



MINISTÈRE DU TRAVAIL

*Liberté
Égalité
Fraternité*

#MESQUESTIONSTRAVAIL #COVID-19

COMMERCE :
KIT DE LUTTE CONTRE LE COVID-19



Vendeur conseil¹ : 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 contaminés :

- 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.

1/ Le conseiller de vente ou vendeur conseil accueille la clientèle en magasin, prend connaissance de sa demande et accompagne la vente en la conseillant pour le choix d'un produit adapté



1. PRÉPARER

Gestes barrières / nettoyage :

- - Etablissez un plan de nettoyage avec périodicité et suivi : des surfaces de travail, des outils, des équipements de travail individuels et collectifs (machines à café, photocopieurs...), des poignées de portes et boutons, des chariots, plus généralement de tout objet, surface... susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains...)
- Nettoyez les paniers (anses) après chaque utilisation par un client. Pendant la pandémie, suspendez de préférence l'utilisation des fontaines à eau au profit de bouteilles d'eau individualisées
- Mettez en permanence à disposition sur ou à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : gel hydro alcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle...
- Installez éventuellement des distributeurs automatiques de gel hydro alcoolique en têtes de rayon
- Aux points « espace conseil », matérialisez par marquage au sol ou tout autre moyen, la distance d'au moins 1 m., notamment dans la zone d'attente
- En complément des gestes barrières, fournissez et faites porter un masque au vendeur conseil lorsqu'il est impossible de respecter la distance physique recommandée avec la clientèle lors des conseils, démonstrations, manipulations de produits



Gestion des flux clients :

- Informez les clients des règles applicables par affichage à l'entrée, et notamment si le port du masque par les clients est exigé, ou prévoyez un point d'accueil pour faciliter la relation client ; formez le service sécurité aux nouvelles consignes. Prévoyez un point d'accueil pour faciliter la relation client ; formez le service sécurité aux nouvelles consignes.
- Limitez le nombre de clients en fonction de la surface résiduelle du magasin (4 m² par personne)
- Gérez les flux de circulation : organisez l'attente devant le magasin dans le respect des règles de distanciation physique, établissez si possible un sens de circulation unique pour éviter que les personnes ne se croisent (marquages lisibles, obstacles physiques...) appliquez le principe d'un entrant pour un sortant...

Organisation du travail :

- Attribuez si possible des outils et des équipements de travail mobiles individuels (smartphone...) et attribuez un poste de travail fixe (avec PC...) par vendeur conseil
- Point « espace conseil » (consultation des stocks, émission des bons de commandes, devis...) : réservez si possible le point à un seul vendeur, faites nettoyer en prise et en fin de poste ; protégez par un film plastique (à renouveler à chaque utilisateur) le clavier de ordinateur. A défaut d'une organisation permettant d'assurer une distance d'au moins 1 m., mettez une séparation physique (écran transparent suffisamment grand pour protéger le salarié à son poste de travail ou tout autre dispositif équivalent) ; en cas points « espace conseil » contiguës, assurez une séparation physique
- Envoyez les devis, bon de commandes, factures par e-mail ; paiement par internet ou sans contact chaque fois que possible. Nettoyage du terminal de paiement après chaque utilisation. Pas de contact des mains en cas de paiement en espèces
- Limitez les équipements et appareils à la démonstration et réservez leur manipulation au vendeur conseil. Limitez les essais au strict nécessaire et mettez des lingettes ou du gel hydroalcoolique à proximité ; organisez une zone dédiée délimitée pour faire respecter la distanciation physique...

2. RÉALISER

**En magasin, dans les rayons :**

- Se tenir le plus possible à l'écart des flux de personnes pour conseiller la clientèle
- Se laver les mains avec du gel hydro alcoolique avant et après avoir touché les produits et les surfaces susceptibles d'avoir été contaminées
- Récupérer la marchandise (gros volumes) dans un espace dédié et isolé, si possible à l'extérieur du magasin et limiter les remises de main à main

En magasin, point « espace conseil » :

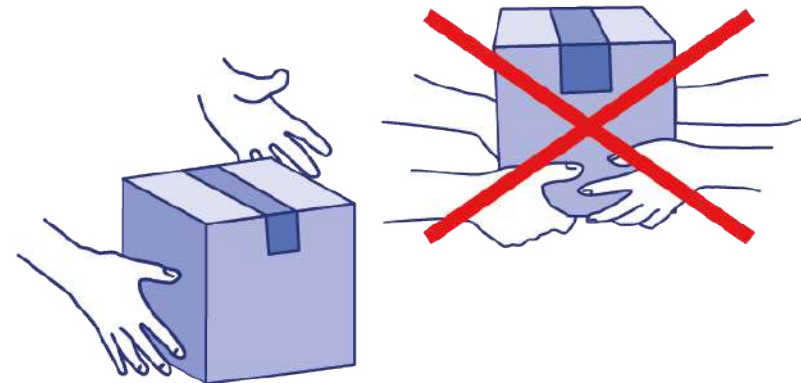
- Mettez en œuvre du plan de nettoyage
- Procédez au nettoyage régulier du poste de travail et au moins en début et fin de poste
- Protégez par un film plastique les claviers d'ordinateurs, téléphone, tablettes, terminaux de paiement... Changez les à chaque prise de poste
- Se laver les mains avant et après l'utilisation du matériel commun

Conseil personnalisé sur le terrain :

- Informez au préalable les clients par téléphone ou e-mail des modalités qui seront appliquées sur place
- Donnez rendez-vous par téléphone ou par internet

Installations sanitaires / salle de pause restauration :

- Fournissez des bouteilles d'eau individuelles
- Multipliez les temps de pause (pour permettre le nettoyage des mains) et prévoyez une rotation
- Organisez la prise des repas en horaire décalé et avec respect des 1 m. minimum à table ; définissez le nombre de personnes qui peuvent déjeuner ensemble et ne laissez que le nombre de chaises suffisant avec marquage au sol de l'emplacement de la chaise. Évitez les chaises à roulettes
- Nettoyez la salle de pause (surfaces ou équipements en contact avec les mains) après chaque pause





3. VÉRIFIER

- Assurez-vous du respect du plan de nettoyage (feuille de passage)
- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables (gel, lingettes, savons, masques le cas échéant, sacs-poubelle...)
- Evacuez les déchets régulièrement
- Vérifiez le nettoyage des sanitaires au moins deux fois par jour. Assurez vous de la présence permanente de savon et moyens de séchage
- Procédez à des retours et partages d'expériences des aléas de la journée, notamment sur la qualité des relations avec la clientèle, pour adapter les procédures et mesures initialement prévues

