



27 novembre 2020

COVID-19

Foire aux questions sur le protocole sanitaire renforcé pour les commerces

Afin de concilier l'activité économique et la protection sanitaire de la population, le Gouvernement a mis en place un protocole renforcé présentant les engagements permettant la réouverture de l'ensemble des commerces, à l'exception des bars et restaurants.

Qu'est ce qui change par rapport au protocole sanitaire en vigueur avant le confinement ?

La principale évolution est le calcul de la jauge qui est rendu plus facilement compréhensible et contrôlable. Cette jauge se calcule désormais en considérant uniquement les clients et non les salariés. Il n'est plus nécessaire de supprimer les meubles, rayonnages et présentoirs de la surface de vente. La nouvelle jauge est fixée à 8m² par client (cf. plus bas pour la modalité de calcul).

D'autres dispositifs sont également prévus comme :

- le renforcement de l'information du client à l'entrée de l'établissement (rappel des consignes sanitaires, nécessité de limiter le temps de présence dans l'établissement, conseil d'activation de l'application TousAntiCovid, etc) ;
- la nécessité de s'assurer du respect de la jauge dans l'établissement, avec l'obligation d'une personne ou d'un système de comptage à partir de 400 m² ;
- l'obligation de prévoir et contrôler le lavage des mains à l'entrée de l'établissement avec du gel hydro-alcoolique.

Combien de clients peuvent être accueillis dans un établissement en même temps ?

Le nombre de clients pouvant être accueillis s'obtient en divisant la surface de vente par le nombre 8. Ce nombre est arrondi à l'entier inférieur, sauf pour les surfaces de moins de 8m² où la présence d'un client à la fois est autorisée. Pour les établissements pour lequel la surface de vente n'est pas définie (par exemple les salons de coiffure) ou connue, la surface à prendre en compte est celle du local accessible au public.

Pour les centres commerciaux, deux jauges se cumulent : une pour l'ensemble du centre et une pour chacun des magasins ou boutiques composant le centre. En ce qui concerne la première, il convient de prendre en compte les surfaces de vente et les espaces communs accessibles au public et où les clients circulent. La seconde se calcule comme pour les autres magasins. Par ailleurs, il est conseillé de limiter l'entrée de l'établissement à deux adultes par unité sociale (exemple des familles ou des personnes handicapées accompagnées) et d'encourager les différents groupes à l'intérieur du magasin à respecter une distance de 2 m entre eux.

Une tolérance est prévue pour les personnes issues d'une même unité sociale : un couple compte pour un, un père ou une mère avec son ou ses enfants également. Il en va de même d'une personne accompagnée de son accompagnant.

Le nombre de salariés est-il prévu dans la jauge par établissement ?

La jauge de 8m² ne concerne que les clients. Néanmoins, les préconisations générales relatives à la protection des salariés présents s'appliquent conformément aux dispositions indiquées dans les fiches et guide métiers (cf plus bas).

Qui est responsable du respect de la jauge à l'entrée de l'établissement ?

C'est le dirigeant de l'établissement, ou le référent « covid-19 » qu'il a désigné, qui est responsable du respect de la jauge. Ainsi, il doit afficher la capacité maximale de personnes qui peuvent être accueillies dans son établissement et doit interdire l'accès à l'établissement dès que la jauge est atteinte.

Pour les établissements de plus de 400m², une personne ou un système de comptage doit à l'entrée doit permettre le contrôle de cette obligation.

Quelle documentation afficher à l'entrée de l'établissement ?

Le protocole sanitaire prévoit l'affichage, visible à l'extérieur de l'établissement, de la capacité maximale d'accueil de l'établissement ainsi que de plusieurs obligations, recommandations et informations à destination de la clientèle.

Un modèle d'affichage conforme à ces obligations est disponible sur les liens suivants :

- **Format A4** : https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/covid19-soutien-entreprises/affiche-covid-commerce-a4.docx
- **Format A3** : https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/covid19-soutien-entreprises/affiche-covid-commerce_a3.docx

Quelles sont les aménagements à prévoir dans l'établissement ?

Il est important d'organiser l'établissement pour que la distanciation physique puisse être facilement mise en œuvre et éviter des points de regroupement.

Lorsque que la configuration de l'établissement le permet, un sens unique de circulation est fortement recommandé avec une entrée distincte de la sortie. Sinon, des marquages au sol organisent a minima les points d'attente (croix, cercles ou traits délimitant la position de chaque client) et le croisement dans les allés (flèches au sol) afin de faire respecter la distanciation physique. Un plan de circulation peut être affiché à l'entrée du magasin pour faciliter l'information des clients.

Les caisses doivent également être organisés autant que possible pour assurer la distanciation physique (marquage au sol possible par exemple pour espacer d'un mètre voire de deux mètres chaque client dans la file conformément aux recommandations du Haut Conseil pour la Santé Publique) et une séparation transparente doit être prévue entre le client et celui qui tient la caisse.

Les espaces de regroupement (zones d'emballage de cadeaux, espaces de démonstration, zones de jeux, cabines d'essayage, événements commerciaux...) doivent être adaptés, limités ou supprimés en fonction de l'espace de vente et de la capacité d'application des mesures pour limiter autant que possible les files d'attente

Est-ce que je dois gérer la queue à l'extérieur de l'établissement, sur l'espace public ?

Lorsque la capacité d'accueil de l'établissement est atteinte, le dirigeant de l'établissement, ou le référent « covid-19 » qu'il a désigné, a l'obligation d'en interdire l'entrée. Une file d'attente à l'extérieur peut donc se constituer. Afin d'anticiper cette situation, il est recommandé de mettre en place, avec les autorités municipales

et les établissements voisins, une organisation pour indiquer les zones d'attente et faciliter le respect de la distanciation physique.

Qui est responsable du contrôle du lavage des mains ?

Chaque établissement doit mettre à disposition, à son entrée, du gel hydro-alcoolique. Le dirigeant de l'établissement, ou le référent « covid-19 » qu'il a désigné, doit également s'assurer que chacun des clients l'utilise pour laver ses mains dès qu'il entre. Dans les magasins d'une petite surface, le contrôle peut s'opérer de manière visuelle, à distance. En revanche, pour les surfaces de vente supérieures à 400 m², une personne à l'entrée doit pouvoir garantir l'effectivité de l'opération. Ce peut être celle en charge du respect de la jauge.

Qui doit porter le masque à l'intérieur de mon établissement ?

A partir de 6 ans, le port du masque est recommandé à l'intérieur de l'établissement. A partir de 11 ans, il est obligatoire. Pour rappel, le masque doit couvrir le nez, la bouche et le menton.

Y a-t-il des consignes spécifiques par métier ?

La documentation spécifique est disponible sur le site du ministère du Travail : <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protection-des-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs#commerce>.

Il existe ainsi des fiches conseil métiers pour la boulangerie, la boucherie, le travail en caisse, le travail en commerce alimentaire et non alimentaire, le vendeur-conseil, le travail en animalerie et la vente à domicile. Il existe aussi des guides pratiques pour le commerce de l'habillement et du textile, la maroquinerie, l'esthétique, la coiffure et la cordonnerie.

Est-ce que mes clients peuvent toucher les objets que je vends ?

Il est fortement recommandé de limiter les contacts avec les objets et a fortiori le partage d'objets comme les jouets. La manipulation de ces derniers fait l'objet de préconisations spécifiques dans les fiches métiers ou les guides pratiques en ligne (voir question précédente).

Comment les personnes vulnérables peuvent-elle être accueillies ?

Il est conseillé de renforcer l'information à l'entrée de l'établissement, en indiquant les heures d'affluence, voire, lorsque la situation s'y prête, des créneaux horaires en période de faible affluence qui pourraient être réservés aux personnes vulnérables.

La commande à distance (par exemple le « click&collect ») ou la prise de rendez-vous préalable est-elle obligatoire ?

La pré-commande ou la prise de rendez-vous préalable n'est pas obligatoire. Elles sont cependant fortement conseillées. Dans la mesure du possible, les établissements sont encouragés à proposer ces options à leurs clients et à les informer de leurs modalités via un affichage visible à l'extérieur de l'établissement.

Quelles sont les consignes en termes d'aération ?

Les établissements doivent assurer le renouvellement régulier de l'air :

- soit par une ventilation naturelle (portes et/ou fenêtres ouvertes au minimum 15mn au moins deux fois par jour)
- soit par un système d'aération mécanique assurant un tel renouvellement.

Est-ce que la mesure de CO2 dans le magasin est obligatoire ?

La mesure de CO2 dans l'établissement n'est pas obligatoire mais fortement recommandée. Cette mesure doit être effectuée à des endroits significatifs de la fréquentation et à des périodes de réelles fréquentations chargées. En cas de mesure supérieure à un seuil de 800 ppm, il est recommandé d'agir en termes d'aération (cf question précédente) ou de réduction du nombre de personnes admises dans l'établissement.

Les magasins ferment à 21h, suis-je autorisé à rentrer chez moi après cette fermeture ou dois-je anticiper le temps de trajet retour ?

Je peux finir mes courses à 21h et rentrer chez moi ensuite.

Consultez le protocole renforcé pour les commerces :

<https://www.economie.gouv.fr/files/files/2020/Protocole-sanitaire-commerces.pdf>