



RETRAIT DE COMMANDE « CLICK & COLLECT » ET LIVRAISON

Le ministère de l'Économie et des Finances s'est mobilisé pour encourager les activités d'achat à distance et de retrait de commande « *click & collect* » ou de livraison pour les magasins de vente n'ayant pas l'autorisation de recevoir du public en raison du Coronavirus Covid-19.

Faire des achats dans le respect des règles

Pour lutter efficacement contre le Coronavirus Covid-19, les mesures sanitaires ont conduit à fermer certains commerces afin d'éviter les contacts physiques. Parallèlement, il était important de donner aux commerçants, artisans et indépendants, dont l'activité est autorisée, les moyens de continuer leur activité dans des conditions irréprochables de sécurité sanitaire. Ainsi, il est mis à disposition des consommateurs des solutions afin de faire leurs achats du quotidien pendant le confinement dans le respect des règles de protection individuelle et collective.

Un relai d'activité pour les artisans et les commerçants

Les activités d'achat à distance et de retrait de commande « *click & collect* » ou bien de livraison sont conformes à [l'article 8 du décret du 23 mars 2020](#), sous réserve de l'application des mesures barrières. Elles constituent un relais d'activité précieux pour les artisans et les commerçants en cette période.

Des déplacements dans le cadre des achats de première nécessité

Pour que les Français puissent acheter en « *click & collect* », il est rappelé que 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. Cette disposition concerne les activités de :

- « **click & collect** » qui permet à un magasin de vendre ses marchandises en ligne et de délivrer la commande à ses clients en magasin,
- « **point relais** » qui constitue une activité secondaire quoique non négligeable pour certains commerces.

Précautions sanitaires à respecter dans le cadre de la livraison de colis

La livraison de colis reste autorisée dans le strict respect des mesures générales de prévention de la propagation du virus et de protection maximale des personnes qui manipulent ces colis. Cela suppose notamment la mise en place **de la livraison sans contact**.

Déroulement des livraisons à domicile

À domicile, la livraison sans contact se déroule dans les conditions suivantes :

- Les livraisons s'effectueront en priorité dans les boîtes aux lettres normalisées du destinataire. Les expéditeurs sont encouragés à optimiser la taille de leurs colis, afin de faciliter au maximum ce type de livraison.
- En cas de livraisons n'entrant pas en boîte aux lettres normalisée, le livreur prévient le client ou la personne désignée de son arrivée (en frappant ou en sonnant).
- 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.
- Il peut laisser le colis sur le pas de la porte ou s'assurer, à distance que le colis a bien été réceptionné par le client. Il ne recueille pas de signature manuscrite auprès du client.
- L'objectif est de ne pas être en contact proche et, en particulier, de ne pas se passer le colis de la main à la main.

Consignes complémentaires à destination des entreprises

Les gestes barrières doivent être rappelés expressément aux personnels, aux livreurs et aux clients.

- Les gestes barrières doivent être appliqués, en permanence, par l'ensemble de la chaîne : préparateurs de colis, transporteurs et livreurs.
- Toute personne symptomatique ne doit pas se rendre sur son lieu de travail.
- Lors de l'attente devant le lieu de réception ou de dépose du colis, les livreurs s'assurent du respect de la distance de sécurité d'1 mètre entre eux.

Consignes à donner aux personnes qui reçoivent un colis

- Attendre quelques secondes avant d'ouvrir la porte, afin de permettre à la personne qui livre le colis de s'en écarter.
- Bien se laver les mains après la réception et l'ouverture du colis.

un guide pratique du maintien de son activité est disponible sur la plateforme « France Num », <https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-le-numerique/artisans-commerçants-independants-comment-maintenir-une-activite-economique>