



# MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## COMMERCE : KIT DE LUTTE CONTRE LA COVID-19



### Commerce de détail non alimentaire (habillement, etc.) : quelles précautions prendre contre la Covid-19 ?

**CORONAVIRUS**

#### Quels sont les risques de transmission ?

- **Quand vous êtes touchés par les postillons ou gouttelettes d'une personne contaminée** qui parle, tousse ou éternue. Vous pouvez vous-même être porteur du virus et le transmettre.
- **Quand vous portez vos mains non lavées ou un objet contaminé au visage.** Le virus peut survivre de quelques heures à quelques jours sur les surfaces et objets.
- **Quand vous respirez un air contaminé,** en particulier dans les espaces clos et mal aérés.

# DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Cette fiche décline les modalités de mise en œuvre du protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise, disponible sur [travail-emploi.fr](http://travail-emploi.fr), pour votre métier ou votre secteur d'activité. La démarche doit conduire :

- à éviter les risques d'exposition au virus ;
- à évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
- à identifier les mesures de protection collectives et individuelles nécessaires.

## Mesures organisationnelles

- **Le télétravail est la règle** pour toutes les activités qui le permettent. Les salariés qui peuvent effectuer la totalité de leurs missions par télétravail doivent le faire. Le travail de ceux, dont seulement une partie des tâches du poste est télétravaillable, doit être réorganisé de façon à limiter leurs déplacements en entreprise. De même, les réunions par audio ou visioconférence doivent remplacer celles en présentiel.
- Les moments de convivialité en présentiel sont suspendus ;
- Lorsque la présence en entreprise est nécessaire, **l'étalement des horaires** doit permettre d'éviter les pics d'affluence et de faciliter la distanciation dans les transports en commun, à l'entrée et la sortie de l'entreprise, dans les ascenseurs, les couloirs, les vestiaires, lors des pauses ou du déjeuner...
- **La gestion des flux** doit permettre de limiter le nombre de personnes présentes simultanément dans un même espace et de respecter la jauge de référence ;
- **Le respect des gestes barrières et des mesures d'hygiène** diffusés par le ministère de la Santé doit régulièrement être rappelé. Les locaux doivent être équipés de savon, gel hydroalcoolique, essuie-mains jetables, de produits de désinfection (pour les tables, outils, matériels communs...) et poubelles spécifiques.



- **Éviter autant que possible de partager les outils et équipements.** À défaut, diminuer les cadences de travail et prévoir des temps dédiés pour le nettoyage/désinfection régulier des matériels communs ;
- **Assurez-vous de la conformité et du bon fonctionnement de système de ventilation** afin d'apporter l'air neuf adéquat. Organiser l'aération des espaces de travail et d'accueil du public aussi souvent que possible. Au besoin, l'installation d'un détecteur de CO2 avec un seuil de 800 ppm permet d'alerter les occupants de la nécessité de ventiler le local.
- **Un référent Covid doit être désigné.** Ce peut être l'employeur dans les petites entreprises. Il veille à la mise en œuvre des mesures de prévention et à l'information des personnes travaillant dans son entreprise.
- **Les cas contact et personnes symptomatiques doivent être isolés** sans délais. Les autorités sanitaires doivent être prévenues afin de faciliter le contact tracing.



## PROTÉGEONS-NOUS LES UNS LES AUTRES



## Les bons réflexes

- **Porter le masque (fourni par l'employeur) dans tous les lieux collectifs clos.** Les masques doivent couvrir à la fois le nez, la bouche et le menton. Ils répondent aux spécifications de la norme Afnor S76-001. Changer le masque toutes les 4 heures et quand il est souillé ou mouillé.



# DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Il existe des exceptions au port obligatoire du masque pour :

- les salariés seuls dans un bureau ;
  - les salariés travaillant dans un atelier correctement ventilé ou aéré, où ils sont peu nombreux et éloignés et portent des visières ;
  - certains métiers très spécifiques. Consulter [travail-emploi.gouv.fr](https://travail-emploi.gouv.fr)
- **Se laver régulièrement les mains** à l'eau et au savon ou avec une solution hydroalcoolique (SHA) ; se sécher les mains avec du papier/tissu à usage unique ;
- **Éviter de se toucher le visage**, en particulier le nez et la bouche ;
- **Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher**, et le jeter aussitôt ; tousser et éternuer dans son coude.
- **Respecter les mesures de distanciation physique** :
- Ne pas serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
  - Distance physique d'au moins un mètre ;
- **Nettoyer/désinfecter régulièrement les objets** manipulés et les surfaces touchées ;
- **Télécharger l'application TousAntiCovid** qui permet d'être alerté ou d'alerter les autres en cas d'exposition à la Covid-19, tout en garantissant le respect de la vie privée ;
- **Participer et faciliter les campagnes de dépistage** et le contact tracing.
- **S'isoler si on est cas contact, personnes symptomatiques ou cas positif Covid** et informer son employeur, médecin du travail, médecin traitant afin de faciliter le contact tracing et d'éviter la propagation du virus.



## Personnes en situation de handicap

- **S'assurer que les consignes sanitaires soient accessibles** et que les règles de distanciation physique et mesures de prévention permettent aux salariés en situation de handicap d'accéder à l'emploi ou d'exercer leur métier, en télétravail ou sur leur lieu de travail habituel.

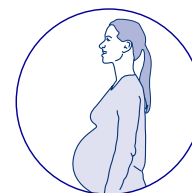


- **Des aides financières et des services de l'Agefiph et du Fiphfp** existent pour réaliser les aménagements et les adaptations nécessaires. Les services de maintien dans l'emploi sont également mobilisables en appui des employeurs publics et privés. **Plus d'infos sur :** <https://www.agefiph.fr/>

- **Reportez-vous également à la fiche spécifique** « Covid 19 – Travail des personnes en situation de handicap » disponible sur [travail-emploi.gouv.fr](https://travail-emploi.gouv.fr)

## Personnes à risque de forme grave de Covid

Les personnes de plus de 65 ans, atteintes de certaines pathologies ([solidarites-sante.gouv.fr](https://solidarites-sante.gouv.fr)) ou au 3<sup>e</sup> trimestre de leur grossesse, risquent de développer une forme grave de Covid-19 en cas de contamination. Dans ces situations, le télétravail doit être la norme si l'activité s'y prête.



Si le télétravail n'est pas possible pour toutes les activités, il faut :

- aménager les horaires de la personne concernée pour éviter le contact avec les collègues ;
- mettre à sa disposition un poste de travail isolé, nettoyé et désinfecté tous les jours et dans la mesure du possible, non partagé avec un autre salarié (sinon le désinfecter systématiquement avant sa prise de poste) ;
- qu'elle porte un masque à usage médical (fourni par l'employeur) et respecte strictement les gestes barrières ;
- porter un masque à usage médical (fourni par l'employeur) dans les transports en commun pour les déplacements domicile travail et professionnels.

Si ces conditions de protection ne sont pas remplies, le salarié doit être mis en activité partielle sur la base d'un certificat de son médecin. En cas de désaccord entre l'employeur et le salarié, c'est au médecin du travail de se prononcer.



## 1. PRÉPARER

- **Affichez à l'entrée du magasin** toutes les informations utiles au client :
  - port du masque obligatoire
  - désinfection obligatoire des mains avec du gel hydroalcoolique
  - rappel des consignes sanitaires
  - horaires
  - modalités de paiement
  - retrait des marchandises
  - possibilité de précommander
  - invitez les clients à venir avec leurs sacs pour éviter la manipulation des emballages
  - nombre de clients maximal dans magasin (décret du 29 octobre 2020 et protocole commerce sur [www.economie.gouv.fr](http://www.economie.gouv.fr))
  - respect des règles de distanciation physique dans les différentes files d'attente
- Communiquez aussi ces informations par mailing à votre base clients.
- Quand l'organisation de l'entreprise le permet, mettez en place un calendrier/planning des présences pour maîtriser aussi le flux du personnel
- Suspendez les moments de convivialité entre les salariés
- Si les locaux le permettent, organisez un flux d'entrée et de sortie
- Incitez les clients à commander depuis chez eux et organisez un guichet spécifique pour le retrait des commandes
- Dans la conduite des prises de rdv, prévoyez un protocole avec les services ou les équipes pour éviter, lorsque c'est possible, l'attente de clients dans un même endroit au même moment. Prévoyez des plages horaires décalées de 15 mn par exemple et aménagez les points d'attente (enlevez les magazines, revues, ....). Repensez cette organisation faites le savoir au personnel
- **Équipez les postes d'encaissement d'écran translucide, en complément du port de masques par les hôtes de caisse.** Les écrans doivent protéger les salariés des contacts et postillons du client. Au besoin, consultez un ergonome pour vous assurer que le dispositif ne gêne pas le travail du salarié. Si la pose d'écran n'est pas possible, équipez les hôtes de visières, et les caisses de tout autre moyen de protection physique.
- **Établissez un protocole de nettoyage** avec périodicité et traçage de tous les espaces (accueil, vente, cabines, zones humides, sanitaires, vestiaire, stockage), des équipements de travail, des outils, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, matériels, plus généralement de tout objet et surfaces susceptibles d'avoir été contaminés (en contact avec les mains)
- **Nettoyer et désinfecter régulièrement avec un produit actif sur le virus SARS-CoV-2** les surfaces et les objets manipulés, y compris les sanitaires, *a minima* à chaque changement de poste
- **Aérez le plus souvent possible** et assurez-vous d'un apport d'air neuf adéquat par le système de ventilation. Évitez les recyclages d'air
- **Mettez en place un protocole pour la livraison et le stockage des articles** (lavage des mains après manipulation, spray désinfectant...). Délimitez une zone de livraison. Le bon de livraison est signé grâce au stylo ou stylet de celui qui signe
- **Mettez en place un protocole « essai »** prévoyant notamment de limiter les essayages autant que possible et rappelant qu'en cas d'essai, les vêtements doivent être traités par un système de génération de vapeur d'eau type défroisseur, dont la température avoisine les 98°C si la matière de l'article peut le supporter, ou stockés pendant 24 heures avant remise en rayon. Nettoyez les cabines en fonction de l'affluence
- **Organisez l'accès aux vestiaires de façon échelonnée** : rapportez-vous à la fiche-métier relative aux vestiaires et locaux sociaux sur [travail-emploi.gouv.fr](http://travail-emploi.gouv.fr)



## 1. PRÉPARER

- **Mettez en permanence à disposition** sur ou à proximité des postes de travail (y compris cabines d'essayage, vestiaires, sanitaires, salles de pauses et de la caisse) des consommables : gel hydroalcoolique, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle, une boîte de mouchoirs en papier par personne
- **Attribuez des outils de travail individuels** (scanners) sinon désinfectez-les entre chaque utilisateur

## 2. RÉALISER



- Effectuez la mise en place (dans les vitrines, dans les rayons...) en dehors des heures d'ouverture aux clients, quitte éventuellement à réduire la plage horaire d'ouverture. À défaut, matérialisez un espace de distanciation physique autour du salarié
- Faites respecter les gestes barrières définis par les autorités sanitaires
- Fournissez et faites porter un masque aux salariés quand ils ne sont plus seuls dans une pièce
- Mettez à disposition du gel hydroalcoolique à l'entrée du magasin et incitez les clients à l'utiliser avant d'entrer pour qu'ils touchent les articles avec des mains propres. Assurer le réassort
- Si les vêtements arrivent emballés dans un sac plastique, sortez les du carton en laissant le plastique
- Évitez de vendre le modèle en exposition mais plutôt le vêtement dans son plastique d'origine
- Encouragez le paiement par carte et sans contact ; mettez à disposition près de la caisse du gel hydroalcoolique. En cas de paiement en espèces et de remise de monnaie, mettez en place une soucoupe pour la déposer (pas de remise de main à main). Si possible proposez le paiement par téléphone
- Revoyez la politique d'échange des produits et adoptez une procédure visant soit à nettoyer le produit retourné, soit à le mettre en réserve pendant au moins 24 heures
- S'ils ont lieu sur place, prenez les repas et les pauses en horaires décalés, en respectant la distanciation d'un mètre minimum, pas en face à face. Pas de table de plus de 6 personnes. Nettoyage des surfaces après chaque convive.
- Au besoin, neutralisez durant la pandémie les équipements collectifs (cafetières, distributeurs de gobelets...), fournissez des bouteilles d'eau individuelles



### 3. VÉRIFIER

- Centralisez les remontées d'informations (difficultés rencontrées par les salariés, résultats des ventes, etc.), en particulier lorsque les plages horaires ne permettent pas la présence aux réunions de certains salariés. Prévoyez un canal de substitution et de collecte de l'information
- Assurez-vous de l'approvisionnement permanent des consommables permettant de respecter les consignes : gel hydroalcoolique, produits de nettoyage et d'entretien usuels, rouleaux de papier absorbant, sacs-poubelle, équipements de protection individuelle, etc.
- Contrôlez la mise en œuvre du plan de nettoyage établi pour la période de crise
- Tenez des points avec l'équipe pour échanger sur l'organisation, le vécu et les améliorations à apporter, en respectant la distanciation



Contactez au besoin le service de santé au travail dont vous dépendez ou votre Caisse d'assurance maladie - Risques professionnels pour vous aider dans la mise en place de vos mesures de prévention.

**Reportez-vous également aux fiches « Travail en caisse » et « vestiaires et locaux sociaux » disponibles sur [travail-emploi.gouv.fr](https://travail-emploi.gouv.fr)**