

GUIDE DE BONNES PRATIQUES POUR L'ACCUEIL DE LA CLIENTELE A L'ATTENTION DES PROFESSIONNELS DU VIN PENDANT LE CONFINEMENT

5 novembre 2020

Les professionnels de la vigne et du vin s'organisent pour accueillir leurs clients pendant le second confinement dans le respect des mesures barrières et d'hygiène.

Compte tenu de l'évolution constante de la situation sanitaire en France et des disparités régionales en matière réglementaire, il convient de s'adresser prioritairement aux autorités préfectorales afin de connaître les mesures spécifiques devant être mises en œuvre sur votre territoire.

Vin & Société rappelle que ces recommandations ont été élaborées dans l'état actuel des connaissances et des ressources disponibles et qu'elles seront susceptibles d'évolutions.

Ouverture et activités des magasins de vente au détail de boissons alcoolisées

- Les magasins de vente au détail de boissons alcoolisées font partie des magasins autorisés à rester ouverts (ERP de type M), selon le [décret](#) du 29 octobre 2020. Concrètement, les caveaux et autres boutiques de vente de la filière vin ont donc la possibilité de rester ouverts pour la vente de vin, sous réserve de l'application des mesures barrières.
- La poursuite des activités oenotouristiques (visites organisées de groupes, ateliers dégustation...) est impossible.
- **La dégustation dans le cadre de la vente, et uniquement dans ce cas, est a priori possible, sous réserve de l'existence d'un arrêté préfectoral l'interdisant explicitement (vous pouvez consulter vos organisations représentatives locales pour savoir si un arrêté existe).**
- Les horaires d'ouverture ou de fermeture peuvent être restreints par arrêté préfectoral.

Bonnes pratiques à faire appliquer aux clients

Prévoyez avant tout de respecter et faire respecter les consignes sanitaires :

- Prévoyez une signalétique explicative à l'extérieur et à l'intérieur de vos bâtiments, afin de faciliter la bonne connaissance des gestes à respecter.
- Mettez du gel hydroalcoolique à disposition de vos clients et invitez-les à l'utiliser après chaque contact.
- Rappelez aux clients et aux enfants de 11 ans et plus l'obligation de porter un masque
- Faites respecter une distance d'un mètre entre chaque personne, y compris avec le personnel.
- Laissez ouvertes les portes autant que possible afin de réduire les contacts et faciliter l'aération des locaux.
- Servez vos clients pour leur éviter d'entrer en contact avec les produits ou le mobilier.
- Informez vos clients de la possibilité de préparer leur commande à distance ou de faire leurs achats en ligne (cf. « Click and collect »).
- Privilégiez le paiement sans contact y compris pour les achats sur place.

La dégustation de vin dans le cadre de la vente

- Rappelez à vos clients que le masque ne peut être retiré qu'au moment de la dégustation et doit être remis lors de leurs déplacements et entre le service
- Manipulez vous-même les bouteilles et distribuez vous-mêmes les verres à vos clients
- Mettez à disposition un nombre suffisant de crachoirs : 1 crachoir par client ou par famille. Privilégiez les crachoirs en partie fermés. Invitez vos clients à trouver la bonne distance (ni trop loin du crachoir, pour éviter les risques de dispersion, ni trop près, pour éviter d'éventuelles contaminations entre personnes).
- Videz les crachoirs après chaque séance de dégustation et désinfectez-les.

Combien de personnes pouvez-vous accueillir ?

Dans son [décret du 2 novembre 2020](#) modifiant le décret n° 2020-1310 du 29 octobre 2020 le gouvernement a apporté des indications quant au nombre de personnes pouvant être présentes en même temps dans les espaces ouverts. Extraits :

« Les établissements autorisés à recevoir du public en application des I, I bis et II ne peuvent accueillir un nombre de clients supérieur à celui permettant de réserver à chacun une surface de 4 m². La capacité maximale d'accueil de l'établissement est affichée et visible depuis l'extérieur de celui-ci. »

Ainsi, le mode de calcul doit s'établir par rapport à la surface disponible pour les occupants, déduction faite des parties occupées. Par exemple, pour 60m² de surface disponible, la jauge de 4m² permet d'accueillir $60/4 = 15$ personnes.

Le décret du 2/11/20 précise que *« lorsque les circonstances locales l'exigent, le préfet de département peut limiter le nombre maximum de clients pouvant être accueillis dans ces établissements »*

Cette règle de « jauge » ne se substitue pas au port du masque obligatoire dans les lieux publics clos, mais s'y ajoute. L'exploitant est invité à veiller au respect de la distanciation sociale y compris avec port du masque.

Le « click and collect »

Organisez du 'click and collect' dans le respect de l'application des mesures barrières.

- Les déplacements des particuliers ayant pour objet le retrait d'un colis ou d'une commande sont autorisés au titre des « déplacements pour effectuer des achats de première nécessité », quelle que soit la nature du bien.

Organisez votre accueil

- Déterminez les plages horaires pendant lesquelles vos clients pourront venir retirer leur commande, en choisissant les créneaux compatibles avec les heures de travail ou de télétravail.
- Organisez la collecte des commandes idéalement à l'extérieur, sur une partie de votre parking d'accueil ou classez les commandes en intérieur pour assurer un retrait rapide.

Puis-je livrer mes clients ?

- La livraison de colis reste autorisée dans le strict respect des mesures de protection maximale des personnes qui manipulent ces colis. Cela suppose notamment la mise en place de **la livraison sans contact**.
- Le livreur dépose le colis sur le pas de la porte et s'écarte immédiatement d'une distance de minimum 1 mètre de la porte, avant ouverture de la porte par le client
- La livraison de colis peut se faire sous réserve que les livreurs disposent d'une attestation professionnelle de déplacement.

Pour votre communication, faites savoir que votre activité continue !

- Indiquez sur votre site internet et votre établissement vos horaires d'ouverture. Même si les sorties de votre clientèle sont très limitées, cela accroît vos chances de contacts ou visites !
- Utilisez les comptes que vous avez sur les réseaux sociaux pour informer vos clients de vos horaires d'ouverture, numéro de téléphone ou de l'adresse en ligne à laquelle il est possible de commander vos produits. Postez régulièrement pour garder le contact.
- Il est recommandé de ne pas évoquer la question de la dégustation dans vos communications, en particulier sur les réseaux sociaux. La possibilité de déguster en vue de la vente ne doit pas être perçue comme un moyen détourné de se rendre dans un débit de boissons.
- Envoyez des emails ou des SMS aux clients dont vous avez les coordonnées. La première vague nous a montré que les consommateurs étaient restés solidaires de leurs commerçants favoris dès lors que c'était possible.