**CORONAVIRUS INFORMATION SUR LES MESURES A PRENDRE DANS LES MAGASINS DE CHAUSSURES**

Cher(e) collègue vous vous inquiétez sur la manière de rouvrir votre magasin, nous vous proposons un document d’information qui peut répondre à vos interrogations et vous aider lors de la réouverture. Nous avons tenté d’être aussi exhaustifs que possible. Il vous revient biensûr de l’appliquer en fonction des caractéristiques de votre magasin et de sa gestion.

**ACCES AU POINT DE VENTE**

Eléments pouvant figurer sur des affiches à installer sur la porte d’entrée et les vitrines extérieures

|  |  |
| --- | --- |
| **TRANSMISSION DU VIRUS**  « La maladie se transmet par les gouttelettes (sécrétions invisibles, projetées lors d’une discussion, d’éternuements ou de la toux). On considère qu’un contact étroit avec une personne malade est nécessaire pour transmettre la maladie : même lieu de vie, contact direct à moins d’un mètre lors d’une discussion, d’une toux, d’un éternuement ou en l’absence de mesures de protection.  Un des autres vecteurs privilégiés de la transmission du virus est le contact des mains non lavées ou de surfaces souillées par des gouttelettes.  Le coronavirus ne circule pas dans l’air. Le coronavirus responsable du COVID-19 se transmet par les gouttelettes, qui sont les sécrétions respiratoires qu’on émet quand on tousse, éternue ou parle.  Les gouttelettes peuvent cependant atteindre une personne à proximité (<1 mètre) ou se fixer sur une surface, comme les mains ou les mouchoirs. Ce sont les individus qui transportent le coronavirus. |  |
| **GESTES BARRIERES RECOMMANDES**  - Se laver les mains très régulièrement,  - Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir,  -Ne pas se toucher le visage,  - Saluer sans se serrer la main, exclure les embrassades,  - Utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter dans une poubelle  - Éviter les rassemblements, limiter les déplacements et les contacts  - Se distancier d’au moins un mètre de chaque autre personne |  |
| **CONDITIONS D’ENTREE DANS LE MAGASIN**  Nombre de clients admis dans le magasin  Port du masque obligatoire  Lavage obligatoire des mains | Sur la limitation du nombre de personnes en présence simultanée  Pas de limitation prédéfinie car la capacité de respecter la distanciation sociale d’un mètre dépend de la superficie et de l’agencement du point de vente, ainsi que de sa fréquentation.  **Si une limitation du nombre de client s’avère nécessaire,** **afficher** cette limitation à l’entrée du magasin, en précisant éventuellement les périodes de forte affluence à éviter et, le cas échéant, la possibilité de commander à distance (notamment par téléphone) des produits et/ou de prendre RDV pour une privatisation de l’espace de vente.  La limitation du nombre de personne pourrait impliquer un filtrage à l’entrée par un membre du personnel.  En cas de limitation du nombre de personnes, ne pas interdire l’accès à la personne accompagnant une personne handicapée. Idem pour le chien guide d’aveugle ou de mal-voyant ou de personne autiste.  Le port du masque limite la projection de gouttelettes et donc les risques de contamination des personnes, des produits et du mobilier. Il est donc une garantie de protection pour le salarié.  Le port du masque doit donc être obligatoire (et ou visière)  Porté par le client ou fourni par l’entreprise.  Dans ce cas, mettre éventuellement des masques (masques à usage unique ou de type grand public), à disposition du client.  Prévoir une poubelle spécifique pour jeter les masques utilisés par les clients.  Veiller au lavage des mains. A cet effet Mise à disposition de distributeurs automatiques ou à poussoir de gel ou solution hydroalcoolique à l’entrée du magasin |
| Respecter la distanciation sociale d’un mètre dans le magasin indiquer la circulation dans le magasin | Possibilité de matérialiser au sol la mesure d’un mètre de distanciation sociale dans les zones d’attente avant l’accès au magasin.  Pas de marquage au sol sur l’espace public, notamment pour les commerces donnant sur rue, sans autorisation préalable de la mairie  Indiquer un sens de circulation : Fléchage |

**VENTE RETOUR**

**ESSAYAGE**

|  |  |
| --- | --- |
| Nettoyer le poste d essayage avant et après chaque essayage. | Le fauteuil d’essayage doit être recouvert d’un film neuf ou être désinfecté après utilisation. |
| Veiller au respect de la distanciation d’au moins un mètre :  - Lors de l’analyse des besoins ou de la présentation des produits  -lorsque le client est installé  pour l’essayage  -lorsque le vendeur chausse le client ou lorsque le client se chausse | Le vendeur dot être équipé d’un masque, et ou d’une visière et ou de lunettes, et ou de gants  Si le vendeur repère des gestes qui pourraient annuler la première désinfection des mains (toucher le masque, le visage…) il est prudent de proposer à nouveau gel ou lotion qui doit être à proximité.  Le chausse pied doit être désinfecté avant et après essayage  Prévoir des chaussettes ou bas d’essayage à usage unique pour éviter un contact avec la peau  ?) |
| Isoler ou /et nettoyer le modèle avant remise en rayon. | Spray désinfectant et/ou Appareil à vapeur ou Défroisseur (facultatif )  Sinon chaussures en attente 2 heures |

**AUTRES POSSIBILITE DE VENTE AVEC DISTANCIATION**

|  |  |
| --- | --- |
| Proposer la commande à distance (par Internet ou par téléphone) et le retrait en point de vente (*Click* -*& collect*),  « Privatiser  » le point de vente sur prise de RDV en période de faible affluence. | Sur la commande à distance et le retrait en magasin  Informer vos clients de l’existence de ce service sur l’ensemble de vos outils de communication et notamment vos réseaux sociaux.  Organiser dans le point de vente un espace dédié à la récupération des commandes permettant aux clients de limiter leur temps de présence dans le magasin et les contacts avec le personnel et les autres clients.  Sur la prise de RDV  Informer vos clients de ce services sur l’ensemble de vos outils de communication et notamment vos réseaux sociaux. |

**RETOUR**

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Prévoir la possibilité de retour ou réclamation. | Procédure à organiser en fonction de la dimension et de l’organisation du magasin, |
| Port obligatoire de masques et gants par le personnel chargé de récupérer les produits pour vérifier l’état et la correspondance entre les produits retournés et le ticket de caisse. | Mettre à disposition du personnel des masques, des gants à usage jetables ou réutilisables (pouvant être nettoyés facilement ;). |
| Nettoyage ou désinfection des produits retournés avant remise en vente dans le point de vente. | Nettoyage des modèles avec des produits désinfectants.(ou Appareil à vapeur ou défroisseur)  ou mise en « quarantaine » des produits retournés pendant au moins 4h dans un espace dédié … |
| Limiter les retours produits en période de forte affluence. | Informer les clients sur les plages horaires à privilégier pour rapporter les modèles |

**ENCAISSEMENT ET REMISE DE L’ACHAT (Emballage)**

**ENCAISSEMENT**

|  |  |
| --- | --- |
| Rappeler à proximité de la caisse ou des caisses les gestes barrières (affichage ou diffusion vidéo ou sonore) Nettoyer selon la fréquentation du point de vente Mettre en place un suivi du plan de nettoyage. | Prévoir un affichage visible des clients et du personnel de caisse (prévoir donc un double affichage le cas échéant selon l’agencement de l’espace caisse). Rappeler à proximité des caisses les gestes barrières (affichage ou diffusion vidéo ou sonore)  Pas de fréquence pour le nettoyage mais à faire au moins une (deux fois ?) fois par jour.  Utiliser des produits désinfectants (solutions ou lingettes imbibées).. |
| Veiller à l’hygiène des mains du personnel de caisse. | Mettre à disposition des distributeurs de gel ou solution hydro-alcoolique ou de lingettes imbibées -prévoir un lavage des mains régulier,  -rappeler les consignes de nettoyage de mains et/ou d’utilisation des gants |
| Veiller au respect de la distanciation sociale d’au moins un mètre entre les clients :  - en matérialisant au sol la mesure d’un mètre de distanciation sociale devant les caisses ;  - en favorisant l’espacement des caisses ouvertes lorsque cela est possible | Ouvrir une caisse sur deux si les caisses sont trop proches. Veiller à la bonne distance entre les clients. |
| Veiller à la limitation des contacts entre le personnel à la caisse et les clients :  - en rendant obligatoire le port d’un masque et/ou d’un casque à visière pour le personnel  - et/ou en matérialisant un espace de courtoisie au niveau des caisses permettant une distanciation sociale d’au moins un mètre,  - et/ou en installant une barrière physique (paroi de plexiglas, film plastique …) entre le personnel de caisse et les clients. | Mettre à disposition un masque chirurgical (à changer toutes les 4 heures) ou un masque grand public 1 (à changer toutes les 4 heures) et/ou un casque à visière ou des lunettes de protection,  Nettoyer régulièrement le plexiglas et/ou tout autre aménagement permettant de créer une barrière physique et/ou visant à respect de la distanciation sociale d’au moins un mètre.  Former le personnel à l’utilisation et l’entretien des équipements de protection |
| Privilégier le paiement sans contact) sans interdire le paiement en espèces | Prévoir une coupelle pour l’échange des espèces afin de limiter au maximum les contacts entre le personnel de caisse et les clients lors de la remise des espèces.  Nettoyer le terminal point de vente après chaque utilisation.  Nettoyer la carte du client en cas de contact. |
| Privilégier l’utilisation dématérialisée de la carte de fidélité, sans toucher le support de présentation | Scanner la carte de fidélité si possible.  Prévoir une coupelle pour la présentation physique de la carte de fidélité afin de limiter au maximum les contacts entre le personnel de caisse et les clients.  En cas de création d’une carte de fidélité nécessitant l’utilisation d’un crayon ou stylo, mettre à disposition du personnel un crayon ou stylo personnel, à nettoyer régulièrement et/ou demander au client de remplir lui-même le bulletin en utilisant son propre crayon ou stylo.  Supprimer les crayons et stylos laissés à libre disposition des clients et/ou du personnel. |

**REMISE DES ACHATS**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Limiter les contacts au moment de la remise des achats : laissant le client prendre le produit emballé ou non posé sur le comptoir - en laissant le client ranger lui-même la paire de chaussures dans son propre sac,- |
| Nettoyer régulièrement le mobilier de caisse (comptoir, téléphone, micro d’appel de caisse, …) et les équipements d’encaissement (caisse enregistreuse, TPE, douchette .clavier…). | Pas de fréquence prédéfinie, à adapter selon la fréquentation du point de vente mais à faire plusieurs fois par jour.  Mettre à disposition aux postes d’encaissement des produits désinfectants (solutions ou lingettes imbibées). |

**AMENAGEMENT LOCAUX ET ENTRETIEN**

|  |  |
| --- | --- |
| Veiller au respect de la distanciation sociale d’au moins un mètre :  - en matérialisant au sol la mesure d’un mètre dans les zones d’attente (espace essayage, encaissement, zone de récupération des produits…),  et/ou  - en déplaçant certains meubles ou ré- agençant le point de vente pour limiter les zones où cette règle est difficile à respecter,  et/ou  - en organisant des sens de circulation dans le point vente, | Sur la matérialisation de la distanciation sociale  Prévoir du matériel de marquage et balisage.  En cas de limitation du nombre de personnes, possibilité de matérialiser au sol la mesure d’un mètre de distanciation sociale dans les zones d’attente avant l’accès au magasin.  Pas de marquage au sol sur l’espace public, notamment pour les commerces donnant sur rue, sans autorisation préalable de la mairie. |
| Veiller au lavage obligatoire des mains des clients, en rappelant les recommandations sur le nettoyage des mains :  - à l’entrée du point de vente,  - espace client (espace utilisé pour l’essayage l’encaissement…)  -espace récupération commande. | . Mise à disposition de distributeurs automatiques ou à poussoir de gel ou solution hydroalcoolique à l’entrée du magasin et de l’espace essayage, ainsi qu’aux autres points de contacts identifiés.  Affichage ou diffusion des recommandations sur le nettoyage des mains à proximité des distributeurs de gel ou solution hydroalcoolique. |
| Nettoyer régulièrement le mobilier présentoirs…les tabourets, fauteuils, chaises mis à disposition des clients, les vitrines d’exposition des produits, les équipements et supports d’informations (tablette numérique, douchette utilisée pour connaitre le prix du produit, l’état du stock…  Nettoyer régulièrement les poignées des portes du point de vente, les rampes d’escalier…, | Pas de fréquence prédéfinie, à adapter selon la fréquentation du point de vente.  Utiliser des produits désinfectants (solutions ou lingettes imbibées).  Mettre en place un suivi du plan de nettoyage  Possibilité de supprimer le mobilier non indispensable ou de prévoir un affichage recommandant au client de ne pas toucher le mobilier. |
|  |  |
| Nettoyer régulièrement les produits de démonstration ou d’exposition mis à disposition des clients (ex : toboggan dans un magasin enfant, télécommandes des téléviseurs,…) | Pas de fréquence prédéfinie, à adapter selon la fréquentation du point de vente mais à faire au moins une (deux fois ?) fois par jour.  Utiliser des produits désinfectants (solutions ou lingettes imbibées).  Mettre en place un suivi du plan de nettoyage. |