

GUIDE PRATIQUE

Comment ré-ouvrir son commerce dans les meilleures conditions ?



VOUS TROUVEREZ DANS CE GUIDE

RISQUES DE TRANSMISSION ET RÉFLEXES À ADOPTER

p.5

- ▶ Quels sont les risques de transmission du covid-19 ?
- ▶ Quels sont les principaux gestes barrière ?
- ▶ La distance sociale préconisée

8 RECOMMANDATIONS POUR VOUS AIDER À PRÉPARER VOTRE RÉOUVERTURE

p. 6

- 1 Les informations indispensables à destination de vos clients
- 2 Les mesures sanitaires
- 3 La gestion des approvisionnements
- 4 Les horaires d'ouverture
- 5 L'entrée et la déambulation des clients dans le commerce

6 L'encaissement

7 Les services divers

8 Les files d'attente à l'extérieur

FICHES CONSEILS MÉTIERS ET GUIDES POUR LES SALARIÉS ET LES EMPLOYEURS

p. 8

QUELLES AIDES MOBILISER EN CAS DE DIFFICULTÉS POUR VOTRE COMMERCE ?

p. 9

- ▶ Les aides d'urgence mises en oeuvre par l'État
- ▶ Les aides d'urgence et de soutien mises en oeuvre par la région
- ▶ Les mesures prises par Quimper Bretagne Occidentale

SITE INTERNET DE RÉFÉRENCE ET RESSOURCES UTILES ?

p. 11

Dans le contexte exceptionnel que nous traversons et par rapport à la réouverture de vos commerces, pour les activités autorisées, la Ville d'Ergué-Gabéric vous accompagne à travers ce guide qui pose les principaux conseils en matière sanitaire, d'accueil et de protection de vos clients et vos salariés.

C'est en mettant en place l'ensemble de ces mesures que nous contribuerons à favoriser une reprise la plus opérante possible permettant tout à la fois de rassurer vos clients et de protéger vos salariés et vous-même.

- ▶ En raison de l'évolution permanente des recommandations sanitaires, ce guide est amené à évoluer très régulièrement. En complément de la version papier, nous vous incitons vivement à vous référer à la version numérique que vous trouverez sur le site internet de la ville :

www.ergue-gaberic.bzh/actualites/covid-19-commerces

Celle-ci sera mise à jour autant de fois que nécessaire.



Tous les ajouts seront signalés par ce picto pour vous permettre d'identifier au plus vite les nouvelles mesures à prendre en compte.

- ▶ La version numérique comporte des liens d'accès direct vers tous les sites référencés pour vous aider dans vos démarches.

RISQUES DE TRANSMISSION ET RÉFLEXES À ADOPTER

QUELS SONT LES RISQUES DE TRANSMISSION DU COVID-19 ?

Quand vous êtes **touché par un postillon ou une gouttelette contaminés** (sécrétions projetées lors d'éternuements ou de toux, en cas de contact étroit ou direct à moins d'un mètre en l'absence de mesures de protection). Rappelez-vous que vous pouvez aussi être porteur du virus et le transmettre.

Quand vous **portez vos mains ou un objet contaminé au visage ou à la bouche** (contact des mains non lavées sur les surfaces contaminées : objets, cartons, poignées... le virus peut survivre quelques heures).

Source : Ministère du Travail Mars 2020, Kit de lutte contre le Covid

QUELS SONT LES GESTES BARRIÈRE ?

Le ministère des Solidarités et de la Santé rappelle que pour freiner la diffusion du virus, la mesure la plus simple et la plus efficace est d'appliquer et de faire appliquer immédiatement et partout sur le territoire **tous les gestes barrières**.

LA DISTANCE SOCIALE PRÉCONISÉE

Pour tenir la maladie à distance, **restez à plus d'un mètre de distance les uns des autres**.



Télécharger les outils de prévention (affiches, spots audio...) pour rassurer les clients et les personnels dans les commerces
-> frama.link/kit-communication

8 RECOMMANDATIONS POUR VOUS AIDER À L'OCCASION DE VOTRE RÉOUVERTURE

Pour ensemble limiter la propagation et assurer une sécurité à vos clients, à vos salariés et à vous-même, nous vous rappelons quelques règles et conseils à mettre en place à l'occasion de la réouverture de votre commerce.

1 - LES INFORMATIONS INDISPENSABLES À DESTINATION DE VOS CLIENTS

► **Afficher prioritairement** sur votre vitrine ou un panneau à l'entrée du magasin **toutes les informations utiles au client**. Penser à relayer sur vos supports numériques (site internet, réseaux sociaux).

► Dans le cas d'un affichage vitrine, **les caractères doivent être suffisamment gros et lisibles** pour être visibles depuis l'extérieur détaillant :

- **vos horaires d'ouverture**, s'ils font l'objet d'aménagements spécifiques.
- **les consignes propres à votre activité** et à votre établissement : organisation du service, nombre de personnes maximum à l'intérieur en simultané, organisation des files d'attente, process de désinfection des mains à l'entrée, modalités de paiement, retrait des marchandises, modalités de pré commandes par : téléphone, mail, plateforme d'achat en ligne.

Cela permettra à chacun·e de pouvoir adopter le bon comportement.

2 - LES MESURES SANITAIRES

► **Procéder à un nettoyage et à une désinfection de la totalité** des parties ouvertes au public et des parties arrières (réserves, bureaux, sanitaires).

► **Consigner l'ensemble des actions d'adaptation sanitaires** mises en oeuvre avant la réouverture au public dans un document faisant référence auprès des clients et de vos collaborateurs certifié par huissier de justice pour conférer un caractère opposable.

► **Établir un « plan sanitaire » global répertoriant l'ensemble des process** qui sont mis en oeuvre quotidiennement comprenant les éléments nécessaires à la mise en place des procédures ainsi que les preuves de l'application de ces mêmes exigences par des enregistrements grâce à la mise en oeuvre d'un tableau de suivi pour chaque item par exemple :

- **Nettoyage avec la périodicité la plus fréquente possible** et un suivi des surfaces de travail : équipements de travail, outils, poignées de portes et boutons, zones d'encaissement, terminal de paiement, plus généralement de tout objet et surface susceptibles d'avoir été contaminés, équipements de travail commun, collectifs (machines à

café, photocopieurs, téléphones ou micro d'appel etc.).

- **Suivi et gestion des stocks de consommables** de type masques, gels, produits désinfectants, etc.
- **Process spécifiques relatifs aux approvisionnements** (voir recommandation n°3).
- **Process spécifiques à la surface de vente et au contact avec les clients** (voir recommandation n°5)
- **Process spécifiques relatifs aux salariés.**

▶ **Évacuer vos déchets régulièrement** selon les plans de collecte habituels en respectant les horaires desor-tie et en veillant à ne rien déposer au pied des points d'apport volontaires.

▶ **En cas d'utilisation de lingettes désinfectantes**, veiller à les jeter dans une poubelles dédiée et non dans les toilettes.

▶ **S'assurer que le plan sanitaire est bien compris**, et respecté par vos salariés.

▶ **Faire des points réguliers de contrôle** et répertorier les difficultés pour proposer des ajustements.

▶ **Désigner un référent** au sein de votre établissement qui veille à la mise en oeuvre du plan.

▶ **Rappeler 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. Mettre à disposition les agents nettoyeurs adaptés.

▶ **Les équipements de protection :**

- **le masque** : pour limiter les risques de transmission, le port d'un masque doit s'accompagner de règles d'hygiène strictes (ne pas le toucher, hygiène des mains avant et après le retrait...). Le masque doit couvrir le nez, la bouche et le menton et être bien ajusté pour garantir une protection maximal.
- **les gants** : les mesures d'hygiène, et notamment le lavage des mains, sont suffisantes. Si toutefois des gants sont utilisés, il convient d'être particulièrement vigilant. Il est impératif, pour éviter de se contaminer, de ne pas porter les mains gantées au visage, d'ôter les gants en faisant attention de ne pas toucher sa peau avec la partie extérieure, de jeter les gants après chaque utilisation et de se laver les mains ou de réaliser une friction hydroalcoolique après avoir enlevé ses gants.

3 - LA GESTION DES APPROVISIONNEMENTS

▶ **Assurer un approvisionnement permanent des consommables** permettant de respecter les consignes : gels hydroalcooliques, produits de nettoyage et d'entretien usuels, rouleaux de papier absorbant, sacs poubelle, etc.

▶ **Mettre en place un process différencié de l'accueil du public et des approvisionnements** de marchandises si possible séparé physiquement (accès livraison différent de l'accès client) ou sinon prévoir en horaires décalés.

▶ **Équiper les personnes qui réceptionnent les approvisionnements de masques et de gants.**

▶ **Créer 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.

4 - LES HORAIRES D'OUVERTURE

▶ **Ajuster les plages horaires** en fonction de l'évolution de l'activité, et au fur et à mesure après la réouverture, en tenant compte des contraintes du personnel et du renforcement ou de l'évolution des mesures d'hygiènes.

▶ **Communiquer vos horaires aménagés** sur votre vitrine et supports numériques (site internet, google, instagram, facebook).

5 - L'ENTRÉE ET LA DÉAMBULATION DES CLIENTS DANS LE COMMERCE

▶ **Limiter les manoeuvres de poignées** de portes (ouverture et fermeture) si l'activité et la météo le permettent, conserver la porte ouverte.

▶ **Observer une vigilance quant au port systématique de gants.** Il est conseillé que vos clients puissent jeter leurs gants « sales » dès l'entrée dans votre magasin et ce dans une poubelle dédiée.

▶ **Recommander le port du masque à vos clients** si la distanciation physique est rendue délicate ou impossible ou conditionner l'accès de votre commerce au port du masque obligatoire selon votre libre appréciation.

▶ **Organiser des flux distincts entre l'entrée et la sortie** lorsque l'établissement dispose de plusieurs accès.

▶ **Organiser des flux distincts pour les clients qui viennent retirer une commande** : zone dans le commerce et horaires différenciés de la clientèle « libre-service ».

▶ **Limiter le nombre de personnes en simultanée à l'intérieur** de l'établissement (**1 personne / 4 m²** selon l'avis du Haut Conseil de la santé publique). La surface de l'établissement à prendre compte est la surface résiduelle disponible pour les occupants, déduction faite des parties occupées par les meubles par exemple.

▶ **Réguler les entrées pour respecter à tout moment une distance d'au moins 1 mètre entre chacun** pendant tout le processus d'achat.

▶ **Matérialiser** par marquage au sol ou tout autre moyen **la mesure d'1 mètre** minimum de distanciation physique.

▶ **Établir si possible, un sens de circulation unique** pour éviter que les personnes ne se croisent et éviter les retours en arrière (jalonnement au sol par des flèches ou parcours guidé par une organisation spécifique du mobilier intérieur).

▶ **Indiquer les produits, services accessibles dans chaque espaces** ou étages selon l'organisation de l'établissement pour éviter les allers-retours inutiles.

▶ **Mettre à disposition des clients du**

gel ou vaporisateur hydroalcoolique **dès l'entrée du magasin.**

▶ **Limiter le libre-service** et privilégier le service au comptoir ou sur demande quand votre activité le permet.

▶ Veiller à **limiter l'attente de toute personne prioritaire** (mobilité réduite, femmes enceintes, personnes âgées) et à mettre à disposition une zone d'attente assise : banc, chaise.

6 - L'ENCAISSEMENT

▶ **Cloisonner l'espace dédié entre les salariés et les clients** : mise en place de plexiglass sur des dimensions suffisamment couvrantes en les désinfectant fréquemment.

▶ **Proposer plusieurs espaces de paiement** si possible et si la surface du commerce le permet.

▶ **Limiter les contacts monétaires et privilégier le paiement sans contact** quand cela est possible.

▶ **En cas de paiement en espèces et de remise de monnaie** (en l'absence de monnayeur automatique), mettre en place une soucoupe pour la déposer (pas de remise de main à main).

▶ Veiller à **supprimer les prospectus** ou tout autre objet de décoration non essentiel à l'activité sur votre meuble de caisse.

7 - LES SERVICES DIVERS

▶ **Définir une zone dédiée en cas de mise à disposition de panier, caddie ou tout autre matériel** différenciant ceux disponibles pour les clients et une zone de remisage après l'usage permettant de procéder

à la désinfection des poignées, barres de caddie, paniers, etc.

▶ **Supprimer les fontaines à eau** en libre-service ou toute autre boisson avec gobelets.

8 - LES FILES D'ATTENTE EXTÉRIEURES

▶ **Vérifier que la file d'attente se positionne devant le magasin** (double file éventuellement dans le respect de distanciation) afin de ne pas empiéter sur la file de la boutique voisine. Il est important de venir réguler la file devant l'établissement de façon à ne pas gêner vos voisins commerçants et à laisser le passage prioritairement aux piétons et personnes à mobilité réduite (1,40 m libre de tout obstacle).

▶ **Une rubalise peut être utilisée** afin de réaliser une file d'attente sans surcharger l'espace public et entraver le passage des piétons.

• **À noter**: les barrières sont proscrites (promiscuité, nettoyage..).

▶ Ajout d'étal ponctuel sur le domaine public :

• La demande doit être formulée en amont à la Ville d'Ergué-Gabéric. Le matériel utilisé et l'implantation doivent être précisés.

En cas de difficultés manifestes sur l'espace public, Serge Le Bras, agent municipal chargé de la tranquillité publique, pourra intervenir.

Contact : 06 74 60 41 25

Consulter l'intégralité du protocole de déconfinement édité par le Ministère du Travail sur :

-> frama.link/protocole-national

FICHES CONSEILS MÉTIERS ET GUIDES POUR LES SALARIÉS ET LES EMPLOYEURS

Le ministère du Travail dans le cadre d'un groupe de travail piloté par l'INTEFP (Institut National du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle), avec le concours des ministères de l'agriculture et de l'économie, de l'Anses, du réseau Assurance maladie risques professionnels, de l'INRS, de l'Anact et des médecins du travail coordonnés par Présance, a rédigé des fiches conseils.

Ces fiches conseils sont là pour aider les salariés et les employeurs dans la mise en œuvre des mesures de protection contre le COVID-19 sur les lieux de travail et assurer la continuité de l'activité économique.

► **Téléchargez-les** sur le site du Ministère du Travail et partagez-les avec vos salariés ou vos collègues. Consultez également le site internet de votre fédération professionnelle pour compléter votre information.

-> frama.link/fiches-conseils-metiers

D'autres fiches sont en cours d'élaboration pour d'autres métiers. Elles seront publiées sur le site du Ministère du Travail au plus vite. Certaines fiches peuvent être actualisées, **consultez la page régulièrement**.

POUR ALLER PLUS LOIN

Reportez-vous également au :

► **Document général « Quelles mesures l'employeur doit-il prendre pour protéger la santé de ses salariés face au virus » ?**

-> frama.link/obligations-employeurs

► **Questions-réponses pour les entreprises et les salariés**

-> frama.link/questions-reponses

**SCANNEZ ET DÉCOUVREZ
LES FICHES CONSEILS
MÉTIER ÉDITÉES PAR LE
MINISTÈRE DU TRAVAIL**



Pour scanner ce QR Code, téléchargez une application de lecture gratuite. Il en existe des dizaines que vous pouvez télécharger directement depuis votre Smartphone (Kaspersky QR Code Scanner, QR Droid, QR Code Lecteur...)

QUELLES AIDES MOBILISER EN CAS DE DIFFICULTÉS POUR VOTRE COMMERCE ?

Des aides exceptionnelles et immédiates sont mises en place pour les petites entreprises et les entrepreneurs indépendants frappés par la crise sanitaire du coronavirus/COVID-19.

LES AIDES D'URGENCE MISES EN OEUVRE PAR L'ÉTAT

En tant qu'indépendant, vous pouvez activer l'ensemble de ces aides, sous réserve de vos spécificités. Pour toute question, contactez votre DIRECCTE ou votre service des impôts des entreprises.

► Délai de paiement d'échéances sociales ou fiscales

-> frama.link/delais-paiement

► Remise d'impôts directs

-> frama.link/remise-dimpots

► Report de paiement des factures

-> frama.link/report-paiement

► Aide de 1500€ (fonds de solidarité)

-> frama.link/fonds-de-solidarite

► Prêt de trésorerie garanti par l'État

-> frama.link/pret-garanti

► Rééchelonnement des crédits bancaires

-> frama.link/credits-bancaires

► Chômage partiel

-> frama.link/chomage-partiel

► Médiateur des entreprises en cas de conflits

-> frama.link/mediateur-entreprises

► Marchés publics

-> frama.link/marches-publics

LES AIDES D'URGENCE ET DE SOUTIEN MISES EN OEUVRE PAR LA RÉGION

La Région Bretagne mobilise ses services et adopte un plan de mesures exceptionnelles pour les entreprises et les associations, pour sauver les emplois en Bretagne.

-> frama.link/soutien-entreprises

Contact

eco-coronavirus@bretagne.bzh

Tél. 02 99 27 96 51 pour les questions urgentes.

www.bretagne.bzh

► Fonds COVID-Résistance

La Région Bretagne, la Banque des Territoires, les 4 départements et l'ensemble des Etablissements publics de coopération intercommunale bretons (dont Quimper Bretagne Occidentale) s'associent pour créer le fonds COVID-Résistance Bretagne doté de 27,2 M€.

-> frama.link/fonds-resistance



LES MESURES PRISES PAR QUIMPER BRETAGNE OCCIDENTALE

Pour accompagner la relance de l'économie et du tourisme sur le territoire après le confinement, Quimper Bretagne Occidentale propose de nouvelles actions, complémentaires aux mesures annoncées par le gouvernement, BPI France et la Région Bretagne.

► **Contribution au Fonds Résistance Bretagne** (voir page précédente).

► **Report de la collecte de la taxe de séjour** afin de soulager la trésorerie des professionnels de l'hôtellerie.

► **Maintien des subventions de Quimper Bretagne Occidentale** aux manifestations annulées pour les dépenses déjà engagées.

► **Accompagnement dans vos démarches administratives.**

► **Mises en relation** avec des fournisseurs, dirigeants, experts...

► **Augmentation des capacités de télétravail de votre entreprise** par le réseau de Fibre optique Herminéo en lien avec le délégataire Quimper Communauté Télécom pour faciliter votre organisation, sous réserve de possibilité technique.

► **Mise en place d'un comité local de relance** pour établir un point de la situation locale des entreprises après recensement des besoins par les partenaires.

► **Création d'un numéro vert** de soutien à la relance de l'activité économique et touristique : **0800 727 777**.

► **Anticiper le versement de 90 % du montant des aides** déjà accordées par la Région. Cela concerne les aides à l'immobilier (la Région Bretagne vient de voter le dispositif).

Contact

economie@quimper.bzh

Tél. 0 800 727 777 (service & appel gratuits).

www.quimper-bretagne-occidentale.bzh

SITE INTERNET DE RÉFÉRENCE ET RESSOURCES UTILES

Les sites d'informations ou de services utiles dans le cadre de la gestion de la crise épidémique coronavirus - COVID-19.

INFORMATIONS CORONAVIRUS - COVID-19

► **Page d'information du Gouvernement** : toutes les réponses aux questions que vous vous posez sur le Coronavirus - COVID-19 et son guide pratique « Besoin d'aide », destiné à répondre aux questions des publics vulnérables
-> www.gouvernement.fr/info-coronavirus

► **Outils de prévention** : affiches et infographies à télécharger pour rassurer les clients et les personnels dans les commerces
-> frama.link/kit-communication

ENTREPRISES

► **Le protocole national de déconfinement pour les entreprises**
-> frama.link/protocole-national

► **Informations sur les mesures de soutien** du ministère de l'Économie
-> frama.link/covid19-soutien-entreprises

► **Fiches conseils et guides métiers**
-> frama.link/fiches-conseils-metiers

► **Les actions mises en oeuvre par la DGFIP**
-> frama.link/faq-dgfip

► **Questions-réponses sur le fonds de solidarité** du ministère de l'Économie
-> frama.link/faq-fonds-solidarite

► **Réponses aux questions des demandeurs d'emploi et des entreprises**
publié par Pôle emploi
-> frama.link/faq-pole-emploi

► **Page spéciale COVID-19 - Foire aux questions** de l'URSSAF
-> frama.link/faq-urssaf

Partager vos pratiques
sur les mesures d'adaptation
dans votre commerce.

-> mairie@ergue-gaberic.fr

Consulter les mises à jour de ce guide sur :

www.ergue-gaberic.bzh/actualites/covid-19-commerces

Mairie d'Ergué-Gabéric
Place de l'Église, 29500 Ergué-Gabéric
Tél. 02 98 66 68 00
mairie@ergue-gaberic.fr
www.ergue-gaberic.bzh

