

WEBINAR COMMERCE

Mettre en place les règles sanitaires pour l'ouverture de votre magasin

*Mesures officielles
et conseils pratiques*

 CCI NICE
CÔTE D'AZUR





Les recommandations du Ministère pour le commerce de détail

Les recommandations du Ministère



1. PRÉPARER

- **Installez un panneau à l'entrée du magasin avec toutes les informations utiles au client** (rappel des consignes, organisation du service, organisation des queues, modalités de paiement, retrait des marchandises, possibilité de passer des précommandes par téléphone avec préparation en amont).
- **Installez, si possible, un poste d'encaissement dédié** en extérieur ou un service de livraison.
- **Établissez 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 de paiement, matériels, 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, etc.).
- **Affichez « se laver les mains avant et après utilisation de tout matériel commun ».**
- **Supprimez les fontaines à eau.**
- **Si possible, laissez les portes ouvertes** pour limiter les contacts avec les poignées et à condition que cela n'empêche pas de réguler les accès au magasin.
- **Mettez 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, par personne.
- **Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail individuels.**
- **Établissez, si possible, un sens de circulation unique** pour éviter que les personnes se croisent.
- **Matérialisez par marquage au sol ou tout autre moyen la mesure d'1 mètre minimum** de distanciation sociale.



Les recommandations du Ministère

2. RÉALISER



- **Effectuez la mise en place (dans les vitrines, dans les rayons, etc.) 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.
- **Organisez le travail des employés pour éviter qu'ils soient proches** (ex. : laissez un employé à la caisse pendant que l'autre sert).
- **Identifiez la distance d'1 mètre par un marquage au sol**, notamment pour espacer les caisses où les salariés sont dos à dos (supérettes, etc.).
- **Encouragez le paiement par carte et sans contact.**
- **En cas d'utilisation de caisses automatiques** (supérettes, etc.), veillez à une organisation garantissant l'hygiène pour les clients et les salariés qui interviennent régulièrement sur les machines (moyen de nettoyage des surfaces, respect des distances sociales, etc.).
- En cas de paiement en espèce et de remise de monnaie, **mettez en place une soucoupe pour la déposer** (pas de remise de main à main).
- **Nettoyez les mains fréquemment** de manière adaptée à l'affluence ainsi que si un risque de contamination évident est suspecté.



Les recommandations du Ministère



3. VÉRIFIER



- **Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables permettant de respecter les consignes :** gels hydroalcooliques, produits de nettoyage et d'entretien usuels, rouleaux de papier absorbant, sacs-poubelle, etc.
- **Appliquez le plan de nettoyage établi pour la période de crise** à propos des rampes d'escalier, poignées de porte, boutons d'ascenseur, anses des cabas, barre de caddies, poignée des transpalettes, etc.
- **Fournissez le cas échéant des bouteilles d'eau individuelles.**
- **S'ils ont lieu sur place, prenez les repas en horaires décalés** et avec respect d'1 mètre minimum de distance à table ; définissez le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laissez que le nombre de chaises suffisant ; marquage au sol de l'emplacement de la chaise, éviter les chaises à roulette, qui favorisent les rapprochements.

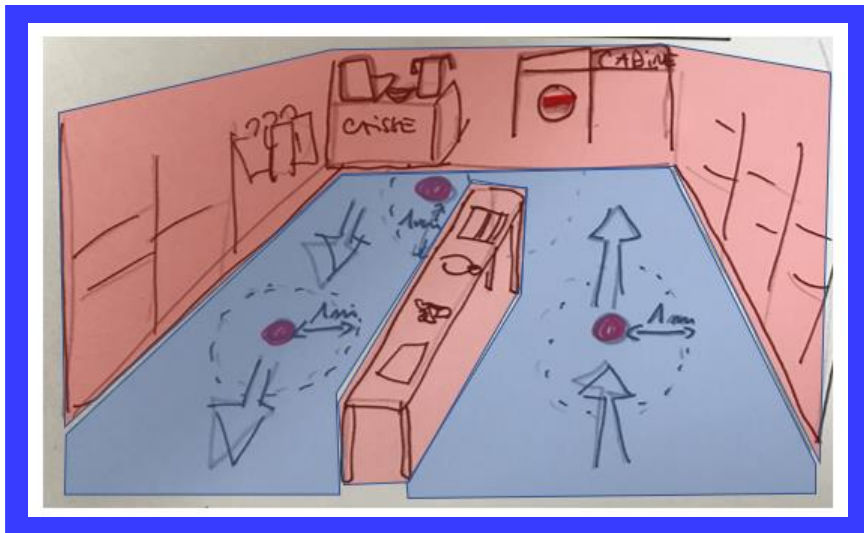


Les précisions du Ministère dans le protocole de déconfinement

Calculer le nombre de personnes maximum

4m² par personne

- ✓ Pour un magasin, **il convient de retrancher à la surface totale** celle qui est occupée par les rayonnages et les réserves (entre autres) pour déterminer in fine la surface résiduelle pour l'accueil des clients.
- ✓ Fournir des **masques grand public** (aux équipes) lorsque ces distances risquent de ne pas être respectées accidentellement



Surface résiduelle pour l'accueil des clients

Ex : 8 m² donc 2 clients maxi



CCI NICE
CÔTE D'AZUR

Gérer les flux

Informez le public en amont par tout moyen et de préférence avant le déplacement

Quelques exemples :

- Informer sur les périodes d'affluence,
- S'abonner à des notifications des niveaux de fréquentation,
- Afficher le taux d'occupation en temps réel à l'entrée, si la prise de RDV est possible ...

Fluidifier plutôt que ralentir

- Des plans de circulation doivent être mis en œuvre sous une forme incitative plus que contraignante



Proposez un **créneau pour personnes fragiles** ou la possibilité **de réservation de créneau**.
Simplifiez vous la gestion de rendez-vous avec l'appli [IWANA](#) de [CCI Store](#)



**CCI NICE
CÔTE D'AZUR**

Les bonnes pratiques pour votre commerce

- Marquage au sol en amont de l'entrée
- Portes ouvertes
- Sens de circulation
- Plan de nettoyage



Des entreprises locales proposent des éléments de marquage et des affichages

#jachète06etvous ?

Pour plus d'infos : allocci@cote-azur.cci.fr



CCI NICE
CÔTE D'AZUR

Les équipements de protection individuelle

Masques, gel, gants, ...

- Ils doivent être utilisés en cas d'impossibilité de mettre en œuvre de façon permanente les gestes barrières, d'utilisation des équipements de protection collectives ou lorsque l'activité le nécessite.
- Ils doivent tous faire l'objet de précautions d'utilisation



Tous les fournisseurs et points de retrait dans le KIT COVID-19 de votre CCI :
[Masques, gel, gants : comment votre CCI facilite l'approvisionnement](#)



CCI NICE
CÔTE D'AZUR

Les équipements de protection individuelle

- Les autres EPI (gants, lunettes, surblouses, charlottes...) obéissent aux mêmes règles d'utilisation que les masques
- Eviter de porter des gants car ils donnent un faux sentiment de protection. Les gants deviennent eux-mêmes des vecteurs de transmission

LE MASQUE

Comment le porter ?



- Jamais sous le nez
- Ne pas laisser sur le bout du nez
- Pas de masque autour du cou
- Jamais laisser d'ouverture sur les bords du masque
- Le port de la barbe réduit l'efficacité des masques

Porter le masque depuis le haut du nez :

- en moulant bien la barrette métallique si elle existe,
- jusqu'au dessous du menton,
- essayer de ne pas laisser de passage à l'air.



1. Mettre le masque avec des mains propres et l'attraper par les liens ou par les élastiques.
2. Retirer le masque par les liens ou par les élastiques et se laver les mains ensuite.
3. ATTENTION : une fois positionné, interdiction de toucher le masque.

MASQUE TOUCHÉ = MAIN OU MASQUE POTENTIELLEMENT CONTAMINÉ



Avant l'ouverture

- Bien aérer le magasin
- Nettoyer les surfaces avec des produits contenant les tensio-actifs
- Bien respecter les instructions du fabricant
- Désinfecter uniquement dans en cas de stricte nécessité

- Comment prendre en charge un salariés symptomatique ? Protocole national
- Les tests de dépistage par l'employeur auprès de ses salariés ? Non
- La prise de temperature avant d'entrer dans l'établissement ? Non

Tous les details dans le protocole ici →



CCI NICE
CÔTE D'AZUR



En pratique:
préparer la réouverture et bien la
gérer

Devant le commerce

- Matérialiser la distanciation (penser à demander l'autorisation aux services de votre mairie)
- Proposer du gel pour les clients
- Laisser la porte ouverte pour diminuer tout contact

Affichez à l'extérieur :

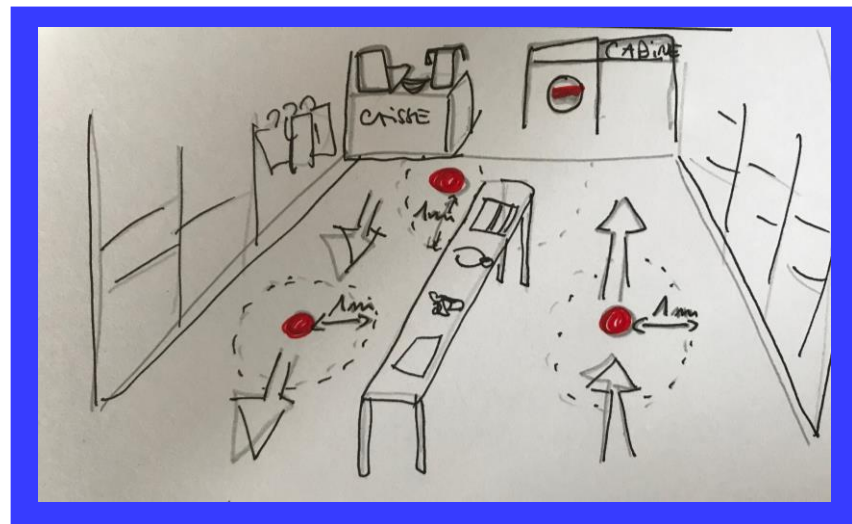
- Vos horaires
- Les créneaux réservés pour les personnes fragiles
- Les services + (ex prise de rdv),
- les mesures d'hygiène appliquées
- les mesures de prévention exigées dans le magasin



Dans le commerce – Parcours client

- Matérialiser le sens de circulation et la distanciation.
- Présenter les articles au client et limiter la manipulation par le client.
- Prévoir un espace de décontamination des articles manipulés/ essayés (une cabine condamnée)

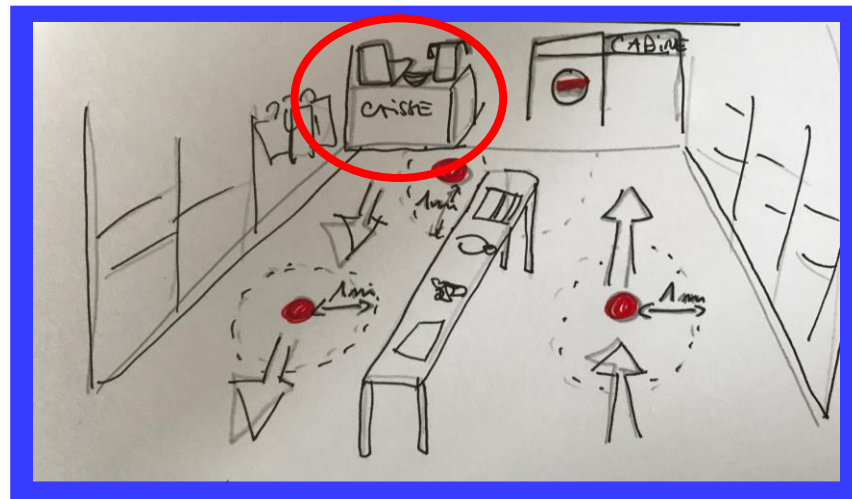
⇒ **Respecter les règles de jauge par espace ouvert**



NB : la FNH préconise 4 h avant de replacer un article essayé à la vente

Dans le commerce – A la caisse

- Retirer du comptoir tout élément pouvant engendrer une manipulation : cartes de visite, stylos...
- Prévoir une coupelle pour les espèces.
- Proposer des moyens de paiement sans contact
- Afficher les conditions de vente et SAV
- Mettre à disposition du gel hydroalcoolique



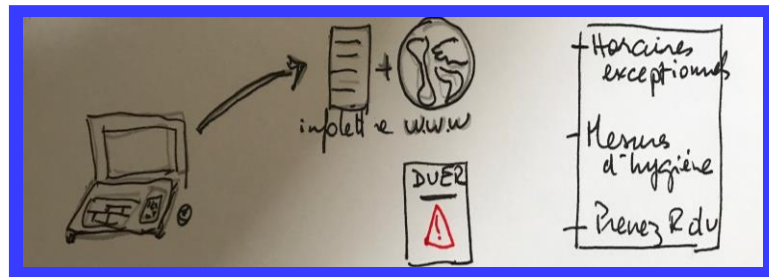
Procédez au nettoyage régulier du comptoir et du TPE



CCI NICE
CÔTE D'AZUR

Dans le commerce – le Back Office

- **Mettre à jour son DUER** (*Document Unique d'Evaluation des Risques, obligatoire pour tout employeur quelque soit la taille de l'entreprise*) . Je pense à tout, je m'organise, je préviens les inquiétudes/questions du personnel comme des clients.
- **Communiquer** sur : les horaires d'ouverture, les conditions de vente et service +
→ Sur le web, par texto, par newsletter, sur une affiche
- **Penser à une vitrine attractive** pour attirer les clients
- **Faire le réassort** en l'absence d'autres personnes dans le magasin
- **Organiser les espaces** pour les personnels



Faites preuve d'humour : préparez de jolis stickers de distanciation et de jolies affiches de rappel des mesures de prevention pour que les clients soient en confiance et détendus : donnez leur envie de revenir !

Notre idée d'affiche : www.cote-azur.cci.fr



CCI NICE
CÔTE D'AZUR

L'Evaluation des risques professionnels : EvRP

L'EvRP s'inscrit dans le **cadre de la responsabilité de l'employeur**, qui a une obligation générale d'assurer la sécurité et de protéger la santé de ses salariés.

+ d'infos ici : [Decryptage DUER CCI](#) / allocci@cote-azur.cci.fr / <https://www.cote-azur.cci.fr/>

Mise à jour annuelle ou aux changements (Covid)

Editer le DUER

Proposer des actions de prévention

Hierarchiser les risques

Identifier les risques

Echanger avec le personnel



L'outil "OIRA commerce non alimentaire" vous permettra de répondre à cette obligation réglementaire et d'engager (ou poursuivre) une politique de prévention des risques professionnels: [Outil interactif d'évaluation des risques en ligne](#)

Si vous n'avez pas ce document pour lundi, imprimez la fiche métier du ministère du travail et faites la signer à vos salariés avec la date et la mention lu et approuvé.



CCI NICE
CÔTE D'AZUR



Mesures spécifiques par métier



Les coiffeurs & salons d'esthétique

- Nombre de clients adapté à la surface du salon
- Interdiction de servir le café, de proposer des magazines
- Obligation pour les clients de venir seuls
- Les blouses seront lavées sur site. Usage unique.
- Les rendez-vous seront obligatoires
- Désinfection systématique des outils
- Désinfection du salon chaque soir
- Rotation des équipes matin/ après-midi
- Port masque, visière, gants
- Extension des horaires d'ouverture (nocturnes, 6j/7)



CCI NICE
CÔTE D'AZUR



Les boutiques de prêt à porter

POUR LES SALARIES

- Port du masque obligatoire
- Pas de gants mais un lavage très régulier des mains
- Désinfecter fréquemment les plans de travail
- Continuer d'appliquer les mesures de distanciation dans la mesure du possible entre les salariés eux-mêmes et les clients
- Une seule personne par poste et chacun avec ses propres outils

POUR LES CLIENTS

- S'ils ne possèdent pas de masques, les commerçants devront leur en proposer un (jetable ou lavable, la question est encore à l'étude)
- Les clients ne pourront pas rentrer dans une boutique avec des gants utilisés à l'extérieur
- Selon la superficie des boutiques, une file de régulation pourrait être mise en place afin d'éviter la proximité à l'intérieur des boutiques

L'ESSAYAGE :

Il sera toujours **possible d'essayer les vêtements**.

Selon les autorités sanitaires françaises, le **virus ne tiendrait pas plus de 3h ou 4h heures sur un textile**.

Les **essayages** resteraient donc **autorisés** mais dans un cadre précis, c'est-à-dire que les vêtements ne pourront être remis en rayon que plusieurs heures plus tard.



**CCI NICE
CÔTE D'AZUR**



Les boutiques de PAP

Astuces pour rassurer et protéger ses clients

Communiquer en amont auprès de la clientèle sur :

- La collection: images, tailles disponibles, prix
- Les horaires d'ouverture
- Les conditions d'accueil : mesures d'hygiène mises en place, gestes barrières exigés dans le magasin, possibilité de prendre rdv, moyens de paiement sans contact offert
- Les conditions de retour

A l'arrivée du client :

- En plus de l'affichage, l'accueillir et rappeler les gestes barrière à respecter.
- Lui proposer du gel hydroalcoolique et des gants jetables
- Limiter le nombre de clients en boutique.
- Prévoir des rotations de personnel

Essayer de limiter les essayages, quand c'est possible:

- Proposer des conditions de retour plus favorables
- Si les vêtements essayés n'ont pas été achetés: utiliser une cabine pour la décontamination: passage au défroisseur à vapeur et stockage pendant 4 heures avant remise en rayon



CCI NICE
CÔTE D'AZUR



Les visites de biens immobiliers

Recommandations de la FNAIM



« Si un logement est occupé, il faudra l'accord préalable de l'ensemble des parties avant la visite.

- Toutes les portes devront être ouvertes par l'occupant,
- l'agent immobilier ne touchera aucune poignée.
- Deux personnes au maximum pourront se trouver dans la même pièce.

S'agissant d'un logement vide, les clefs devront être laissées à disposition dans un sachet plastique »

Visio Visit': Le propriétaire mène la visite, en temps réel et en présence virtuelle de l'acheteur ou du futur locataire et de l'agent immobilier »

Une vraie reprise de l'activité des agences ne sera possible que si toute la chaîne de l'immobilier redémarre.

Notamment si « *la location de petits utilitaires et les déménagements reprennent aussi* ».

Aujourd'hui, il n'est possible de faire appel à un déménageur professionnel que dans des situations très exceptionnelles.



CCI NICE
CÔTE D'AZUR



Liens utiles et pratiques

Les fiches du Ministère

- [Banque](#) (transposable aux assurances)
- [Travail en animalerie](#)
- [Dans l'hôtellerie: femme et valet de chambre](#)
- [Dans l'hôtellerie: veilleur de nuit](#)
- [Les stations-service](#)
- [Taxis VTC](#)
- [Agent funéraire](#)
- [Plombier](#)



[Toutes les fiches par métier du ministère du Travail](#)



CCI NICE
CÔTE D'AZUR

Quelques tutos en ligne

- Coronavirus / COVID-19 : reprendre l'activité après confinement ? (#1 La préparation)

<https://www.youtube.com/watch?v=zV-O86NwhRc>

- Coronavirus COVID-19 : reprendre l'activité post confinement 11 mai (#2 La stratégie de redémarrage)

<https://www.youtube.com/watch?v=KNhxjzvZpR4>

- Les magasins de VAP

<https://www.youtube.com/watch?v=nJOZ5ZIEIlc>

- Les conseils de Nathalie Carré CCI Entreprendre

https://www.facebook.com/watch/live/?v=540549010182551&ref=watch_permalink



CCI NICE
CÔTE D'AZUR

Inspiration frontalière : l'Italie

1. Maintien dans toutes les activités et leurs phases, de l'espacement interpersonnel.
2. **Garantie de propreté et d'hygiène de l'environnement au moins deux fois** par jour et en fonction des heures d'ouverture.
3. **Assurer une ventilation naturelle adéquate et un renouvellement de l'air des locaux.**
4. **Large disponibilité et accessibilité aux systèmes de désinfection des mains. En particulier, ces systèmes doivent être disponibles à côté des claviers, des écrans tactiles et des systèmes de paiement.**
5. Utilisation de masques à l'intérieur des locaux et, en tout état de cause, à toutes les étapes du travail lorsqu'il n'est pas possible de garantir l'espacement entre les personnes
6. Utilisation de gants "jetables" dans les activités d'achat, notamment pour l'achat d'aliments et de boissons.
7. Accès réglementés et échelonnés comme suit:
 - a) par l'élargissement des créneaux horaires;
 - b) Une personne peut accéder à la fois à des locaux d'une superficie maximale de quarante mètres carrés dans la limite de 2 opérateurs.
 - c) pour les locaux dont les dimensions dépassent celles visées au point b), l'accès est réglementé en fonction des espaces disponibles, en différenciant, si possible, les voies d'entrée et de sortie.
8. Information (panneaux bien visibles et préposés au contrôle) pour assurer l'espacement des clients en attente d'entrée.

D'autres mesures pourraient être envisagées pour des domaines d'activité spécifiques. Par exemple pour les vêtements et les chaussures la nécessité probable d'assainir les articles que les clients manipulent ou essayent.



CCI NICE
CÔTE D'AZUR

Accompagnement au redémarrage: les services de la CCI Nice Côte d'Azur

- **«Comment vendre en temps de crise»** : un flash spécial de votre CCI
- **« J'ai besoin d'un accompagnement sur-mesure pour m'aider dans la digitalisation de mon magasin »** : DIGICONULT
- **« Quelles sont les activités que je peux dématérialiser ? » « Comment est-ce que je peux continuer de travailler en dehors de mon magasin ? »**: les solutions CCI STORE
- **« j'ai besoin d'aide pour réaménager mon magasin »**: COACH ARTISANAT - COMMERCE
- **« J'ai besoin d'un conseil juridique à la réouverture »**: Contacter nos avocats experts partenaires
- **« J'ai besoin d'un conseil spécialisé sur mon bail commercial »**: Face à face du bail commercial

Retrouvez l'ensemble de ces services sur www.cote-azur.cci.fr

Contact : alloCCI@cote-azur.cci.fr



CCI NICE
CÔTE D'AZUR

#filièrerecommerce06
#filièretourisme06
#jachète06etvous ?

