

## Recueil de bonnes pratiques sanitaires pour l'accueil des clients dans les points de vente non alimentaires

#Ensemble pour prévenir les risques de propagation du Covid-19



FFAC

Fédération Française  
des Associations de Commerçants

● **Afin d'accompagner la réouverture au public de tous les commerces le 11 mai 2020**, les fédérations professionnelles représentant des commerces non alimentaires ont travaillé ensemble au sein du Conseil du Commerce de France pour échanger sur les bonnes pratiques sanitaires pour l'accueil des clients dans les points de vente non alimentaires.

Le présent recueil de bonnes pratiques sanitaires est le résultat de ces échanges et a pour objectif d'aider chaque fédération et/ou chaque commerce à définir ses bonnes pratiques sanitaires pour l'accueil des clients.

● **Ce recueil de bonnes pratiques sanitaires s'appuie notamment sur les informations communiquées par le gouvernement français concernant la transmission du virus Covid-19, les gestes barrières et les masques** (disponibles au lien suivant : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>).

● **Pour le commerce alimentaire, se référer notamment au [guide de bonnes pratiques sanitaires dans les magasins de la grande distribution](#)**, réalisé par la FCD (Fédération du commerce et de la distribution).

## Accès au point de vente et déplacements dans le point de vente

● **Rappeler les gestes barrières** (affichage ou diffusion vidéo ou sonore) **à l'entrée et à l'intérieur du point de vente.**

● **Veiller au respect de la distanciation sociale d'au moins un mètre.**

- **Matérialiser au sol la mesure d'un mètre de distanciation sociale dans les zones d'attente** (espace essayage, encaissement, zone de récupération des produits...),

et/ou

- **Déplacer certains meubles ou réagencer le point de vente** 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,

et/ou

- **Organiser la circulation** dans le point de vente, en veillant à que cette méthode ne conduise pas à rallonger inutilement :

- **le temps de parcours**, car cela pourrait conduire à allonger la file d'attente des clients à l'entrée des magasins,

- **les distances parcourues**, 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),

et/ou

- **limiter le cas échéant le nombre de personnes présentes simultanément** (personnel et clients), en tenant compte de la superficie du point de vente, de son agencement et de sa fréquentation.

Si une limitation du nombre de clients s'avère nécessaire, **afficher cette limitation à l'entrée du magasin**. 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.**

et/ou

- **Proposer la commande à distance** (par Internet ou par téléphone) **et le retrait en point de vente** (*Click & collect*),

et/ou

- « **Privatiser** » le point de vente sur prise de RDV en période de faible affluence.

<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Encourager le port du masque pour les clients.</b></li> </ul>
<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 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>
<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>
<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 régulier des mains ou des gants.</b></li> </ul>
<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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nettoyer 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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nettoyer régulièrement le mobilier</b> (par ex. les poignées de portes ou de tiroirs, les tables de pliage, les trémies 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>
<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 régulièrement les produits de démonstration ou d'exposition mis à disposition des clients</b> (ex : toboggan dans un magasin de jouets, télécommandes des téléviseurs, ...)</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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ne plus proposer l'utilisation des fontaines à eau.</li> </ul>
<h2 style="background-color: #003366; color: white; padding: 5px;">Encaissement et emballages des achats</h2>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <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></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Mettre à disposition du personnel de caisse les produits nécessaires permettant un nettoyage régulier des mains ou des gants.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Veiller au respect la distanciation sociale d'au moins un mètre entre les clients</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Matérialiser au sol ou dans l'espace la mesure d'un mètre de distanciation sociale devant les caisses ;</b></li> </ul>           et/ou           <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>espacer les caisses ouvertes</b> lorsque cela est possible.</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Limiter les contacts entre le personnel de caisse et les clients</b></li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre à disposition du personnel de caisse un dispositif de protection du visage ;</li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matérialiser un espace de courtoisie au niveau des caisses permettant une distanciation sociale d'au moins un mètre ;</li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Installer une barrière physique (paroi de plexiglas, film plastique ...) entre le personnel de caisse et les clients.</li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Privilégier le paiement sans contact par carte bancaire ou mobile, sans interdire le paiement en espèces et mettre à disposition une coupelle pour la remise des espèces ;</li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Privilégier l'utilisation dématérialisée de la carte de fidélité, sans toucher le support de présentation.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Limiter l'utilisation du tapis de caisse à un seul client si la longueur du tapis ne permet pas le respect de la règle de distanciation sociale d'au moins un mètre.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Limiter les contacts au moment de la remise des achats : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Laisser le client ranger lui-même ses achats dans son sac de rangement,</li> </ul> </li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inviter les clients à utiliser leurs propres sacs de rangement et à ne pas les poser sur le tapis de caisse ou le comptoir,</li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poser le sac contenant les achats du client sur le tapis de caisse ou le comptoir pour qu'il y soit pris par le client.</li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Libérer systématiquement le tapis en sortie de caisse ou le comptoir avant de s'occuper du client suivant.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nettoyer régulièrement le mobilier de caisse (tapis, comptoir, téléphone, micro d'appel de caisse, ...), les caisses automatiques et les équipements d'encaissement (caisse enregistreuse, TPE, douchette ...).</li> </ul>
<h3 style="background-color: #004a87; color: white; padding: 5px;">Essayage/test des produits, retouchage</h3>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Veiller au respect la distanciation sociale d'au moins un mètre entre les clients <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matérialiser au sol ou dans l'espace la mesure d'un mètre de distanciation sociale dans la zone d'attente devant l'espace essayage ;</li> </ul> </li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduire le nombre de cabines mises à disposition.</li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Limiter le nombre de produits essayés pour réduire les temps d'attente.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Respecter les mesures barrières <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rappeler les mesures barrières à proximité des cabines d'essayage (affichage ou diffusion vidéo ou sonore) et, dans la mesure du possible, le fait de ne pas se toucher le visage.</li> </ul> </li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre à disposition des clients, avant l'accès aux cabines d'essayage, des distributeurs de gel ou solution hydroalcoolique et rappeler (affichage ou diffusion vidéo ou sonore) les recommandations sur le nettoyage des mains</li> </ul> <p>et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nettoyer régulièrement les cabines d'essayage.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Informer les clients sur les éventuelles mesures prises pour limiter les risques de contamination des produits essayés par les clients.</li> </ul>

## Retour des produits achetés ou loués par le client

- **Mettre des gants et/ou du gel ou solution hydroalcoolique à disposition du personnel chargé de récupérer les produits** pour vérifier l'état et la correspondance entre les produits retournés et le ticket de caisse.

- **Nettoyer et/ou désinfecter les produits retournés avant remise en vente ou location dans le point de vente. A défaut, les placer en « quarantaine ».**

- **Limiter les retours produits en période de forte affluence.**

## Service après-vente

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.

## Espace clients ou accueil clients

Cf. les bonnes pratiques pour l'encaissement et l'emballage des produits et celles pour les retours de produits.

## Retrait de marchandises (*click & collect* ou produits non stockés dans l'espace de vente)

Cf. les bonnes pratiques pour l'encaissement et l'emballage des produits et celles pour les retours de produits.