



GRENOBLEALPES  
MÉTROPOLE



# RECOMMANDATIONS À L'ATTENTION DES COMMERCANTS POUR LA RÉOUVERTURE DE LEURS COMMERCES

*Afin de vous accompagner dans votre reprise d'activité, ce document répertorie un certain nombre de bonnes pratiques qui permettent de limiter les risques de contamination et de rassurer vos clients, tout en facilitant la gestion de l'accueil dans votre magasin. Les éléments présentés ici ne sont que des recommandations, pas des obligations, que vous pourrez adapter à votre situation, chaque magasin ayant une situation et des contraintes d'espace et de flux particulières.*

## RAPPEL DES GESTES BARRIÈRES

- Se laver très régulièrement les mains
- Éviter de se toucher le visage en particulier le nez et la bouche
- Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir
- Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter
- Mettre en œuvre les mesures de distanciation physique :  
Ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni se faire d'accolade.  
Distance physique d'au moins 1 mètre.



Pour plus d'informations sur les recommandations pour les employeurs dans le cadre du déconfinement, vous pouvez consulter le Protocole national de déconfinement pour les entreprises disponible sur la page Covid-aides aux entreprises du site [www.grenoblealpesmetropole.fr/soutien-entreprises](http://www.grenoblealpesmetropole.fr/soutien-entreprises)

## LES AFFICHAGES

Affichez clairement les consignes et le rappel des gestes barrières, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement, entre autres concernant le nombre maximal de clients autorisés simultanément dans le magasin.

## LES HORAIRES D'OUVERTURE

- Ajuster les plages horaires en fonction de l'évolution de l'activité et en tenant compte des contraintes du personnel et de l'évolution des recommandations gouvernementales. Favorisez, lorsque cela est possible, des horaires décalés pour que vos employés n'aient pas à prendre les transports en commun en heures de pointe.
- Communiquer vos horaires aménagés sur votre vitrine et supports numériques (site internet, Google, Instagram, Facebook).

## L'ACCUEIL ET LA CIRCULATION DES CLIENTS



**Pour faciliter la mise en œuvre de ces mesures, la Métropole vous propose (dans la limite des stocks disponibles) un kit de communication et marquage des espaces, disponible sur réservation à l'adresse [commerce.artisanat@grenoblealpesmetropole.fr](mailto:commerce.artisanat@grenoblealpesmetropole.fr)**

- N'autorisez maximum qu'un client pour 4 m<sup>2</sup> de surface accessible, ce qui doit permettre de garantir une distance minimale de 1 m autour d'une personne (dans toutes les directions). Lorsque la surface au sol accessible aux clients est inférieure à 10 m<sup>2</sup>, l'accès à plus d'un client reste possible, à condition qu'une distance de 1 m entre les personnes puisse toujours être garantie et avec un maximum de 3 clients.
- Les clients doivent pouvoir se déplacer facilement en respectant une distance de sécurité d'1 m à l'intérieur et devant l'établissement. Prévoyez si possible des marquages au sol, des cordons, des barrières physiques ou un circuit à suivre.
- Organisez des flux distincts entre l'entrée et la sortie lorsque l'établissement dispose de plusieurs accès.
- Établissez, si possible, un sens de circulation unique pour éviter les croisements de personnes et retours en arrière (jalonnement au sol par des flèches ou parcours guidé par une organisation spécifique du mobilier intérieur).
- Lorsque vous le pouvez, organisez des flux distincts pour les clients qui viennent retirer une commande
- Limitez le libre-service et privilégiez le service au comptoir ou sur demande quand votre activité le permet.
- Veillez à limiter l'attente de toute personne prioritaire (mobilité réduite, femmes enceintes, personnes âgées) et, dans la mesure du possible, à mettre à leur disposition une zone d'attente assise : banc, chaise.
- Séparez physiquement l'accueil du public et celui des approvisionnements de marchandises (accès livraison différent de l'accès client) ou prévoyez les réceptions de marchandises en horaires décalés.

## L'ENCAISSEMENT

- Aménagez la zone de caisses de telle manière qu'une distance de 1m puisse être garantie entre le personnel et les clients ainsi qu'entre les clients dans la file d'attente. Si cet aménagement n'est pas possible, prévoyez d'autres mesures de sécurité, comme par exemple des cloisons et des écrans.
- Limitez les contacts monétaires et privilégiez le paiement sans contact.
- Pour les paiements en espèces, si vous n'avez pas de monnayeur automatique, mettez en place une soucoupe pour déposer la monnaie (pas de remise de main à main).
- Veillez à supprimer les prospectus ou tout autre objet de décoration non essentiel à l'activité sur votre meuble de caisse.

## LE DISPOSITIF D'HYGIÈNE

- Si la distanciation physique est délicate ou impossible dans votre magasin, recommandez le port du masque à vos clients ou conditionnez l'accès de votre commerce au port du masque obligatoire, selon votre libre appréciation.
- Laissez le plus possible les portes non automatiques ouvertes pour limiter les contacts des clients avec les poignées.
- Prévoyez des dispositifs pour l'hygiène des mains pour le personnel et les clients (gel adapté ou désinfectant). Installez ces dispositifs à l'entrée et à la sortie du magasin, ainsi qu'en caisse.
- Rappelez aux salariés les précautions d'hygiène, selon les préconisations des autorités sanitaires : lavage fréquent des mains avec de l'eau et du savon ou du gel hydroalcoolique toutes les 30 minutes au moins ou à chaque pause.
- Sauf profession spécifique le nécessitant (voir fiches métiers du ministère du travail), évitez de porter des gants : ils donnent un faux sentiment de protection et deviennent eux-mêmes des vecteurs de transmission. Le risque de porter les mains au visage est le même que sans gant, le risque de contamination est donc égal voire supérieur.



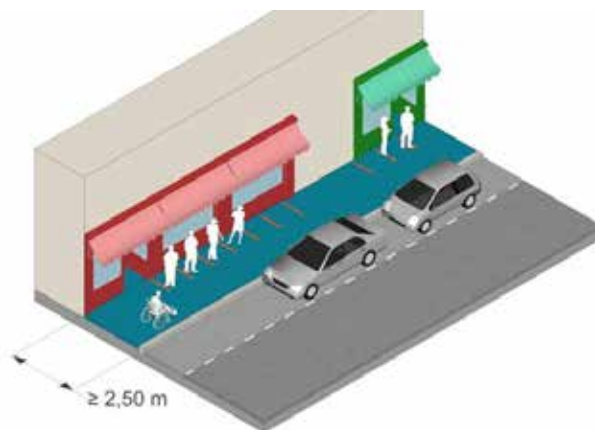
**Selon votre activité, vous trouverez toutes les informations nécessaires dans les fiches métiers disponibles ici : <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protéger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/protéger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs>**

- Mettez en place un système de vente faisant en sorte que seul le client touche le produit qu'il achète. Si ce n'est pas possible, faites en sorte de limiter au maximum les manipulations du produit, tant par le client que par le vendeur et prévoyez lorsque cela est possible une désinfection du produit en cas de contact.
- Adoptez des mesures préventives dans les cabines d'essayage : limitez le nombre de personnes, respectez une distance de 1 m dans l'agencement des cabines et pour l'organisation de la file d'attente. Désinfectez la cabine d'essayage après chaque utilisation. Prévoyez du gel désinfectant pour avant et après l'utilisation de la cabine d'essayage.

- Nettoyez, si possible après chaque contact, les terminaux de paiement, caisses automatiques, anses de paniers et barres de caddies. Définissez une zone dédiée en cas de mise à disposition de panier, caddie ou tout autre matériel, différenciant ceux disponibles pour les clients et ceux ayant été utilisés en attente de désinfection.
- Nettoyez les espaces de caisses a minima à chaque prise de poste d'un employé, à sa pause méridienne et à la fin de sa prise de poste.
- Nettoyez fréquemment les autres surfaces pouvant être en contact avec les employés ou clients : équipements, outils, poignées de portes et boutons, rampes, machines à café, photocopieurs, téléphones ou micro d'appel, etc...
- Nettoyez chaque jour les sols, présentoirs et véhicules professionnels.
- Aérez régulièrement (toutes les 3 heures) les pièces fermées, pendant quinze minutes.
- Supprimez les fontaines à eau en libre-service ou toute autre boisson avec gobelets. Incitez vos employés à avoir leur propre bouteille ou gourde pour leurs besoins.
- Créez une zone tampon pour faire transiter quelques heures les articles et produits nouvellement reçus après avoir ôté leur l'emballage et avant leur mise en rayon.
- Évacuez vos déchets régulièrement selon les plans de collecte habituels en respectant les horaires de sortie et en veillant à ne rien déposer au pied des points d'apport volontaires.

## À L'EXTÉRIEUR DU MAGASIN

- Dans les files d'attente, la priorité doit être donnée aux personnes de plus de 65 ans et aux personnes à mobilité réduite.
- Vérifiez que la file d'attente se positionne devant votre magasin dans le respect de la distanciation, et sans empiéter sur la file du magasin voisin ou une porte d'immeuble. Il est important de venir réguler la file devant l'établissement pour ne pas gêner vos voisins, commerçants et riverains, et assurer un passage aux piétons et personnes à mobilité réduite (1,80 m libre de tout obstacle).
- Les distances de sécurité peuvent être indiquées par des traits 50cm x 5cm marqués tous les mètres, au moyen de stickers, ou avec de la craie ou de la peinture effaçable d'une couleur, si possible, autre que le jaune et le blanc.
- N'utilisez que des aménagements provisoires. Rubalise, barrières rétractables ou autres dispositifs amovibles peuvent permettre d'organiser une file d'attente sans surcharger l'espace public ni entraver le passage des piétons.
- Privilégiez, si cela est possible, la prise de commande par un salarié directement dans la file d'attente, ce qui permettra au client de récupérer son paquet et de payer rapidement.
- Les rassemblements restent interdits, également dans les rues commerçantes et les centres-commerciaux.
- En cas de difficultés manifestes sur l'espace public, informez la police municipale.



## AUTRES MESURES VIS-À-VIS DE VOS SALARIÉS



**Pour faciliter votre organisation et rassurer vos clients et employés, vous pouvez formaliser l'ensemble des actions d'adaptation sanitaires mises en œuvre dans un « plan sanitaire » global, associé à un tableau quotidien de suivi de leur mise en œuvre. Vous pouvez également faire certifier votre plan par un huissier de justice pour lui conférer un caractère opposable si votre responsabilité est recherchée. Le certificat officiel de respect des règles sanitaires délivré pourra ainsi être affiché à destination de vos clients et employés.**

- Affichez les bons gestes « se laver les mains avant et après utilisation de tout matériel commun, etc. ».
- Mettez en permanence à disposition, sur ou à proximité des postes de travail, y compris vestiaires et salles de pauses, des consommables : masques en cas de distanciation sociale rendue impossible ou délicate, gels hydroalcooliques, lingettes, savon, essuie-tout, sacs poubelle, boîte de mouchoirs en papier par personne...
- Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail individuels.
- Organisez le travail des employés pour éviter qu'ils soient trop proches (ex. : laisser un employé à la caisse pendant que l'autre conseille le client).
- Organisez des points réguliers avec les salariés pour faire remonter au plus vite les difficultés, questionnements auxquelles ils sont confrontés en clientèle.
- En cas de repas pris dans l'établissement, privilégiez un planning en horaires décalés et avec respect d'1m minimum de distance à table.
- Changez quotidiennement les tenues de travail. Dans le cas d'un lavage par l'employeur, en fin de service, déposer les tenues dans un bac prévu ou les mettre dans un sac étanche en cas de lavage par le salarié.



**Exemple de recommandations pouvant être affichées pour vos clients :**

- **Ne vous rendez pas en magasin si vous présentez des symptômes de la maladie.**
- **Suivez les instructions du personnel et les directives affichées dans le magasin.**
- **Gardez 1 m de distance avec les autres clients et le personnel du magasin.**
- **Veillez à une bonne hygiène de vos mains et ne touchez que les produits dont vous avez besoin.**
- **Faites des courses ciblées. Ne prenez que le temps strictement nécessaire pour faire vos achats.**
- **Il est fortement recommandé que les clients portent un masque en magasin.**
- **Privilégiez les paiements électroniques ou sans contact.**
- **La priorité doit être donnée aux personnes de plus de 65 ans et aux personnes à mobilité réduite.**