GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

PROTOCOLE SANITAIRE RENFORCE POUR LES COMMERCES

La sécurité des clients et des salariés pendant la crise du Covid-19 est la priorité absolue de tous les commerces.

Le présent protocole a pour objet de présenter les engagements permettant la réouverture de l'ensemble des commerces[1] dans des conditions conciliant leur activité économique avec la protection sanitaire de la population.

Le présent protocole s'applique à l'ensemble des commerces, qu'ils aient été ou non autorisés à ouvrir pendant les périodes de confinement, sauf les marchés couverts et ouverts qui font l'objet d'un dispositif qui leur est propre.

Il complète et précise le protocole national en entreprise (PNE) et fait l'objet de développements dans le cadre de fiches spécifiques pour les métiers.

1- Une jauge renforcée

Sur le fondement de l'avis du Haut Conseil de la santé publique du 24 avril 2020, le Gouvernement a choisi de retenir un critère « universel » d'occupation maximale des espaces ouverts au public et en milieu de travail (« jauge »). Ce critère est fondé sur l'estimation du nombre de mètres carrés par personne (m^2/pers), nécessaire pour permettre à des personnes présentes simultanément dans le même espace (salariés, clients, etc.) d'évoluer dans le respect des règles de distanciation physique. Il a été fixé à **4m^2 minimum par personne**, ce qui doit permettre de garantir une distance minimale de 1 mètre autour d'une personne (dans toutes les directions). Le décret n° 2020-1310 du 29 octobre 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire prévoit donc que les magasins de vente et centres commerciaux ne peuvent accueillir plus d'une personne pour 4 m^2.

Dans ce cadre, la surface à prendre en compte par l'employeur ou l'exploitant de l'établissement recevant du public est la surface résiduelle de l'espace considéré, c'est-à-dire la surface effectivement disponible pour les occupants, déduction faite des parties occupées. Pour un magasin, le nombre de clients pouvant être accueillie s'apprécie sur la surface de vente accessible au public et disponible, à savoir déduction faite des rayonnages, présentoirs et autres meubles. Cette jauge est difficilement appréhendable et contrôlable.

Dans un souci de simplification, le nouveau protocole renforcé prévoit que cette jauge s'apprécie sur l'ensemble de la surface de vente, sans déduction des rayonnages, présentoirs ou meubles, ou, pour ceux qui n'ont pas de surface de vente, le local d'accueil du public.

Ainsi, les commerces ne peuvent accueillir plus **d'un client pour 8 m^2 de surface de vente ou de surface du local accueillant du public**, avec une tolérance pour les personnes accompagnées d'une même unité sociale (familles par exemple), ou nécessitant un accompagnement (personne âgée, adulte handicapé etc.). Il convient, dans la mesure du possible, de limiter à deux adultes le nombre de personnes par unité sociale.

[1] Hors bars et restaurants.

Le Haut Conseil de la santé publique a rendu un avis le 22 novembre 2020 relatif à une proposition de protocole sanitaire renforcé pour les commerces dans le contexte de l'épidémie de Covid-19. Dans cet avis, le HCSP recommande d'associer cette jauge de 8m² à une distance de deux mètres entre deux personnes issues d'unités sociales différentes. La distance de 2 mètres correspond au respect de la jauge en surface, majorée pour tenir compte de l'espace occupé par une personne.

S'agissant des centres commerciaux, la jauge s'applique à la fois pour l'ensemble du centre et pour chacun des magasins ou boutiques le composant.

2- Une information renforcée du client

Conformément à la réglementation en vigueur, la capacité maximale de l'accueil de l'établissement est affichée et visible depuis l'extérieur de celui-ci.

Les commerces s'engagent, en plus de cette information, à afficher à l'entrée du magasin pour faciliter la régulation des flux, les éléments suivants :

- Rappel des consignes sanitaires, notamment en matière de distanciation physique et de port obligatoire du masque dès l'âge de 11 ans. Ce dernier point s'applique également aux enfants de 6 à 10 ans dans la mesure du possible
- Conditions d'accès au magasin ;
- Horaires d'ouverture et fermeture ;
- Heures d'affluence ;
- modalités de retrait des marchandises lorsqu'elles sont spécifiques ;
- Modalités de précommande et de « click and collect / réserver et récupérer » lorsque cela est possible ;
- Recommandations aux clients de venir avec leurs sacs pour éviter la manipulation des emballages ;
- Le cas échéant et lorsque cela est possible, une limitation du temps de présence souhaitable des clients dans le commerce ;
- Incitation au paiement électronique lorsqu'il est possible.

Les commerces s'engagent aussi au moyen d'un affichage à :

- inviter les clients à télécharger Tous AntiCovid
- encourager l'activation de l'application Tous AntiCovid lors de l'entrée dans le magasin

3- Des mesures renforcées pour garantir l'effectivité de la jauge et le respect des principes de distanciation physique et d'hygiène

- **Désignation d'un référent « COVID-19 »**

Conformément au PNE, les commerçants désignent une personne dans chaque magasin en charge de la mise en œuvre des protocoles sanitaires, qui puisse être un interlocuteur privilégié en cas de contrôle.

- **L'obligation du respect de la jauge à l'entrée du magasin à partir de 400m²**

Les commerces sont tenus de s'assurer du respect de la jauge à tout instant dans leur magasin.

Pour les magasins d'une surface de vente de 400m² et plus, cette obligation se décline par la présence d'une personne à l'entrée pour le comptage ou par la mise en place d'un dispositif de comptage. Dans les magasins en-dessous de ce seuil, la présence d'une personne à l'entrée n'est pas requise, le commerçant doit être en situation de connaître le nombre de personnes dans son magasin et faire cesser les nouvelles entrées lorsque la capacité maximale d'accueil est atteinte.

- **Le respect de l'hygiène des mains à l'entrée et du contrôle du port du masque**

Afin de garantir l'hygiène des mains, les commerces s'engagent à prévoir, à l'entrée du magasin, la mise à disposition de produit hydro-alcoolique. Son utilisation à l'entrée du commerce est obligatoire. Il est recommandé de prévoir un contrôle de l'accomplissement de cette opération d'hygiène ainsi que le port du masque dès l'âge de 6 ans. Pour rappel, le port du masque doit être permanent et doit couvrir le nez, la bouche et le menton.

- **La recommandation d'un sens de circulation unique à l'entrée et dans le magasin**

Lorsque la configuration s'y prête, à l'intérieur du magasin et pour garantir la régulation des flux de clients, un sens unique de circulation est mis en place. Lorsque cela est possible, une entrée distincte de la sortie doit être organisée et un marquage au sol doit être mis en place pour faciliter la compréhension du sens de circulation par le public et la distanciation physique. Un plan de circulation peut être affiché à l'entrée du magasin.

En cas de risque de constitution d'une file d'attente à l'entrée du magasin, un marquage au sol est recommandé à l'extérieur en lien avec les autorités municipales, pour indiquer les lieux d'attente et faciliter le respect de la distanciation physique entre les clients.

- **La mise en place de dispositifs pour lutter contre les points de regroupement**

A proximité des caisses, les commerces s'engagent à rappeler par voie d'affichage la nécessité de respecter la distanciation physique et organisent, si la situation du magasin s'y prête, un marquage au sol indiquant l'espace à respecter entre chaque client. Un dispositif permet de séparer physiquement le client de la personne tenant la caisse, par exemple via un plexiglass.

Les espaces de regroupement (zones d'emballage de cadeaux, espaces de démonstration, zones de jeux, cabines d'essayage, évènements 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. S'agissant des cabines d'essayage, il est recommandé de mettre en œuvre les recommandations édictées par le HCSP dans son avis du 6 mai 2020[2].

- **La réduction des surfaces de contact**

Les commerces s'engagent à :
- Assurer le nettoyage et désinfection régulière des surfaces de contact (rambarde, poignée de porte, écrans tactiles…) ;
- Limiter des surfaces de contact et de partage d'objets (exemple des jouets ou autres) en dehors des articles destinés à la vente, la manipulation de ces derniers faisant l'objet d'une préconisation spécifique dans les fiches métiers.

- **La ventilation des magasins**

Les commerces s'engagent à 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.

Il est recommandé de vérifier la qualité du renouvellement de l'air par des dispositifs de mesure du dioxyde de carbone. 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, la HCSP recommande d'agir en termes d'aération, de renouvellement d'air et/ou de réduction du nombre de personnes admises dans le local de commerce.

- **La mise en place d'un système de rendez-vous ou de réservation de créneau horaire**

[2] https://www.hcsp.fr/explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=821

La prise de rendez-vous est notamment recommandée pour la vente accompagnée et peut, de manière générale, être une solution pour éviter la constitution de files d'attente.

- **Les commerces sont invités à proposer des créneaux horaires de faibles affluences pour les personnes vulnérables**

Cette démarche peut être facilitée par la mise en place d'une information sur les heures de forte influence.