

**GUIDE
DE BONNE
PRATIQUE
À DESTINATION
DES RESPONSABLES
DE MAGASINS**



**PRÉFET
DU CALVADOS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

PRÉFACE

Mesdames et Messieurs les exploitants de magasins,

A compter du 11 mai prochain, certains établissements recevant du public (ERP) seront à nouveau autorisés à ouvrir au public. Les magasins (ERP de type M) seront concernés par cette réouverture.

Afin de vous aider à accueillir vos clients dans les meilleures conditions de sécurité, nous avons souhaité mettre à votre disposition ce guide des bonnes pratiques, élaboré après consultation de plusieurs d'entre-vous, dans lequel vous trouverez des conseils ainsi que des recommandations techniques, pour respecter les gestes barrières. Son objectif est de vous apporter un éclairage pratique.

Nous vous rappelons qu'en plus des mesures sanitaires que vous allez mettre en place, dans le cadre de la crise du Covid 19, il vous appartient de veiller à continuer à appliquer la réglementation habituelle.

De la même manière, ce guide de bonnes pratiques ne se substitue pas aux mesures réglementaires actuelles ou à venir en matière de mesures sanitaires. De la même manière, ce guide pourra être précisé par des fiches « métiers » ou « activités » élaborées ultérieurement par le niveau national.

Vous souhaitant une bonne lecture, nous vous adressons tous nos encouragements pour la reprise de votre activité commerciale.

OBJECTIFS QUE VOUS POUVEZ VOUS FIXER

- Les mesures sanitaires prises ne doivent pas aller à l'encontre des règles habituelles de sécurité incendie.
- Maîtriser l'affluence dans la magasin en tenant compte de la configuration des locaux
- Faire respecter les distances physiques et l'application des gestes barrières
- Adapter l'organisation du magasin et la politique commerciale aux contraintes sanitaires
- Préserver la sérénité et le calme au sein du magasin.

Maîtrise de l'affluence

Il appartient à l'exploitant de l'ERP de prendre toutes les mesures pour maîtriser l'affluence instantanée dans son établissement de manière à respecter de façon conjointe les règles habituelles de sécurité incendie, d'hygiène et les règles sanitaires.

- Un système de comptage cohérent pourra être mis en place si nécessaire.
- Réguler le nombre de clients le temps que l'affluence dans le magasin redevienne normale.
- Fixer une jauge maximale de clients pouvant être accueillis de manière simultanée afin d'assurer le respect des distances physiques. Pour définir cet effectif, il est possible
 - de se baser sur le nombre de caisses ouvertes comme l'arrêté préfectoral du 7 avril 2020 le prévoyait.
 - sur un ratio basé sur une surface de vente libre d'accès de 4 m² par client.
 - un cumul des deux cas de figure précédents en retenant la jauge de public la plus basse.

IMPORTANT : l'affluence ne peut jamais dépasser la jauge maximale de public précisée dans le dernier procès-verbal de la commission de sécurité.

Respect des distances physiques

- Matérialiser la distanciation physique notamment au moyen de marquages au sol.
- Afficher dans le magasin les consignes de distanciation.
- Rappeler régulièrement ces consignes de manière orale.

Organisation de l'activité commerciale

- Mettre en place, si possible, un sens de circulation. Dans tous les cas, l'aménagement du magasin doit être adapté afin de permettre de fluidifier la circulation du public.
- Evitez les opérations commerciales étant de nature à attirer un public important.
- Adapter les horaires d'ouverture du magasin afin d'étaler l'affluence.
- Maintenir ou développer le « Click and collect » ainsi que la vente en « Drive » ainsi que les activités à domicile.

Cas particulier des cabines d'essayage

- Envisager le fait d'interdire l'accès aux cabines d'essayage.
- Si tel est le cas, l'interdiction d'accès doit être affichée clairement dès l'entrée dans le magasin.
- Inciter les clients à essayer les articles chez eux et adapter la politique commerciale de retour des produits.
- Si l'accès aux cabines d'essayage est maintenu, prévoir une procédure de désinfection des cabines après chaque passage de clients, de ne pas remettre immédiatement les articles en rayon, de prévoir leur désinfection au préalable,...
- Prévoir une procédure de gestion des articles revenant en magasin. L'afficher clairement dans le magasin et l'indiquer sur le site Internet et les réseaux sociaux de l'enseigne.

Cas particulier des cabines d'essayage

- Limiter la présence du personnel au strict nécessaire. Envisager la constitution d'équipes fonctionnant en horaires différents de façon à éviter de se côtoyer et donc de risquer de transmettre le virus.
- Prévoir des moyens de protection pour les salariés notamment ceux affectés en caisse et ceux devant travailler au contact du public.
- Rappeler aux clients, régulièrement, les consignes à appliquer dans le magasin (par hauts parleurs si le magasin en dispose).
- Il est recommandé de maintenir fermés certains espaces du magasin (ex : jeux pour enfants, bancs,...).
- Encourager le port du masque par les clients.
- Si, en raison de l'exiguïté du magasin, le respect de la distance physique n'est pas aisé, le responsable peut subordonner l'accès à son magasin au port de masques.
- Les masques usagés, matériels de protection, lingettes usagées sont à jeter dans le même sac poubelle que les autres déchets. Il convient simplement de bien fermer le sac avant de le porter à la benne à ordures

Désinfection

- Si possible, mettre à disposition des clients un moyen de se laver les mains à l'entrée ou à défaut dans le magasin.
- Prévoir la désinfection régulière des matériels mis à disposition des clients (caddies, paniers, lecteurs de cartes de crédits...) ainsi que des autres matériels (poignées de porte,...) ou supports.
- Prévoir la désinfection régulière des sanitaires (pour les clients et les personnels).
- La désinfection peut-être assurée avec les produits habituels d'entretien dès lors qu'ils sont désinfectants ou javelés.

Respect de la réglementation relative aux ERP

- Ne pas bloquer les issues de secours ainsi que les accès dédiés aux véhicules de secours.
- Ne pas installer de barrières pour guider la foule, privilégier la rubalise afin de ne pas gêner l'évacuation d'urgence.
- Les installations prévues pour la sécurité sanitaire (ex: plexiglas) ne doivent pas gêner l'évacuation du public et du personnel.
- Les portes coupe-feu devant être fermées en permanence ne doivent pas être maintenues ouvertes pour éviter d'avoir à manipuler les poignées de porte.

Points divers

- Afficher les horaires d'ouverture et les mesures barrières à chacune des portes d'accès.
- Il est rappelé que tout commerçant doit proposer au moins deux moyens de paiement différents dont le paiement en espèces. Le paiement par carte bancaire et sans contact est cependant à privilégier.

Le résultat de ces mesures de distanciation physique et de protection des populations pourra faire l'objet de contrôles.