



**LIGNES DIRECTRICES :
PRÉVENTION COVID-19, DISTANCIATION
ET PRODUITS COSMÉTIQUES**

APPLICATION AUX POINTS DE VENTE



FEBEA

FÉDÉRATION DES
ENTREPRISES DE LA BEAUTÉ

MAI 2020

En sus des mesures de distanciation proposées/recommandées/imposées par le gouvernement, la vente de produits cosmétiques et leur utilisation dans des prestations de service (coiffure, esthétique notamment) imposent des mesures spécifiques.

Ces mesures sont l'objet de plusieurs documents, élaborés par la FEBEA, à destination de ses membres et de leurs clients. Le présent document s'adresse spécifiquement aux points de vente (parfumeries, boutiques de duty free, pharmacies notamment).



1. La transmission du SRAS-COV2 et sa persistance dans l'environnement

Le SRAS-Cov2 est un virus à tropisme respiratoire. Sa transmission se fait principalement par voie aérienne et conjonctivale, et par la main, qui est un vecteur habituel de dissémination des microorganismes.

Des mesures de prévention en découlent : respect d'une distance de sécurité entre les individus, port de masques et nettoyage des mains au savon ou avec une solution hydro-alcoolique. [1]

Comme tous les virus, le SRAS-Cov2 ne peut survivre qu'à l'intérieur des cellules qu'il infecte, et est détruit par des désinfectants, et notamment l'alcool à une concentration supérieure à 60%. [2]

Un certain nombre d'études sont déjà disponibles quant à la durée de sa persistance sur les surfaces. [3]

Produits efficaces pour le nettoyage des mains : le savon contenant des tensioactifs est très efficace, de même que les gels et solutions hydro-alcooliques avec un degré d'alcool supérieur à 60°.

Produits efficaces pour le nettoyage des surfaces et objets : les produits de nettoyage (savons) et désinfectants couramment utilisés et conformes à la norme EN NF 14476, mais aussi alcool à 70°, 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) sont efficaces contre le SRAS-Cov 2.

Références bibliographiques

1. Pall Thordarson - *The science of soap - here's how it kills the coronavirus - 2020* (<https://www.theguardian.com/commentisfree/2020/mar/12/science-soap-kills-coronavirus-alcohol-based-disinfectants>)

2. G. Kampf, D. Todt, S. Pfaender, E. Steinmann - *Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents - Journal of Hospital Infection - 2020 - https://www.journalofhospitalinfection.com/action/showPdf?pii=S0195-6701%2820%2930046-3*

3. Neeltje van Doremalen, Dylan H. Morris - *Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1 - The New England Journal of Medicine - 2020* (<https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMc2004973>)

2. Règles applicables aux prestations impliquant des produits cosmétiques

2.1 – INFORMER

Mettre à disposition sur les lieux de travail et de réception du public les informations indispensables sur la pandémie : posters/affiches avec les gestes barrière, la description du lavage et de la friction hydro-alcoolique efficaces des mains, les informations sur l'organisation du travail (aussi bien pour les salariés que pour le public) comme par exemple des horaires différenciés, l'impossibilité de pratiquer certaines prestations, la préférence accordée au paiement sans contact ...

Pour les salariés, établir et mettre à disposition un « protocole de base » à respecter entre le moment de l'arrivée au travail et le départ le soir (voir paragraphe organisation) :

- Proposer aux salariés le document d'autodiagnostic qui figure sur le site du ministère de la santé lors de la reprise du travail et en cas de salarié symptomatique ou se sentant malade, le cas échéant avec la médecine du travail, l'isoler rapidement dans une pièce dédiée et l'inviter à rentrer chez lui et contacter son médecin traitant si il ne présente pas de signes de gravité. En cas de signes de gravité (gêne respiratoire), contacter le SAMU.
- Habillage (si blouse) en évitant la présence de plusieurs personnes en même temps dans le vestiaire ; conditions d'entretien des vêtements de travail,
- Délai entre deux lavages de main, durée de conservation d'un même masque,
- Le linge destiné aux clients doit être changé entre chaque client et lavé à 60°,
- Accès aux toilettes ; fréquence de nettoyage des surfaces (robinetterie et portes),
- Organisation des horaires de pause, de restauration de travail,
- Elimination des déchets non organiques,
- Prévoir avant la réouverture une formation aux règles décrites dans le document.

2.2 – NETTOYER, PROTEGER

Les propriétaires de boutique doivent avoir suffisamment de masques pour les employés car ils devront être changés à un rythme qui dépend de leur performance, et lorsqu'ils seront mouillés. Il en va de même pour les gants jetables lorsqu'ils sont nécessaires (en privilégiant toujours le nettoyage des mains à l'usage de gants). Il convient de mettre à disposition des salariés des crèmes hydratantes pour les mains.

Les clients sont encouragés à être masqués, qu'il s'agisse de leur propre masque ou d'un masque que le magasin propose, en le facturant éventuellement. On s'assurera que le client s'est désinfecté les mains à l'entrée de la boutique avec le gel hydro-alcoolique mis à disposition.

En plus du nettoyage habituel, les surfaces qui sont fréquemment touchées avec les mains doivent être nettoyées et désinfectées au moins deux fois par jour, et lorsqu'elles sont visiblement souillées. Il s'agit par exemple des poignées de porte, des boutons d'ascenseur, des interrupteurs d'éclairage, des poignées de toilettes, des comptoirs, des mains courantes, des surfaces d'écran tactile et des claviers (penser aux terminaux de paiement), table, bureau, plateau, ustensiles...).

Les boutiques doivent être correctement aérées – même par mauvais temps. Cela réduit les risques d'infection car cela réduit le nombre de gouttelettes contenant des agents pathogènes existants potentiellement présentes dans l'air. En revanche, sauf installation spécifique permettant un remplacement de l'air, le recours à la climatisation et aux ventilateurs mobiles est déconseillé.

2.3 – S'ORGANISER

Un nombre maximum de clients simultanés doit être fixé pour la boutique et l'espace doit être adapté en conséquence afin de respecter les distances de sécurité.

Une seule personne doit répondre au téléphone afin d'éviter la contamination par le biais de l'appareil.

Les aspects administratifs et la comptabilité seront effectués en dehors de la boutique et de préférence en télétravail.

Encaissement : une seule personne à la caisse ou désinfection des mains avant de l'utiliser. Port de masque bien sûr. Privilégier le paiement sans contact (carte bancaire, téléphone). En cas de paiement en liquide ne pas prendre l'argent de la main à la main mais à l'aide d'une coupelle.

Accueil d'une personne représentant une marque de fournisseur : la personne devra respecter les mêmes obligations : nettoyage des mains avec un gel hydro-alcoolique, respect des distances entre les interlocuteurs, tests effectués comme pour les ventes (voir plus bas).

Formation du personnel : les réunions et les formations en présentiel des employés doivent être réduites au strict minimum ou reportées. Alternativement, des solutions techniques telles que des conférences téléphoniques ou vidéo devraient être utilisées dans la mesure du possible. Si des événements en face-à-face sont absolument nécessaires, il doit y avoir une distance suffisante entre les participants et si les salariés souhaitent suivre une formation dans un organisme extérieur, il est impératif de s'assurer au préalable que les procédures du déconfinement imposées par les autorités sont respectées. Le salarié doit pouvoir apporter son matériel si nécessaire et si possible lors de la formation.



3. Les parfumeries et le problème spécifique des testeurs

Dans les parfumeries, et l'ensemble des points de vente proposant des produits cosmétiques aux consommateurs, il convient de respecter les mesures préconisées par le gouvernement en matière de distanciation sociale.

Les conseillères de vente portent un masque, changé régulièrement, et se lavent les mains toutes les heures.

Il convient de mettre en place des mesures précises pour permettre aux consommateurs de tester des produits cosmétiques avant leur achat :

- Les testeurs ne seront plus en libre accès. Les conditions pour accéder aux testeurs seront affichées de manière lisible. Voir si on fournit une affichette.
- La conseillère de vente peut seule accéder aux testeurs. Le produit testé est prélevé à l'aide d'un instrument propre, nettoyé et désinfecté, éventuellement à usage unique, avant d'être appliqué sur la main du consommateur qui souhaite le tester. Toutefois les produits en flacon pompe ou en tube permettant d'éviter tout contact avec le consommateur lors du test, comme les flacons de parfum alcoolique en spray, pourront être utilisés directement.
- A l'issue du test la conseillère de vente nettoie le testeur ainsi que l'instrument ayant servi à prélever l'échantillon testé s'il n'est pas à usage unique. Une fois le client servi, la conseillère se lave les mains ou effectue une friction hydro-alcoolique.
- La remise d'échantillons reste possible, dans les mêmes conditions que la remise des articles vendus.

Les testeurs qui sont restés dans les boutiques pendant la durée du confinement peuvent être conservés, dès lors que les conditions de conservation recommandées (température, exposition au soleil) ont été respectées et que leur durée habituelle de conservation n'est pas dépassée.

4. Les parfumeries et les règles spécifiques de cet exercice professionnel

La FEBEA recommande la mise en œuvre des mesures élaborées par la Fédération Française de la Parfumerie Sélective et reproduites ci-après. Ces mesures sont bien sûr également applicables dans les pharmacies.



Recueil de bonnes pratiques sanitaires pour l'accueil des clients dans les commerces de Parfumerie Sélective

La Fédération Française de la Parfumerie Sélective (FFPS) représente tous les acteurs de la distribution en Parfumerie Sélective : chaînes, franchises, grands magasins, groupements et indépendants.

Elle représente et défend auprès des pouvoirs publics, des marques et des autres parties prenantes, l'activité spécifique de la Parfumerie Sélective, les métiers des 17 770 personnes qui y travaillent.

- Afin d'accompagner la réouverture au public de tous les commerces le 11 mai 2020, la Fédération Française de la Parfumerie Sélective a travaillé en collaboration étroite avec le Conseil du Commerce de France pour définir des bonnes pratiques sanitaires pour l'accueil des clients dans les parfumeries sélectives.
- 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 : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>).

Accès et déplacements dans une Parfumerie Sélective.

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

Veiller au respect de la distanciation physique d'au moins un mètre.

- **Matérialiser au sol la mesure d'un mètre de distanciation sociale dans les zones d'attente** (espace essayage, encaissement, zone de récupération des produits...),

et/ou

- **Déplacer certains meubles ou réagencer 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** (personnel 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.

Encourager le port du masque pour les clients.

Mettre à disposition des distributeurs de gel ou solution hydro-alcoolique pour le nettoyage des mains des clients, en rappelant (affichage ou diffusion vidéo ou sonore) les recommandations sur le nettoyage des mains :

- à l'entrée du point de vente,

- au comptoir de commande et/ou de récupération de produits non présents sur la surface de vente...

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.

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 ou des gants.

Mettre à disposition des clients des paniers ou privilégier l'utilisation par le client de son propre sac en lieu et place des paniers.

Nettoyer régulièrement les poignées (extérieures et intérieures) **des portes d'accès** au point de vente, des portes des cabines d'essayage ...

Nettoyer et désinfecter régulièrement le mobilier (par ex. les poignées de portes ou de tiroirs, les tables de pliage, les trémies vrac...), **les tabourets, fauteuils, chaises et tables mis à disposition des clients, les vitrines d'exposition des produits, les équipements et supports d'informations** (tablette numérique, douchette utilisée pour connaître le prix d'un produit ...), les distributeurs de boissons...

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.

Nettoyer et désinfecter régulièrement les produits de démonstration ou d'exposition mis à disposition des clients.

Fermer les sanitaires accessibles au public ou veiller à leur nettoyage et désinfection réguliers.

Ne plus proposer l'utilisation des fontaines à eau.

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 des gants.

Veiller au respect la distanciation sociale d'au moins un mètre 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 un mètre ;

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.

Limitier l'utilisation du tapis de caisse à un seul client si la longueur du tapis ne permet pas le respect de la règle de distanciation sociale d'au moins un mètre.

Limitier 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 sur le tapis de caisse ou le comptoir,

et/ou

- Poser le sac contenant les achats du client sur le tapis de caisse ou le comptoir pour qu'il y soit pris par le client.

et/ou

- Libérer systématiquement le tapis en sortie de caisse ou le comptoir avant de s'occuper du client suivant.

Nettoyer régulièrement le mobilier de caisse (tapis, comptoir, téléphone, micro d'appel de caisse, ...), les caisses automatiques et les équipements d'encaissement (caisse enregistreuse, TPE, douchette ...).

Essais de parfums et de cosmétiques

Concernant les essais de parfums et cosmétiques, les consignes de précautions spécifiques à la Parfumerie Sélective seront affichées à l'entrée du magasin :

Parfums :

L'accès au testeur se fera uniquement par l'intermédiaire de la/le Conseillère(er) Beauté

Les testeurs seront nettoyés quotidiennement avant l'ouverture du point de vente ou régulièrement et au moins une fois par jour, notamment pour tenir compte des changements de personnel dans la journée.

Maquillage :

L'accès au testeur se fera uniquement par l'intermédiaire de la/le Conseillère(er) Beauté

Les testeurs seront nettoyés quotidiennement avant l'ouverture du point de vente ou régulièrement et au moins une fois par jour, notamment pour tenir compte des changements de personnel dans la journée.

L'essai d'un produit de maquillage pourra être réalisé uniquement par la/le Conseillère(er) Beauté à la demande de la Cliente, avec des accessoires (ex. pinceaux) systématiquement désinfectés avant et après chaque utilisation et le test (couleur, texture) sera posé sur le dos de la main de la Cliente.

Soins :

L'accès au testeur se fera uniquement par l'intermédiaire de la/le Conseillère(er) Beauté

Les testeurs seront nettoyés quotidiennement avant l'ouverture du point de vente ou régulièrement et au moins une fois par jour, notamment pour tenir compte des changements de personnel dans la journée.

L'essai d'une crème de soin pourra être réalisé uniquement par la/le Conseillère(er) Beauté à la demande de la Cliente, avec des accessoires (ex. spatules) systématiquement désinfectés avant et après chaque utilisation.

La/le Conseillère(er) Beauté posera le produit de soin avec une spatule systématiquement désinfectée avant, sur le dessus de la main (préalablement désinfectée avec du gel hydro alcoolique) de la Cliente qui s'appliquera elle-même le produit de soin.

Retour des produits achetés par le client

Mettre des gants et/ou du gel ou solution hydro-alcoolique 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.

Nettoyer et/ou désinfecter les produits retournés avant remise en vente dans le point de vente.

À défaut, les placer en « quarantaine ».

Limiter les retours produits en période de forte affluence.

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

(click & collect ou produits non stockés dans l'espace de vente)

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



