



# MINISTÈRE DU TRAVAIL

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

#MESQUESTIONSTRAVAIL #COVID-19

## COMMERCE : KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19



La présente fiche a été réalisée avant la parution du protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise face à l'épidémie de COVID-19. Celui-ci est le cadre de référence des actions à mettre en œuvre et s'applique prioritairement à la présente fiche.  
[Consultez le protocole national](#)

## Commerce de détail non alimentaire (habillement, etc.) : 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.

# À PROPOS

Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du [protocole national de déconfinement](#) pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit vous conduire :

- **À éviter les risques d'exposition au virus ;**
- **À évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;**
- **À privilégier les mesures de protection collective** en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle.

## Mesures organisationnelles

- **Le télétravail doit être la règle** chaque fois qu'il peut être mis en œuvre. Il permet d'éviter le risque en supprimant les circonstances d'exposition.
- Lorsque la présence sur les lieux de travail est nécessaire, le séquençage des activités et la mise en place d'horaires décalés facilitent **le respect des règles de distanciation physique** en limitant l'affluence et la concentration des salariés et éventuels tiers (clients, prestataires...).
- La gestion des flux doit permettre de limiter le nombre de personnes simultanément présentes dans un même espace afin de **respecter la jauge maximale d'une personne pour 4m<sup>2</sup>**.

Ce n'est que lorsque l'ensemble de ces précautions n'est pas suffisant pour garantir la protection de la santé et sécurité des personnes qu'elles doivent être **complétées par des mesures de protection individuelle**, telles que le port du masque.



## Les bons réflexes

- **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA) ; se sécher les mains avec du papier/tissu à usage unique ;
- **Éviter de se toucher le visage** en particulier le nez et la bouche ;
- Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher, et le jeter aussitôt ;
- **Tousser et éternuer dans son coude** ou dans un mouchoir en papier jetable ;
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
  - ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
  - distance physique d'au moins 1 mètre.
- **Aérer toutes les 3 heures** pendant quinze minutes les pièces fermées ;
- **Nettoyer régulièrement les objets manipulés** et les surfaces touchées.

## Personnes en situation de handicap

- En cette période de pandémie justifiant des mesures d'adaptation de postes et des modalités de travail plus exigeantes, l'insertion et le maintien en emploi de tous doivent être favorisés.
- **Assurez-vous que les consignes sanitaires soient accessibles et que les règles de distanciation physique que vous instaurez permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier**, en télétravail ou sur leur lieu de travail habituel.
- Pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires, des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp existent, et ont été adaptés au contexte du **Covid -19** ». Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés.
- Plus d'info sur : [www.agefiph.fr/](http://www.agefiph.fr/)
- **Reportez-vous également à la fiche spécifique « Covid 19 – Travail des personnes en situation de handicap »** disponible sur [travail-emploi.gouv.fr](http://travail-emploi.gouv.fr)



# 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...)
- Quand l'organisation de l'entreprise le permet, mettez en place un calendrier/planning des présences pour maîtriser aussi le flux du personnel
- 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
- 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 pour le retrait des commandes
- Dans la conduite des prises de rdv, prévoyez, un protocole avec les services ou les équipes pour éviter, lorsque c'est possible, l'attente de clients dans un même endroit au même moment. Prévoyez des plages horaires décalées de 15 mn par exemple et aménagez les points d'attente (enlevez les magazines, revues, ...). Repensez cette organisation faites le savoir au personnel
- 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)
- **Mettez en place un protocole « essai »** prévoyant notamment de limiter les essayages autant que possible et rappelant qu'en cas d'essai, les vêtements doivent être traités par un système de génération de vapeur d'eau type défroisseur, dont la température avoisine les 98°C si la matière de l'article peut le supporter, ou stockés pendant 24 heures avant remise en rayon . Nettoyez les cabines entre deux clients
- **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'essai, vestiaires, sanitaires, salles de pauses 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
- 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
- Si les vêtements arrivent emballés dans un sac plastique, sortez les du carton en laissant le plastique
- 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 et adoptez une procédure : produit déposé dans un lieu prévu à cet effet, nettoyé. Pour le commerce d'équipement de la personne (habillement, chaussures, etc.), l'échange-retour produit doit être évité
- 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
- Au besoin, neutralisez durant la pandémie les équipements collectifs (cafetières, distributeurs de gobelets...), fournissez des bouteilles d'eau individuelles



## 3. VÉRIFIER

- Centralisez les remontées, en particulier lorsque les plages horaires ne permettent pas la présence aux réunions de certains salariés. Prévoyez un canal de substitution et de collecte de l'information
- 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



Reportez-vous également à la fiche spécifique « Travail en caisse » disponible sur [travail-emploi.gouv.fr](http://travail-emploi.gouv.fr)