



Fiches pratiques

#008

Commerce de Lingerie:

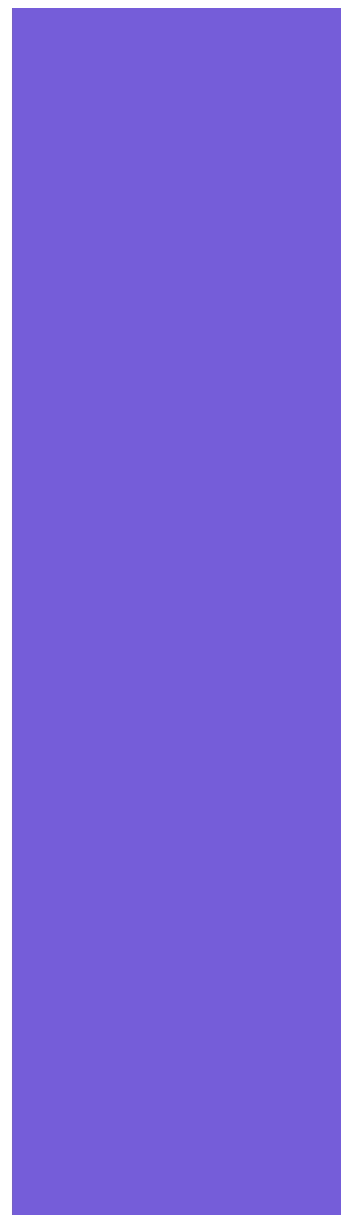
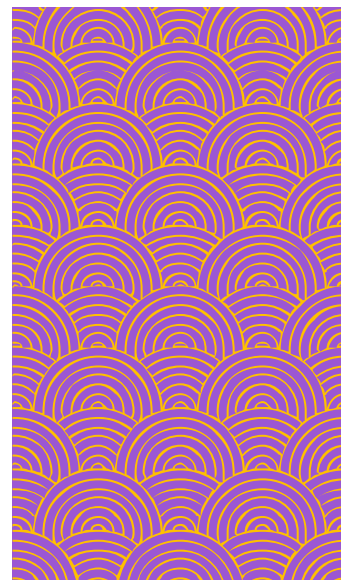
Comment mettre en place les meilleures conditions sanitaires pour rassurer vos clientes lors de leurs prochaines visites ?

Comment effectuer des essayages de prothèses, lingerie et vêtements à l'heure où la distanciation sociale régit nos activités ?

Ces recommandations ont été établies sur la base des informations mises à disposition par les autorités à ce jour [11.05.20] et pourront être actualisées en fonction des connaissances

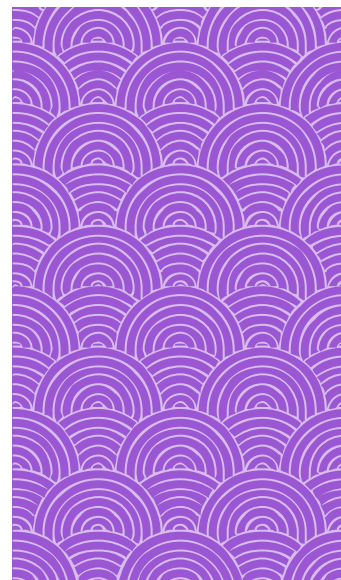
Confédération **N**ationale des **D**étaillants
en **L**ingerie

www.detaillants-lingerie.fr



ETAPE 1 : PRÉPARER

- ✓ **Affichez à l'entrée du magasin toutes les informations utiles au client :**
 - ❖ rappel des consignes sanitaires
 - ❖ horaires
 - ❖ modalités de paiement
 - ❖ retrait des marchandises
 - ❖ possibilité de précommander
 - ❖ invitez les clients à venir avec leurs sacs pour éviter la manipulation des emballages
 - ❖ nombre de clients maximal présents à l'intérieur du magasin en fonction de la surface résiduelle de vente
 - ❖ respect des règles de distanciation physique dans les différentes files d'attente
- ✓ Dans votre réflexion sur l'organisation du travail, **distinguez les espaces de vente** (gestion des interactions entre clients et salariés) et **les espaces réservés aux salariés** (réserve, local de pause...)
- ✓ Adressez les informations via des e-mailings aux personnes détentrices d'une carte de fidélité
- ✓ **Organisez les modalités de comptage du nombre d'entrants et sortants**
- ✓ Quand l'organisation de l'entreprise le permet, mettez en place un calendrier/planning des présences pour maîtriser aussi le flux du personnel
- ✓ Si les locaux le permettent, **organisez un flux d'entrée et de sortie**
Mettre en place un plan de circulation
- ✓ **Incitez les clients à commander depuis chez eux et organisez un point d'encaissement spécifique si possible** (pas de magazines, revues...) pour le retrait des commandes.
Évitez si possible l'attente des clients dans un même lieu en même temps.
Par exemple fixez des rdv toutes les 15 mn et aménagez les points d'attente
- ✓ **Aménagez le poste de caisse.** A défaut d'une organisation permettant d'assurer une distance d'au moins 1 m. [préférentiellement 1.5 m.], équipez-le d'un écran transparent (largeur minimale de 1 m., hauteur de 2 m. à partir du sol) permettant de séparer le caissier du client. Prévoyez une fente pour le paiement et un marquage au sol pour la distance ; idem pour le poste de retrait des commandes
- ✓ **Établissez un protocole de nettoyage avec périodicité et traçage de tous les espaces** (accueil, vente, cabines, zones humides, sanitaires, vestiaire, stockage), des équipements de travail, des outils, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, matériels, plus généralement de tout objet et surfaces susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains)
- ✓ **Mettez en place un protocole pour la livraison et le stockage des articles** (lavage des mains après manipulation, port de gants, spray désinfectant...). Délimitez une zone de livraison. Évitez la signature des bons (transmission informatique)
- ✓ **Organisez l'accès aux vestiaires/ cabines de façon échelonnée**
- ✓ **Laissez les portes ouvertes pour limiter les contacts avec les poignées**
- ✓ **Mettez en permanence à disposition** sur ou à proximité des postes de travail (y compris cabines d'essayage, vestiaires, sanitaires, salles de pauses et du comptoir caisse) des consommables : gel hydro alcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle, une boîte de mouchoirs en papier par personne
- ✓ **Attribuez des outils de travail individuels** (scanners etc.)
- ✓ **Limitez éventuellement le nombre d'articles à la vente** ; pour les vêtements ne mettez qu'un article par taille pour limiter le contact
- ✓ **Limitez les équipements de démonstration** (présentoirs, PLV, mannequins etc.) et réservez leur manipulation au vendeur conseil



ETAPE 2 : RÉALISER

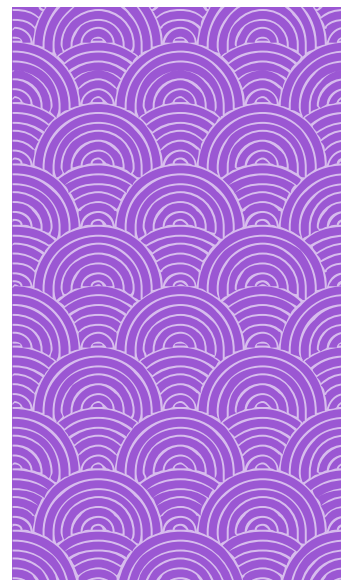
- ✓ **Effectuez la mise en place** (dans les vitrines, dans les rayons...) **en dehors des heures d'ouverture/d'accès aux clients**, quitte éventuellement à réduire la plage horaire d'ouverture. A défaut, matérialisez un espace de distanciation physique autour du salarié
- ✓ **Faites respecter les gestes barrières définis par les autorités sanitaires**
- ✓ **Fournissez et faites porter un masque « grand public » aux salariés** qui ne peuvent pas respecter la distanciation physique
- ✓ Fournissez des bouteilles d'eau individuelles aux salariés
- ✓ **Mettez à disposition du gel hydro alcoolique à l'entrée du magasin et incitez les clients à l'utiliser avant d'entrer** pour qu'ils touchent les articles avec des mains propres
- ✓ **Ne pas autoriser l'entrée avec des gants**
- ✓ **Évitez de vendre le modèle en exposition mais plutôt le vêtement dans son plastique d'origine**
- ✓ **Encouragez le paiement par carte et sans contact** ; mettez à disposition près de la caisse du gel hydroalcoolique. En cas de paiement en espèces et de remise de monnaie, mettez en place une soucoupe pour la déposer (pas de remise de main à main).
- ✓ Revoyez la politique d'échange des produits : produit déposé dans un lieu prévu à cet effet et nettoyé
- ✓ S'ils ont lieu sur place, prenez les repas et les pauses en horaires décalés et en respectant la distanciation sociale **de 1 m. minimum** [préférentiellement 1.5 m.]

ETAPE 3 : VÉRIFIER

- ✓ **Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables permettant de respecter les consignes** : gel hydro alcoolique, produits de nettoyage et d'entretien usuels, rouleaux de papier absorbant, sacs-poubelle, équipements de protection individuelle, etc.
- ✓ **Contrôlez la mise en œuvre du plan de nettoyage** établi pour la période de crise
- ✓ **Tenez des points journaliers avec l'équipe pour échanger sur l'organisation**, le vécu et les améliorations à apporter, en respectant la distanciation. Quand les plages horaires ne permettent pas la présence aux réunions de certains salariés, prévoyez un canal de substitution pour collecter l'information : registre...

PRINCIPALES PRÉCONISATIONS DE TRAVAIL EN CAISSE :

- ✓ Nettoyer systématiquement après chaque client la surface de caisse et tous les éléments s'y trouvant
- ✓ Invitez les clients ayant leur propre sac à le garder en main pour éviter de le poser sur le comptoir caisse ou repose-sac
- ✓ En cas de remise de monnaie mettez en place une soucoupe pour la déposer (pas de remise de main à main)
- ✓ Mettez à disposition des pulvérisateurs désinfectants au niveau de la zone de caisse
- ✓ Nettoyez et désinfectez le plexiglas (des deux côtés) au minimum toutes les heures et après chaque client



RECOMMANDATIONS SANITAIRES ESSAYAGE PROTHÈSES, LINGERIE & VÊTEMENTS :

❖ DANS LA CABINE

- ✓ Préciser à votre cliente que des règles d'hygiène strictes sont appliquées pour sa sécurité
- ✓ Mettre à disposition de gels hydro alcooliques pour un nettoyage des mains avant et après l'essayage pour le salarié et la cliente
- ✓ Port du masque pour le salarié et pour la cliente
- ✓ Désinfecter le mètre-ruban avant de prendre les mesures
- ✓ Préciser que toutes les prothèses ont été lavées comme pour les mains avant de les remettre en stock
- ✓ Préciser que les vêtements essayés non achetés sont mis en quarantaine [minimum 4 heures] avant le prochain essayage
- ✓ Désinfecter la cabine entre deux clients ainsi que les poignées de porte

❖ APRÈS LES ESSAYAGES

- ✓ Laver toutes les prothèses essayées avec le Soft Cleanser avant de la remettre en stock (ou avec un gel, un désinfectant ou lingettes désinfectantes sans composants régénérants lipidiques [Les marques Purell, Stérilium et Clinell ont été testées par Amoena GmbH])
- ✓ Laisser le film transparent sur la face interne pour l'essayage de la prothèse Contact. Le nettoyer avec une solution alcoolisée ou le Soft Cleanser après l'essayage
- ✓ Mettre en quarantaine* le ou les produits textile essayés et non achetés pendant minimum 4 heures]
- ✓ **Ne pas utiliser de désinfectants sur les textiles pour ne pas les endommager**
- ✓ **Effectuer les essayages de prothèses sur rendez-vous** et privilégier les horaires où le flux est le moins important

LES CONSEILS POUR LEUR RETOUR CHEZ ELLES

- ✓ Laver quotidiennement la prothèse avec le Soft Cleanser d'Amoena
- ✓ Laver les textiles achetés avant de les porter en respectant les conseils de lavage

LORS DE LA RÉCEPTION DE VOS COLIS

- ✓ Déterminer une zone de réception des colis dans laquelle les livreurs déposeront vos commandes
- ✓ **Laisser les colis livrés sans les toucher pendant 24 heures**
- ✓ Les ouvrir le lendemain avec des gants à usage unique
- ✓ Ranger dans votre stock et jeter les gants
- ✓ [Rappel] **Mettez en place un protocole pour la livraison et le stockage des articles** (lavage des mains après manipulation, port de gants, spray désinfectant...). Délimitez une zone de livraison. Évitez la signature des bons (transmission informatique)

SIGNALETIQUE & AFFICHAGE

- ✓ Rappeler les gestes barrière (affichage ou diffusion vidéo ou sonore) à l'entrée et à l'intérieur du point de vente, y compris en cabine ou salon d'essayage

Bonne reprise, L'équipe de la CNDL

