

Fiche pratique « Sécuriser ses clients »

Retrouvez des [fiches conseils par métier](#) éditées par le ministère du Travail pour aider les salariés et les employeurs dans la mise en œuvre des mesures de protection contre le COVID-19 sur les lieux de travail et assurer la continuité de l'activité économique.



Les 5 fondamentaux indispensables à la sécurité des clients :

1. Le maintien de la distanciation physique
2. L'application des gestes barrière
3. La limitation du brassage des personnes
4. Le nettoyage et la désinfection des locaux et matériels
5. L'information et la communication

► Prévenir les risques à l'égard de vos clients

► Accès au commerce

- ✓ Mettre à disposition des clients un récipient de gel hydroalcoolique et des lingettes en libre accès à l'entrée du magasin.
- ✓ Laisser les portes ouvertes pour éviter les contacts avec les poignées et à condition que cela n'empêche pas de réguler les flux d'entrée dans l'établissement.
- ✓ Si possible, organiser des flux distincts entre l'entrée et la sortie de la clientèle.

► Séquençage et gestion des flux

- ✓ Calculer le nombre de clients et de salariés dans votre magasin (fixé à 4m²/personne).
Calcul : Surface totale - surface totale occupée par les rayonnages = surface résiduelle
Nombre de clients = surface résiduelle divisée par 4
Exemple : surface totale = 70 m² avec un rayonnage = 15 m², soit une surface résiduelle = 70 - 15 = 55 m²
Nombre de personnes : 55/4 = 13 personnes (clients et salariés)
- ✓ Aménager les horaires pour limiter les contacts entre les salariés et les clients (exemple : horaires spécifiques pour les remises en rayons et en vitrine).
- ✓ Limiter le nombre d'entrées simultanées dans le magasin.
- ✓ Effectuer les marquages de séparation au sol pour respecter les distanciations sociales et éviter les retours en arrière (sens de circulation unique).
- ✓ Mettre à disposition du gel hydro-alcoolique et des gants à usage unique, pour manipuler la marchandise. Pour le prêt-à-porter, vous avez la possibilité de désinfecter les vêtements avec un fer à vapeur.

Attention à la gestion des flux

Pensez à bien gérer les entrées dans les ERP (établissement recevant du public) car il y a un grand risque de déport des zones d'attente sur le trottoir créant de nouveaux risques d'interactions et de concentration. L'information du public en amont par tout moyen et de préférence avant le déplacement est essentielle (exemple : information des périodes d'affluence sur les sites web).

Proposer la prise de rendez-vous le plus souvent possible

Dans la gestion des flux, penser à bien intégrer les goulots d'étranglement : ascenseurs, portillons ... et gérer les flux de sortie comme les flux d'entrée.



► File d'attente

- ✓ Eviter le plus possible les attentes qui génèrent des concentrations de personnes au même endroit.
- ✓ Effectuer le marquage au sol pour préserver les mesures de distanciation.
- ✓ Afficher les consignes aux clients.

► Paniers, chariots, balance en libre-service

- ✓ Inciter les clients à utiliser leurs propres sacs. Limiter la mise à disposition de paniers, chariots car ils nécessiteront d'être régulièrement désinfectés ce qui est difficile à mettre en place ou prévoir un protocole spécifique à chaque utilisation.
- ✓ Pour les appareils en libre-service, tels que les balances ou appareils de pesée, par exemple, prévoir un protocole de nettoyage et désinfection des plateaux de balances et des touches.

► Les espaces « enfants » et autres commodités

- ✓ Si vous disposez de tels espaces, il est conseillé de les maintenir fermés. Ce sont des espaces de promiscuité qui seraient difficiles à gérer. De plus, ils sont agrémentés de jeux, jouets, livres et autres accessoires dont la désinfection représenterait une forte contrainte.
- ✓ Si vous disposiez de fontaines à eau pour vos clients, condamnez temporairement leur accès

► Caisse et paiement

- ✓ Privilégier les caisses automatiques et/ou les paiements en CB.
- ✓ Pour les paiements en espèces : utiliser une soucoupe (pour éviter des remises de mains en mains).
- ✓ Disposer des plaques de plexiglass sur les caisses ou, à défaut, fournissez les équipements de protection nécessaires au personnel qui assure l'encaissement.
- ✓ Mettre à la disposition des stylos à conserver par le client ou désinfection du stylo après chaque usage pour le remplissage des chèques.

Adapter ses moyens de paiement

Le paiement sans contact via carte bancaire se démocratise et s'étend même aux smartphones grâce à Apple Pay ou Samsung Pay par exemple. D'ailleurs, le plafond du paiement sans contact est passé de 30 à 50 euros depuis le 11 mai.

Les objets connectés sont également de plus en plus performants et offrent de nouvelles fonctionnalités dont le paiement (FitbitPay, GarminPay).

Si vous ne disposez pas d'ores et déjà d'un terminal de paiement (TPE), plusieurs solutions sont possibles, notamment celles proposées par votre propre banque ou les offres en ligne proposant un TPE : Izettle, smile and pay, Sumup Pay, par exemple, mais la liste n'est pas exhaustive.



Point de vigilance : Se développer pour s'adapter, attention à la réglementation !

Vouloir diversifier ses moyens de paiement peut aussi conduire à vouloir développer son activité via le e-commerce (site marchand, click & collect, drive). Attention, dans un tel cas, il est indispensable de respecter la réglementation applicable. Par exemple, cette évolution peut vous conduire à adapter vos conditions générales de vente pour régir vos relations avec les consommateurs : contrat, frais de livraison, modalités de paiement, droit de rétractation etc.

Consulter la fiche « Diversifier vos canaux de vente » et consultez la fiche e-commerce : [les règles applicables aux relations entre professionnels et consommateurs](#), éditée par la DGCCRF.

► Disposer d'un protocole de nettoyage

La bonne réalisation du nettoyage et de la désinfection de vos locaux passe par un outil opérationnel : le protocole de nettoyage. Il vous permettra, ainsi qu'à vos salariés, de suivre **un plan de travail rigoureux** pour assurer l'entretien régulier, le nettoyage et la désinfection.

► Surfaces et objets régulièrement touchés

Procéder plusieurs fois par jour au nettoyage-désinfection des surfaces et des objets régulièrement touchés à l'aide de lingettes ou bandeaux nettoyant contenant un tensio-actif :

- ✓ notamment les sanitaires, équipements de travail collectifs, rampes d'escaliers, poignées de portes, interrupteurs d'éclairage, boutons d'ascenseur, écrans tactiles, combinés de téléphone, appareils de paiement, comptoir d'accueil, mobilier et toutes surfaces touchées fréquemment ;
- ✓ en portant une attention particulière aux surfaces en plastique et en acier ;
- ✓ pour la désinfection des objets portés à la bouche des enfants, en fonction des matières (et indications sur l'objet) laver en machine à 60° ou utiliser un produit désinfectant en privilégiant les produits compatibles avec les surfaces alimentaires puis rincer longuement à l'eau claire.
- ✓ Aérer plusieurs fois par jour les locaux en ouvrant les fenêtres au moins 10 minutes à chaque fois.

► Entretien des sols et surfaces

Pour nettoyer les surfaces, il conviendra :

- ✓ d'utiliser des produits contenant un tensioactif (solubilisant les lipides) présent dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants.
- ✓ d'effectuer une opération de désinfection en plus du nettoyage avec un produit répondant à la norme virucide (NF EN 14476 juillet 2019), ou avec d'autres produits comme l'eau de Javel à la concentration virucide de 0,5% de chlore actif (par exemple 1 litre de Javel à 2,6% + 4 litres d'eau froide), si l'évaluation des risques le justifie.
- ✓ de ne pas remettre en suspension dans l'air les micro-organismes présents sur les surfaces (ne pas utiliser de jet d'eau à haute pression, ne pas secouer les chiffons, ne pas utiliser un aspirateur pour le nettoyage des sols, etc.), mais d'employer des lingettes à usage unique pré-imbibées ou à imbiber du produit de son choix, des raclettes...
- ✓ de s'assurer de l'approvisionnement régulier de désinfectants, produits d'entretiens et autres consommables.

Les opérations de nettoyage se feront en respectant les préconisations indiquées dans la [fiche ED 6347 de l'INRS](#).

L'amélioration continue de votre protocole de nettoyage

- ✓ Analyser la situation et toutes les problématiques liées à votre activité puis identifier et sélectionner les solutions possibles.
 - ⇒ **Préparer** la réouverture du commerce en adaptant votre local (cf. fiche Réaménager vos locaux), prévoir des protocoles de parcours clients pour la réception du public et un protocole de nettoyage régulier.
- ✓ Mettre en œuvre les solutions retenues et évaluer les résultats en suivant leur efficacité et performance.
 - ⇒ **Réaliser** la mise en œuvre de vos protocoles et prendre toutes les dispositions matérielles et organisationnelles de prévention des risques COVID
- ✓ En fonction des constats, identifier les points d'amélioration possibles des solutions déjà en place ... puis **préparez** de nouvelles solutions, **réalisez** leur mise en œuvre et **vérifiez**-les ! et ainsi de suite, c'est un processus itératif.
 - ⇒ **Vérifier** le déploiement de votre plan de reprise, capitaliser sur les retours d'expérience pour vous adapter et ajuster en permanence.



► Informer pour rassurer vos clients

L'objectif est de rassurer les clients qui ont besoin de garanties pour venir acheter dans vos commerces

De façon générale, il faut informer votre clientèle de la mise en place des mesures pour faciliter leur appropriation par les consommateurs. Prévoyez de communiquer en amont de la venue du client, mais aussi sur place à l'aide d'affiches.

- ✓ Informer les clients des dispositions que vous avez prises en amont de leur visite (réseaux sociaux, site internet, campagne SMS,...)
- ✓ Mettre en place un affichage spécifique sur les gestes barrières et les équipements à disposition.
- ✓ Télécharger, sur le site du gouvernement, les modèles d'affiches et d'infographies pour rassurer les clients et les personnels dans les commerces. [Accéder aux kits de prévention](#) à afficher, rappelant les consignes à observer.