés qui ne peuvent pas respecter la distanciation physique
- Fournissez des bouteilles d'eau individuelles aux salariés
- Mettez à disposition du gel hydro alcoolique à l'entrée du magasin et incitez les clients à l'utiliser avant d'entrer pour qu'ils touchent les articles avec des mains propres
- Evitez de vendre le modèle en exposition mais plutôt le vêtement dans son plastique d'origine
- Encouragez le paiement par carte et sans contact ; mettez à disposition près de la caisse du gel hydro-alcoolique. En cas de paiement en espèces et de remise de monnaie, mettez en place une soucoupe pour la déposer (pas de remise de main à main). Si possible proposez le paiement par téléphone
- Revoyez la politique d'échange des produits : produit déposé dans un lieu prévu à cet effet et nettoyé.
- S'ils ont lieu sur place, prenez les repas et les pauses en horaires décalés et en respectant la distanciation sociale de 1 m. minimum



3. VÉRIFIER

- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables permettant de respecter les consignes : gel hydro alcoolique, produits de nettoyage et d'entretien usuels, rouleaux de papier absorbant, sacs-poubelle, équipements de protection individuelle, etc.
- Contrôlez la mise en œuvre du plan de nettoyage établi pour la période de crise
- Tenez des points journaliers avec l'équipe pour échanger sur l'organisation, le vécu et les améliorations à apporter, en respectant la distanciation. Quand les plages horaires ne permettent pas la présence aux réunions de certains salariés, prévoyez un canal de substitution pour collecter l'information : registre...



Reportez-vous également à la fiche spécifique « Travail en caisse » disponible sur travail-emploi.gouv.fr