



FNH FÉDÉRATION
NATIONALE
DE L'HABILLEMENT

BOUTIQUES DE MODE
INDÉPENDANTES

RECUEIL DE BONNES PRATIQUES SANITAIRES

**pour l'accueil des clients
dans les points
de vente du commerce
de détail Habillement
Textile**

PAP, LINGERIE, MERCERIE, LINGE DE MAISON,
RIDEAUX VOILAGES, ACCESSOIRES DE MODE

#ENSEMBLE POUR PRÉVENIR LES RISQUES DE PROPAGATION DU COVID-19



AVANT-PROPOS

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. La FNH a personnalisé le recueil du CDCF pour permettre aux ressortissants de sa branche de se référer à ce qui les concerne directement.

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 :

www.gouvernement.fr/info-coronavirus

- [protocole national de déconfinement](#)
- [fiche générique sur le commerce de détail non alimentaire](#)

À PROPOS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DE L'HABILLEMENT (FNH)

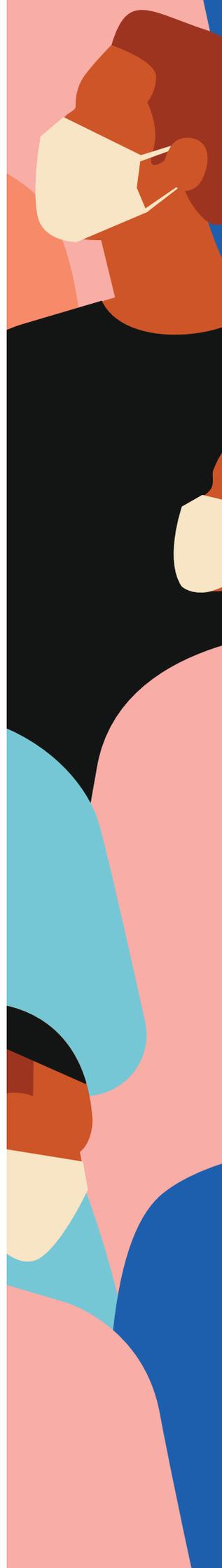
La Fédération Nationale de l'Habillement est la seule organisation représentative des commerces indépendants ayant une activité dans le prêt-à-porter, la lingerie, la mercerie, le linge de maison et les rideaux-voilages.

Elle a pour mission de représenter le commerce de détail indépendant de l'habillement et du textile dans toute sa diversité auprès des pouvoirs publics français et européens et des milieux économiques. Le secteur représenté par la FNH regroupe ainsi 30 000 entreprises, 100 000 actifs et pèse 12 milliards d'euros de chiffre d'affaires. Elle mène des actions de veille et de lobbying mais aussi d'anticipation et d'accompagnement des mutations de la branche par la formation et l'information des publics concernés.

En savoir plus : www.federation-habillement.fr

NOTE :

Liens : cliquez sur les [sur les parties surlignées en jaune](#)







RECOMMANDATIONS FAITES AUX EMPLOYEURS DES MAGASINS DE PAP, LINGERIE, MERCERIE, LINGE DE MAISON, RIDEAUX VOILAGES, ACCESSOIRES DE MODE

L'OBLIGATION DE SÉCURITÉ

Vous êtes responsable de la santé
et de la sécurité de vos salariés

La loi vous impose d'en assurer l'effectivité et de mettre en œuvre toutes mesures pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de vos salariés (article L. 4121-1 du code du travail).

VOUS DEVREZ VEILLER À L'ADAPTATION DE CES MESURES POUR TENIR COMPTE DU CHANGEMENT DES CIRCONSTANCES

Pour pouvoir respecter votre obligation et prendre les mesures de prévention nécessaires et adaptées, vous devez donc vous tenir informé tous les jours de la situation épidémiologique et tenir compte des recommandations actualisées du gouvernement.

Un point épidémiologique quotidien est fait sur le site : www.santepubliquefrance.fr ou est diffusé par le gouvernement : www.gouvernement.fr/info-coronavirus.

VOUS DEVREZ
ACTUALISER VOTRE
DOCUMENT UNIQUE
D'ÉVALUATION
DES RISQUES
PROFESSIONNELS
(DUERP)



La pandémie liée au Covid-19 rend nécessaire la réévaluation des risques et la mise en place d'actions de prévention, d'actions d'information et de formation, une organisation et des moyens adaptés :

- L'actualisation de l'évaluation des risques visera particulièrement à identifier les situations de travail pour lesquelles les conditions de transmission du virus peuvent se trouver réunies.
- De plus, les nouvelles modalités de travail tels que les changements d'horaires, l'utilisation de virucides vaporisés, etc. doivent être répertoriées : elles peuvent, en effet, générer de nouveaux risques qui doivent également être évalués.

Les résultats de la réévaluation des risques et les mesures de prévention doivent obligatoirement être transcrits dans un « Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels » (« DUERP ») qui doit être porté à la connaissance de vos salariés.

Au-delà de l'analyse des situations de travail des salariés et, en particulier, des modes opératoires et les exigences auprès des clients (voir rubriques ci-après), il conviendra, au sein du DUERP, de détailler les dispositions organisationnelles prises concernant :

Les règles sanitaires applicables aux salariés et clients (gestes barrières, distanciation, aération, gestion des flux de circulation), les consignes données aux clients (masques)

RÈGLES SANITAIRES APPLICABLES AUX SALARIÉS ET AUX CLIENTS

Gestes barrières

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

Distanciation

Hors affluence, veiller au respect de la distanciation physique d'au moins 1,5 m, recommandée à 2 m

En cas d'affluence, il est préconisé :

- un contrôle des entrées : maximum 1 personne pour 10m² dans la surface de vente, recommandé 1 personne pour 16m² (y-compris le personnel)
- le respect des mesures de distanciation physiques indiquées ci-dessus

Aération

- Réouverture après confinement : bien aérer les locaux
- Au quotidien : aérer régulièrement (toutes les 3 heures) les pièces fermées, pendant quinze minutes

Gestion des climatiseurs

- Nettoyer et désinfecter les filtres de climatiseurs au moins une fois par semaine.

CONSIGNES DONNÉES AUX CLIENTS CONCERNANT LES MASQUES

Installer un panneau à l'entrée du magasin avec toutes les informations utiles aux clients :

- Mesures prises pour limiter les risques de contamination en boutique
- Rappel des consignes
- Organisation du service
- Organisation des queues
- Modalités de paiement
- Retrait des marchandises
- Possibilités de passer des pré-commandes par téléphone avec préparation en amont
....

Encourager le port du masque pour les clients, le rendre obligatoire pour tout essai en cabine. Si le client n'en a pas, lui en proposer un.

Lui faire prendre connaissance d'une affiche expliquant la manière de poser et utiliser correctement un masque et la notice des masques que vous mettrez à leur disposition.

Le programme de sensibilisation des salariés au Covid-19 face aux différentes situations de travail, les consignes sur les précautions à prendre avant de venir (absence de symptômes), les gestes barrières et le port des EPI

REMETTRE VOTRE DUERP ET LE PRÉSENT GUIDE À VOS SALARIÉS ET LE LEUR EXPLIQUER

AFFICHER DANS LE MAGASIN ET REMETTRE À VOS SALARIÉS

- Une affiche sur les gestes barrières,
- Une affiche sur le lavage des mains,
- Une affiche sur l'hygiène des mains par friction hydroalcoolique

Il conviendra de 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.

METTRE À DISPOSITION DU PERSONNEL PRÉSENT EN POINT DE VENTE ET/OU EN CONTACT AVEC LE PUBLIC

Des dispositifs de protection du visage en utilisant tout moyen permettant d'établir une barrière physique et tenant compte de la mobilité du personnel.

Il conviendra de leur faire prendre connaissance d'un affichage expliquant : la manière de poser et d'utiliser correctement un masque et la notice des masques que vous mettrez à leur disposition.

LIMITER DANS LA MESURE DU POSSIBLE LES CONTACTS AVEC LES PRODUITS NON EMBALLÉS ET NE POUVANT PAS ÊTRE NETTOYÉS AVANT LEUR UTILISATION PAR LES CLIENTS

NE PLUS PROPOSER L'UTILISATION DES FONTAINES À EAU PENDANT LA DURÉE DE LA PANDÉMIE

En contrepartie, mettre à disposition des bouteilles d'eau. Les salariés peuvent également être invités à amener leur propre bouteille.

INFORMER PAR ÉCRIT VOS SALARIÉS QU'ILS NE DOIVENT PAS SE RENDRE SUR LE LIEU DE TRAVAIL EN CAS DE SYMPTÔMES ET LES INFORMER SUR LA CONDUITE À TENIR

Rédiger une note écrite en indiquant qu'en cas d'apparition de symptômes évocateurs de la maladie Covid-19 (fatigue, fièvre, douleurs musculaires, toux...), il convient de rester chez soi, de prévenir l'employeur, d'éviter les contacts, et d'appeler un médecin (son médecin traitant, un médecin en téléconsultation ...). En cas de difficultés à respirer ou de malaise, il faut appeler le Samu Centre 15. En cas de doute sur la conduite à tenir, le Ministère de la Santé a mis en place un logiciel pour orienter sur la marche à suivre.

<http://maladiecoronavirus.fr>

De plus, il convient d'afficher dans le magasin et de leur remettre l'affiche : que faire en cas de symptômes ?



Le réaménagement des espaces (entrées, expositions, cabines, salon retouches...) et le plan de circulation avec les marquages au sol éventuels, l'usage des lieux communs hors clientèle (office, entrepôt, bureau...) et le respect du plan d'évacuation incendie.

MATÉRIALISER AU SOL LA MESURE D'1,5 M DE DISTANCIATION SOCIALE DANS LES ZONES D'ATTENTE

(espace essayage, encaissement, zone de récupération des produits...)

- Prévoir une circulation en marche en avant et sans aller et retour dans la même allée dans les locaux qui le permettent

et/ou

- Déplacer certains meubles ou réorganiser 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 (person-

nel 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 et des attentions pour les plus fidèles d'entre eux...

Concernant les vestiaires et locaux sociaux (salle de pause, de restauration ...), vous devez veiller à la bonne application des recommandations figurant dans la fiche spécifique établie par le ministère du Travail et dans le protocole national de déconfinement du 3 mai 2020.

www.gouvernement.fr/info-coronavirus

- [protocole national de déconfinement](#)
- [fiche générique sur le commerce de détail non alimentaire](#)



Le plan de nettoyage/désinfection en vigueur dans l'établissement : fréquence, suivi des approvisionnements en produits consommables (gel, lingettes, masques)

DEVRONT RÉGULIÈREMENT ÊTRE NETTOYÉS ET DÉSINFECTÉS :

- les poignées (extérieures et intérieures) des portes d'accès au point de vente, des portes des cabines d'essayage ...
- le mobilier (par ex. les poignées de portes ou de tiroirs, les tables de pliage, les trémières vrac...), les tabourets, fauteuils, chaises et tables mis à disposition des clients, les vitrines d'exposition des produits, les équipements et supports d'information (tablette numérique, douchette utilisée pour connaître le prix d'un produit ...), les distributeurs de boissons ...
- les produits de démonstration ou d'exposition mis à disposition des clients
- les sanitaires

Il convient ici de prévoir un planning des nettoyages avec les horaires et la désignation des salariés chargés de faire la désinfection (« check list »). Vous pouvez laisser cet affichage ouvert au public. Les salariés doivent être personnellement informés de cette charge et vous devez veiller à sa bonne exécution.

Il convient de fermer les sanitaires accessibles au public.

SUIVI DES APPROVISIONNEMENTS EN PRODUITS CONSOMMABLES

Il faut vous assurer 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.

Il convient donc de désigner et informer le salarié qui en aura la charge. Vous devez veiller à la bonne application de cette consigne. Vous pouvez vous référer au **protocole national de déconfinement du 3 mai 2020**.

GESTION DES DÉCHETS

Prévoyez des poubelles à pédales pour les gants à usage unique, les masques à usage unique, les lingettes utilisées pour désinfecter le mobilier ...



Temps d'échanges avec les salariés sur les difficultés rencontrées au cours de la journée de travail

Il convient de prévoir chaque jour un temps d'échange avec vos salariés sur les difficultés rencontrées au cours de la journée de travail.

Vous écouterez ainsi leurs suggestions pour améliorer le dispositif et/ou mettre en œuvre des consignes nouvelles. Le DUERP sera donc actualisé si besoin.

La présentation des règles sanitaires applicables selon les principales situations de travail

Il conviendra de remettre à vos salariés votre DUERP et le présent guide afin qu'ils s'approprient les règles sanitaires à répéter à chaque situation de travail (voir l'autre partie du guide) et de veiller à leur respect.

La conduite à tenir si un salarié ou un client est malade dans le magasin

Si un salarié ou un client présente des symptômes évocateurs d'une éventuelle contamination de COVID-19 (fièvre, toux, essoufflement...), la conduite à tenir dépendra de son état et de la gravité des symptômes :

- Si le salarié ou le client a du mal à respirer ou a fait un malaise, vous devrez alerter les secours (le 15), conformément aux préconisations ministérielles

- Si l'état de santé du salarié ou du client ne présente pas de signes de gravité apparent (pas de malaise et pas d'essoufflement notamment), il prend contact avec son médecin traitant. Dans l'attente, vous l'isolez avec le port d'un masque des autres salariés. Vous pouvez également vous référer au protocole national de déconfinement du 3 mai 2020.

Le protocole avec les fournisseurs

PRÉVENIR LE FOURNISSEUR DES DIFFÉRENTES MODALITÉS MISES EN PLACE ET DES PROCESSUS DE TRANSACTION

Prévoir les livraisons en dehors des horaires de présence des clients

Mise en place de procédures à imposer au livreur :

- Port du masque et distanciation sociale obligatoire en sa présence ;
- Dépôt des cartons à un endroit que vous avez désigné ;



- Évitez tout contact physique direct ou indirect avec le livreur durant la livraison : stylos à usage unique, scannage des colis, éviter le doigt pour signer sur l'écran du terminal, livraison avec dépose au sol, sur une table ou un chariot, en présence du client, sans remise en main propre ;
- S'il est d'accord, remplacez par exemple la signature par une photo du client avec son colis.

LAISSEZ LES CARTONS UN MINIMUM DE 4 H SANS LES OUVRIR

À l'ouverture, il convient de porter un masque afin de garantir votre sécurité et celles de vos salariés et de prévoir un nettoyage des mains avant et après l'ouverture.

La protection des salariés en cas d'agression verbale par un client, le rappel du soutien de la direction

Ce risque doit être pris en compte par l'employeur.

Vous devez identifier les situations de travail au cours desquelles des violences peuvent survenir. Les recueils d'accidents et d'incidents déjà survenus dans l'entreprise, les données recueillies par le médecin du travail et/ou le service de santé au travail, les plaintes exprimées par les salariés sont quelques-unes des sources d'information à exploiter à cette étape. Vous pouvez tenir à jour un registre des événements violents ou à défaut diffuser un questionnaire dans l'entreprise afin de repérer les postes exposés ou interroger les salariés occupant de tels postes quand ils sont déjà repérés.

Il convient ensuite de rechercher les principaux facteurs pouvant contribuer à la survenue d'actes hostiles ou aggraver les répercussions de tels actes puis de mettre en place des actions ou mesures sociales, organisationnelles et techniques afin d'agir sur les facteurs de risque identifiés.

Ces mesures de prévention concernent principalement :

- Les modes de fonctionnement de l'entreprise : fournir aux clients un accueil adéquat, limiter les temps d'attente, prendre en compte les motifs d'insatisfaction des clients, les informer de la nature et des limites des prestations proposées ...
- L'organisation du travail : clarifier les procédures avec lesquelles les usagers ne sont pas familiers, prévoir des effectifs suffisants, répartir les tâches dans les équipes de travail ...

ABSENCE DE DUERP/ MANQUEMENT À VOTRE OBLIGATION DE SÉCURITÉ

Si vous n'avez pas encore de DUERP, nous rappelons que la FNH, en partenariat avec l'INRS, a créé, en 2016, un outil gratuit permettant aux TPE du secteur du commerce de

détail non alimentaire de concevoir leur DUERP : « **OiRA commerce non alimentaire** », outil auquel il conviendra d'ajouter une rubrique en lien avec le nouveau risque « Covid-19 ».

L'absence de DUERP est sanctionnée par une amende de 1500 euros (le double en cas de récidive) et les salariés pourront obtenir des dommages-intérêts, même si l'existence de risques professionnels n'est pas établie.

Il convient de remettre votre DUERP et le présent guide à vos salariés et leur en faire une présentation.

EN CAS MANQUEMENT A VOTRE OBLIGATION DE SECURITE, VOUS POURREZ VOIR ENGAGEE VOTRE RESPONSABILITE CIVILE (CODE DU TRAVAIL, CODE DE LA SECURITE SOCIALE) OU PENALE (CODE DU TRAVAIL, CODE PENAL).

DANS L'ENTREPRISE, LA SÉCURITÉ EST L'AFFAIRE DE TOUS

Il appartient également à chaque salarié de prendre soin de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles de toute autre personne concernée par ses actes ou ses omissions au travail, qu'il s'agisse de collègues, de stagiaires, ou encore d'intervenants extérieurs.

Les salariés doivent donc se conformer à vos instructions et respecter les consignes sanitaires que vous leur donnerez. A défaut, ils pourront faire l'objet d'une sanction disciplinaire. Si vous avez mis en place un règlement intérieur, pensez à le mettre à jour.

Le guide de bonnes pratiques sanitaires doit être laissé à la disposition des salariés afin qu'ils puissent s'y référer à tout moment.



SITUATIONS DE
TRAVAIL DES SALARIÉS,
MODES OPERATOIRES
ET EXIGENCES
AUPRES DES CLIENTS



ACCÈS AU POINT DE VENTE ET DÉPLACEMENTS DANS LE POINT DE VENTE

A l'arrivée au point de vente, le salarié pose ses affaires dans un endroit réservé et hors accès du public, va se laver les mains. Sur la porte du local prévu à cet effet, une note de service demande au salarié d'indiquer l'heure de son nettoyage de mains et de signer cette déclaration et cela pour toute la journée.

Selon la taille du point de vente, les déplacements dans la boutique sont fléchés au sol avec le respect des distanciations sociales. Par note de service, le salarié est informé qu'il doit les respecter et les faire respecter à son client.

L'accueil du client se fait en respectant la distanciation sociale. Pour tout client qui rentre sans masque, lui en proposer un, lui proposer également du gel pour se nettoyer les mains.

L'accompagnement dans la boutique se fait en gardant les distances.

Dans un premier temps, il sera demandé au client de bien vouloir indiquer sa taille et de ne pas toucher les vêtements qu'il souhaite essayer. Le vendeur les sort des portants, lui présente, les remet sur les portants ou lui dépose en cabine pour essayage. Les distances d'au moins 1,5 m doivent impérativement être respectées entre le vendeur et le client.

Si le client interpelle le vendeur pour l'aider dans le choix d'un vêtement ou sur une taille précise, la distanciation sociale doit impérativement être respectée entre les deux.

VITRINES, MERCHANDISING, RÉASSORT DU MAGASIN

La mise en place de la vitrine doit se faire en dehors de la présence des clients et dans le respect des mesures barrières : nettoyage des mains au préalable, distanciation physique si cela nécessite plusieurs salariés, masques afin de ne pas exposer les vêtements ou tout autre produit (lingerie, mercerie...)

L'agencement du magasin doit respecter les distanciations physiques et doivent également être faites avant ou après l'ouverture du magasin.

Une checklist avec tous les accessoires utilisés pour la préparation de la vitrine et la décoration du magasin peut être mise en place afin de contrôler le nettoyage de ces accessoires utilisés collectivement (ciseaux, mannequins, tabourets, escabeaux, ruban adhésifs...).

Le réassort :

- En journée pour un client : le salarié va dans la réserve, prend le vêtement encore

emballé, se lave les mains avant de le présenter au client hors emballage.

- Hors présence d'un client : les cartons sont ouverts après un temps de quarantaine raisonnable après livraison (minimum 4 heures), les vêtements peuvent être dans un premier temps laissés sous blisters. Pour ceux qui sont exposés sur mannequins : le salarié se lave les mains, prend le vêtement et l'expose.

Rangement de la boutique : le rangement doit se faire en respectant toutes les mesures barrières et si possible en dehors de la présence des clients.

Un planning avec les tâches de chaque salarié peut être prévu afin d'anticiper toute situation de d'affluence et de ne pas sortir des règles barrières

ESSAYAGE EN CABINE DES VÊTEMENTS/LINGERIE ET ACCESSOIRES DE MODE

Le mode opératoire de l'essayage doit être inscrit dans le DUERP.

Le salarié qui s'est préalablement nettoyé les mains, prend les vêtements choisis par le client et les dépose dans la cabine.

Le client est également invité à se laver les mains avant d'entrer dans la cabine.

RENDRE OBLIGATOIRE LE PORT DU MASQUE POUR TOUT ESSAYAGE EN CABINE

Pour le salarié et pour le client.

VEILLER AU RESPECT LA DISTANCIATION PHYSIQUE D'AU MOINS 1,5M ENTRE LES CLIENTS LORS DE LA SORTIE DE CABINE

Matérialiser au sol ou dans l'espace la mesure d'1,5 m de distanciation sociale dans la zone d'attente devant l'espace essayage.

PRÉVOIR UN TAPIS EN PAPIER (TYPE TABLES DE MÉDECIN OU D'ESTHÉTIENNES)

Pour permettre aux clients de se déchausser en toute sécurité. Remplacer ce tapis pour chaque client et le jeter dans un sac prévu à cet effet.

PRÉVOIR SI POSSIBLE DES RIDEAUX DE CABINES FACILEMENT NETTOYABLES

après chaque passage de client (plastique par exemple, type rideaux de douches opaques à rajouter au rideau en tissu).

Désinfecter la cabine, changer le papier au sol

et désinfecter le rideau après chaque passage de client. Désinfecter le meuble sur lequel le client a posé ses propres vêtements.

LE SALARIÉ PREND LE VÊTEMENT/PIÈCE DE LINGERIE ESSAYÉ ET DÉSIRÉ PAR LE CLIENT AVEC LES MAINS PRÉALABLEMENT NETTOYÉES, LE PLIER POUR L'EMBALLER AUSSITÔT.

Pour le vêtement qui ne sera pas acheté par le client l'avis du Haut Conseil pour la Santé Public du 6 mai 2020 préconise :

De le mettre sur un cintre et un portant dans un lieu non réservé au public et suffisamment aéré pendant une période de 24h

ou

De le traiter 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.

Prévoir les étiquettes indiquant l'heure de dépôt en quarantaine à piquer sur les vêtements essayés et non achetés, afin de pouvoir les remettre en vente au moins 24 heures après.

Nettoyage obligatoire des mains après chaque vêtement récupéré, emballé et vendu.



ACHATS DE PRODUITS EN MERCERIE/TISSUS SPÉCIALISÉS/LINGE DE MAISON/RIDEAUX VOILAGES

VENTE DE PRODUITS AU MÉTRAGE

Le client ne touche pas le produit, seul le vendeur le manipule, le mesure et le coupe après s'être lavé les mains. Chaque membre du personnel dispose de son propre matériel de mesure et de coupe. Les ciseaux et règles seront désinfectés régulièrement.

VENTE DE BOUTONS, OU AUTRES PRODUITS NÉCESSITANT UNE MISE EN SITUATION (ESSAI)

- Lavage obligatoire des mains avant de proposer les produits ;
- Nettoyage du mobilier où se déroule l'essai ;
- Mise à disposition de la clientèle de solutions hydroalcooliques et nettoyage des mains avant essai obligatoire.

VENTE DE LAINE (LAINE ET CATALOGUE)

- **Le client ne touche pas les pelotes de laine**, seul le vendeur les manipule après nettoyage obligatoire des mains.
- Mise à disposition de la clientèle de solutions hydroalcooliques et nettoyage des mains obligatoire avant de feuilleter un catalogue.

VENTE DE MACHINE À COUDRE ET ESSAI, SAV :

- Mise à disposition de la clientèle de solutions hydroalcooliques et nettoyage des mains avant essai obligatoire ;
- Les machines vendues, seront emballées en carton par le personnel équipé de gants. Le carton sera ensuite manipulé uniquement par le client.



ENCAISSEMENT ET EMBALLAGES DES ACHATS

RAPPELER À PROXIMITÉ DES CAISSES LES GESTES BARRIÈRES (AFFICHAGE OU DIFFUSION VIDÉO OU SONORE) ET LE FAIT DE NE PAS SE TOUCHER LE VISAGE

METTRE À DISPOSITION DU PERSONNEL DE CAISSE

Les produits nécessaires permettant un nettoyage régulier des mains ou lui procurer des gants. Le lavage des mains doit être privilégié sur le port des gants. Ceux-ci ne peuvent être qu'une alternative de très courte durée.

VEILLER AU RESPECT LA DISTANCIATION SOCIALE D'AU MOINS 1,5M ENTRE LES CLIENTS

- Matérialiser au sol ou dans l'espace la mesure d'un mètre de distanciation sociale devant les caisses ;

et/ou

- Espacer les caisses ouvertes lorsque cela est possible.

LIMITER LES CONTACTS ENTRE LE PERSONNEL DE CAISSE ET LES CLIENTS

- Mettre à disposition du personnel de caisse un dispositif de protection du visage ;

et/ou

- Matérialiser un espace de courtoisie au niveau des caisses permettant une distanciation sociale d'au moins 1,5 m ;

et/ou

- Installer une barrière physique (paroi de plexiglas, film plastique ...) entre le personnel de caisse et les clients ;

et/ou

- 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 ;

et/ou

- Privilégier l'utilisation dématérialisée de la carte de fidélité, sans toucher le support de présentation.

LIMITER LES CONTACTS AU MOMENT DE LA REMISE DES ACHATS

- Laisser le client ranger lui-même ses achats dans son sac de rangement ;

et/ou

- Inviter les clients à utiliser leurs propres sacs de rangement et à ne pas les poser le comptoir ;

et/ou

- Poser le sac contenant les achats du client sur le comptoir pour qu'il y soit pris par le client ;

et/ou

- Libérer systématiquement le comptoir avant de s'occuper du client suivant.

NETTOYER RÉGULIÈREMENT LE MOBILIER DE CAISSE, LES CAISSES AUTOMATIQUES ET LES ÉQUIPEMENTS D'ENCAISSEMENT (CAISSE ENREGISTREUSE, TPE, DOUCHETTE ...)



RETOUCHES

ACTIVITÉ DE PROXIMITÉ À RISQUES : BIEN LA FAIRE FIGURER DANS LE DUERP

Pour les bas de pantalons, jupes ou robes, le client garde son masque. Mains nettoyées, masques sont rendues obligatoires pour le salarié qui prend les mesures. Le client doit avoir également un masque.

S'il y a utilisation d'aiguilles, elles doivent être désinfectées pour ne pas blesser la personne qui prend les mesures. S'il y a utilisation de

talc, il faut bien penser à nettoyer régulièrement le dispositif.

Pas d'échanges verbaux pendant le geste technique : pour la prise d'un ourlet par exemple, la prise de mesure est faite sans échanges verbaux, le salarié se recule et reprend les distanciations sociales de rigueur avant de demander l'avis de son client. Laisser le vêtement essayé et marqué 4 heures dans un local aéré avant de le retoucher. Prévoir masque et gel hydroalcoolique pour l'atelier de retouche qui doit suivre les mêmes recommandations sanitaires que celles de la boutique. A la récupération du vêtement retouché, prévoir également 4h avant de le remettre au client.

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.

PLACER LES VÊTEMENTS RETOURNÉS DANS UN LOCAL AÉRÉ PENDANT AU MOINS 4 HEURES

Les défroisser à la vapeur en les désinfectant si le produit le permet.

LIMITER AU MAXIMUM LE RETOUR DE PRODUITS

En informant le client des conséquences pour vos salariés et votre boutique.



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

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

(CLICK & COLLECT OU PRODUITS
NON STOCKÉS DANS L'ESPACE DE VENTE)

LIVRAISONS DES MARCHANDISES

**LAISSEZ LES VÊTEMENTS
LE PLUS POSSIBLE DANS
LEURS EMBALLAGES
D'ORIGINE (PAPIER,
PLASTICS, BLISTERS...)**

Sur lesquels vous pouvez passer du désinfectant. Pour les vêtements à défroisser, passez-les au défroisseur vapeur.



TRAVAIL DANS DES LOCAUX COMMUNS NON ACCESSIBLES AU PUBLIC

POUR LES ATELIERS DE COUTURE ET DE RETOUCHES

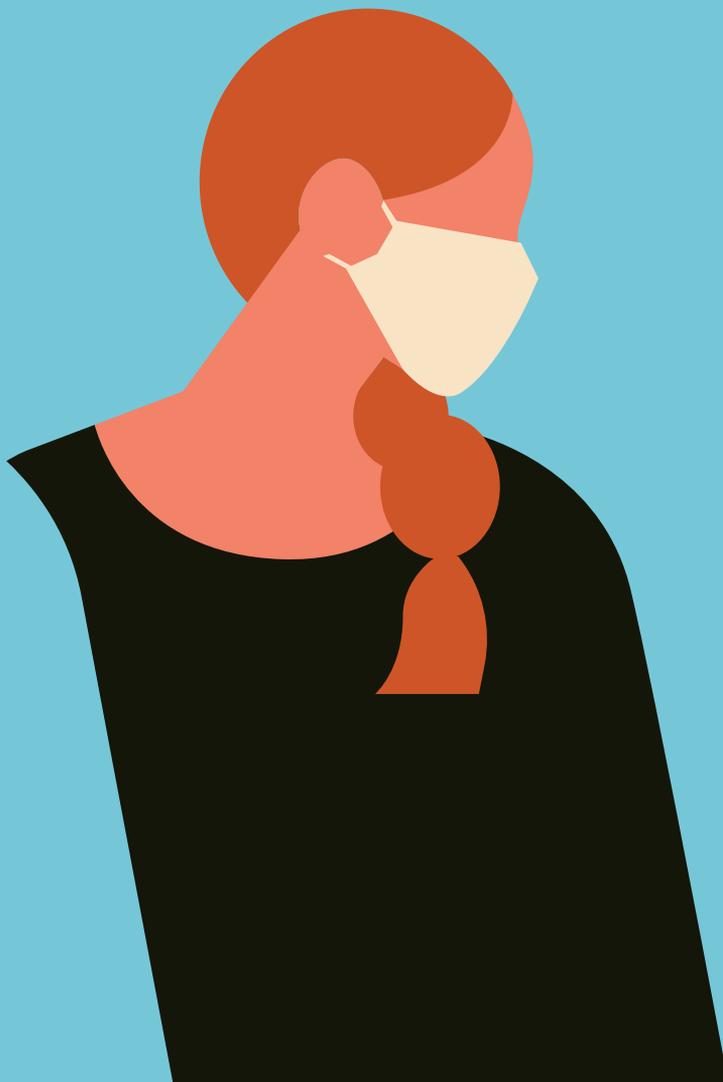
- **Indiquer les mesures de distanciations physiques au sol**
- **Pourvoir en masques, savons, gels hydroalcooliques** : à noter qu'il faut privilégier le lavage des mains plutôt que le port de gants et faire porter un masque à la cliente et au salarié
- **Bien nettoyer les surfaces et les outils utilisés, avant retouches**
- **Bien garder en quarantaine**, soit 4h minimum, les produits touchés par les clients, avant de les transformer

BUREAU, RÉSERVES AVEC STOCKS

Reprendre les gestes barrières et toutes les recommandations déjà citées plus haut.

SALLES DE REPOS

[Voir fiche du Ministère du travail](#)



VOUS POUVEZ CONSULTER LE **PROTOCOLE DE DÉCONFINEMENT**

ou le consulter directement sur le site de la FNH..

LES BONS GESTES

RAPPEL DU PROTOCOLE DE DÉCONFINEMENT DU GOUVERNEMENT

LES MASQUES

S'agissant du masque grand public en particulier, le HCSP, dans son avis du 24 avril 2020, rappelle qu'il est efficace s'il est correctement porté et entretenu comme suit :

- Les masques doivent être entretenus selon les indications données par le fabricant concernant le lavage (nombre de lavages, température, etc.).
- Les masques doivent être ajustés et couvrir la bouche et le nez.
- Les mains ne doivent pas toucher le masque quand il est porté.
- Le sens dans lequel il est porté doit être impérativement respecté : la bouche et le nez ne doivent jamais être en contact avec la face externe du masque. Une HDM des mains est impérative après avoir retiré le masque.
- Le port du masque ne dispense pas du respect dans la mesure du possible de la distanciation sociale et dans tous les cas de l'hygiène des mains.

IL RAPPELLE ENTRE AUTRES :

- Les geste barrières
- La jauge par espaces ouverts
- La gestion des flux de personnes
- Les équipements de protection individuelle (EPI)
- Les tests de dépistage
- Le protocole de prise en charge d'une personne symptomatiques et des contacts rapprochés
- La prise de température
- Nettoyage et désinfection

& LES BONS MOYENS



LES GANTS

Porter des gants est inutile si vous respectez les gestes barrière, c'est-à-dire si vous vous lavez les mains régulièrement et mettez du gel hydroalcoolique. En revanche, ils peuvent rassurer les clients lors de l'essai d'un vêtement par exemple. Il ne faut pas les garder longtemps, ils deviennent aussi sales que les mains et le gel hydroalcoolique les abiment et peuvent devenir potentiellement dangereux.

Eviter de porter des gants : ils donnent un faux sentiment de protection. Les gants deviennent eux-mêmes des vecteurs de transmission, le risque de porter les mains au visage est le même que sans gant, le risque de contamination est donc égal voire supérieur.

SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

DEMANDE PAR UN CLIENT DE L'UTILISATION DES TOILETTES RÉSERVÉES AU PERSONNEL

Lui faire prendre toutes les protections d'usage : lavage des mains, port du masque.
Prévoir une désinfection des toilettes après la sortie du client.

DEMANDE PAR UN CLIENT D'UN VERRE D'EAU

Prévoir une réserve de petites bouteilles d'eau à l'attention des clients.

UNE PERSONNE AYANT FAIT UN MALAISE DEVANT LA BOUTIQUE ET VOUS DEMANDE DE L'AIDE

Mettre en place le protocole utilisé par les secours : mettre des gants, mettre un masque et mettre un masque à la personne elle-même, appeler les secours.

POUR VOUS PROTÉGER

ADOPTONS #ENSEMBLE



LAVEZ-VOUS
LES MAINS
RÉGULIÈREMENT

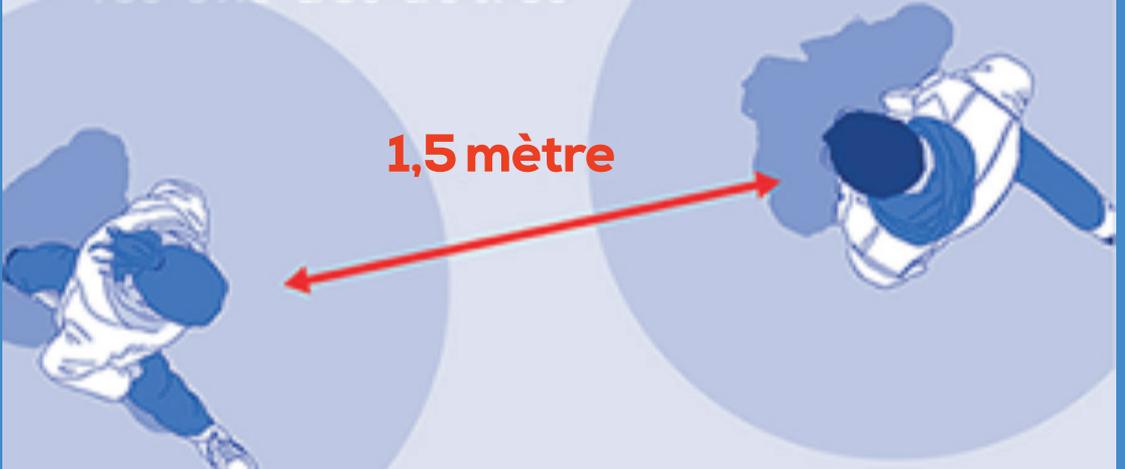


UTILISEZ UN MOUCHOIR
À USAGE UNIQUE
ET JETEZ-LE

Du gel hydroalcoolique est à vot

RESPECTONS #ENSEMBLE

Pour tenir la maladie à distance,
restez toujours à plus d'un mètre
les uns des autres



ET PROTÉGER LES AUTRES

LES GESTES BARRIÈRES



**TOUSSEZ OU ÉTERNUEZ
DANS VOTRE COUDE
OU DANS
UN MOUCHOIR**



**SALUEZ SANS
SE SERRER LA MAIN,
ÉVITEZ LES
EMBRASSADES**

tre disposition à l'intérieur du magasin

LA DISTANCIATION PHYSIQUE

**NOMBRE
MAXIMUM
DE PERSONNES
PRÉSENTES
EN MÊME TEMPS
DANS
LE MAGASIN :**



**MERCI DE
PATIENTER**



**DANS CE MAGASIN,
LE PORT DU MASQUE
EST RECOMMANDÉ
POUR LES CLIENTS**



FNH **FÉDÉRATION
NATIONALE
DE L'HABILLEMENT**

BOUTIQUES DE MODE
INDÉPENDANTES