

Réouverture des librairies

Repères sur les conditions sanitaires pour l'organisation de la librairie et l'accueil du public

Ce document vise à apporter aux libraires des repères pour l'organisation de leur magasin et l'accueil du public durant la crise sanitaire. **Il a été validé par le ministère des Solidarités et de la Santé le 6 mai 2020 dans sa version du 6 mai 2020. Il intègre les nouvelles dispositions qui s'appliqueront dans les librairies à compter de leur réouverture, le 28 novembre.**

En complément des directives générales du gouvernement, le SLF a compilé, avec l'aide de plusieurs libraires et d'associations françaises et européennes, un certain nombre d'actions possibles.

A l'exception des mesures imposées par le gouvernement dans le cadre de la crise sanitaire et du nouveau protocole (gestes barrières, règles de distanciation sociale, jauge comptage, désignation d'un référent « anti Covid ») qui s'imposent, il s'agit de repères qu'il reviendra à chaque librairie d'adapter en fonction de la configuration et des spécificités de son magasin, de son activité et de son environnement, sans oublier les obligations découlant du droit de travail (cf. infra).

Ce document d'information ne saurait engager, de quelque manière que ce soit, la responsabilité du Syndicat de la librairie française.

1/ Rappel juridique

- Les libraires doivent s'appuyer sur les règles générales du droit du travail, notamment en ce qui concerne la santé et la sécurité des salariés.
- A cet égard, l'employeur doit prendre toutes les mesures afin d'assurer la sécurité et la santé physique et mentale de ses salariés. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, des actions d'information et de formation, la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. L'employeur doit en outre veiller à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.
Il sera également nécessaire de mettre à jour le document unique d'évaluation des risques ([info sur le site du SLF](#)).

Le SLF mettra régulièrement à jour ces informations. Si vous avez des interrogations, n'hésitez pas à nous solliciter (contact@syndicatlibrairie.fr)

2/ Organisation de la librairie

Avec son équipe :

- **Anticiper la réouverture ;**
- Au moment de la réouverture, **sensibiliser à nouveau et régulièrement votre personnel** aux gestes essentiels à adopter et à la conduite à tenir envers la clientèle et au sein de l'équipe^[1]
- **Afficher les consignes** de manière très accessible (cf. infra) et ne pas hésiter à **les rappeler à tous régulièrement** afin d'éviter tout relâchement.
- **Affichage**
- Afficher les consignes générales sur les règles de distanciation et les gestes barrières¹
- ainsi que : « se laver les mains très régulièrement, particulièrement dès l'arrivée à la librairie ainsi qu'avant ou après l'utilisation de tout matériel commun ou de tout objet susceptible d'être contaminé »
- Prendre en compte **les conditions de transport** des salariés pour rejoindre la librairie. Si nécessaire, mettre en place des horaires décalés ;
- Equiper votre personnel en **masques répondant aux normes en vigueur**² et veiller à leur renouvellement dans le respect des règles indiquées par le fabricant
- **Mettre en permanence à disposition** sur ou à proximité des postes de travail, y compris vestiaires, toilettes et salles de pauses, des consommables : **gel hydro-alcoolique**, lingettes, savon, essuie-tout, sacs-poubelle, boîtes de mouchoirs en papier, par personne. **Rappeler la**

¹ https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_gestes_barrieres_fr.pdf

² Guide AFNOR SPEC S76-001 du 27 mars 2020 : <https://masques-barrieres.afnor.org/>
(informations susceptibles d'évolution et de précision)

nécessité de se laver les mains avant et après utilisation et de **désinfecter les espaces communs** ;

- Organiser une **rotation des pauses et repas** afin de limiter la promiscuité au sein de l'équipe

-
- **Organiser le travail des salariés** de telle sorte qu'ils ne soient pas trop proches les uns des autres ni des clients. Privilégier l'**aménagement des rayons en dehors des horaires d'ouverture au public** quitte à aménager ceux-ci en fonction

- Attribuer, dans la mesure du possible, **des outils de travail individuels**, ou assurez-vous qu'ils puissent être désinfectés quand ils passent des uns aux autres ;

- **Téléphone** : désigner une personne pour répondre au téléphone et désinfecter soigneusement l'appareil lorsqu'un autre salarié prend le relais

- **Gants** : selon la médecine du travail, porter des gants procure un faux sentiment de sécurité. Le virus ne pénètre pas l'organisme par la peau, mais se transmet par la bouche, les yeux et le nez.

Or, on se toucherait le visage près de 20 fois par heure, sans même s'en rendre compte et ce, même avec des gants.³

Le ministère de la Santé ne recommande pas le port de gants.

Au niveau de son magasin :

- **Désignation d'un référent « Covid 19 »** : dans le cadre du nouveau protocole établi par le gouvernement, chaque commerce doit désigner une personne en charge de la mise en œuvre des protocoles sanitaires qui puisse être un interlocuteur privilégié en cas de contrôle

³ http://www.cmb-sante.fr/upload/ressources/01actualites/011actualites_cmb/gants.pdf

- Veiller au respect des **gestes barrières et de la distanciation** (2 mètres entre chaque personne et jauge de 8m² par client) dans toutes les situations.
 - **Établir un plan de nettoyage et de désinfection avec périodicité et suivi** des surfaces de travail, des équipements de travail, des outils, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, matériels, plus généralement de tout objet et surface susceptibles d'avoir été contaminés, équipements de travail commun, collectifs (machines à café, photocopieurs, téléphone, claviers et souris d'ordinateurs...).
-
- **Renouveler régulièrement l'air de vos locaux** par ventilation naturelle (ouverture régulière des portes et des fenêtres) ou par un système d'aération mécanique
 - **Si possible, laisser les portes ouvertes pour limiter les contacts avec les poignées** ^[1]_{SÉP} et à condition que cela n'empêche pas de réguler les accès au magasin. A défaut, **désinfecter les poignées** très régulièrement ^[1]_{SÉP}
 - **Privilégier le paiement par carte et sans contact** pour les paiements inférieurs à 50€. A défaut, **nettoyez le clavier du terminal** lors de chaque utilisation.
 - En cas de **paiement en espèces** et de remise de monnaie, mettre en place une soucoupe pour la déposer (pas de remise de la main à la main). Nettoyer celle-ci régulièrement.
 - Si possible, **équiper votre (vos) caisse (s)** d'une vitre en plexiglas ou de tout autre dispositif permettant d'établir une barrière physique avec le client au moment du paiement (le paiement sans contact est généralement possible à travers ces vitres). A défaut, mettre un élément (chaise, table...) devant le comptoir pour assurer la distance d'1 à 1,5m entre le libraire et le client
 - **Espacer les points d'encaissement**

- **Délimiter les distances d'attente** en caisse et à l'extérieur de la librairie par marquage au sol et/ou affichage
- Créer, si possible, un espace « à part » pour le **retrait des commandes**. Le situer le plus près possible de l'entrée de la librairie (voire à l'extérieur) afin que les clients stationnent le moins possible à l'intérieur du magasin
- Réserver un espace dédié et sécurisé pour les **rendez-vous avec les représentants** ou favoriser les réunions téléphoniques ou en visio conférence
- **Accueillir les collectivités** en dehors des heures d'ouverture au public
- Organiser **la réception** des colis et les contacts avec les livreurs afin que les gestes barrières soient respectés
- Supprimer les fontaines à eau
- **Paquets cadeau** : il est très important de gérer les paquets cadeau, naturellement très nombreux en cette période, de telle sorte qu'ils n'occasionnent pas de concentration de clientèle dans la librairie. Plusieurs pistes peuvent être suivies à cette fin :
 - remettre au client le matériel nécessaire pour le paquet cadeau (rouleau...) sans le réaliser en librairie ;
 - réaliser les paquets cadeau à l'écart, idéalement à l'extérieur si l'environnement de la librairie s'y prête (et malgré la saison qui ne s'y prête pas). Certains libraires ont déjà obtenu de leur mairie l'installation d'un « cabanon » chauffé à la sortie du magasin

3/ Accueil du public

- **une jauge de 8m² par client**
 - la nouvelle jauge de 8m² par client doit être calculée en prenant en compte l'ensemble de la **surface de vente**, y compris tables, présentoirs et rayonnages
 - **le personnel ne rentre pas en compte dans le calcul** de cette jauge

- une tolérance est prévue pour les familles ou les personnes accompagnantes. Ainsi, comptent pour un client seulement :
 - ✦ un couple
 - ✦ une personne ou un couple avec enfants
 - ✦ une personne âgée ou handicapée accompagnée
 - ✦ il convient, dans la mesure du possible, de limiter à deux adultes le nombre de personnes par unité sociale (famille...)
 - les libraires doivent s'assurer du respect de la jauge à tout instant dans leur magasin
 - le Haut Conseil de la santé publique recommande d'associer à cette jauge **une distance de deux mètres** entre deux personnes issues d'unités sociales différentes
- **un comptage obligatoire des clients pour les librairies de plus de 400 m²**
- les librairies dont la surface de vente excède 400 m² devront mettre en place un dispositif de **comptage des clients** pour garantir le respect de la jauge.
 - Pour ce faire, elles auront la possibilité de poster une personne à l'entrée ou de mettre en place un dispositif (exemples : <http://www.stackrgroup.com/> ; <https://checkpointsystems.com/fr/our-solutions/our-latest-innovation/>). Des libraires envisagent des systèmes plus "artisansaux" : comptage en nombre de paniers remis ou de cartons numérotés pour chaque client à déposer à la sortie...
 - Dans les **magasins en dessous du seuil de 400m²**, la présence d'une personne à l'entrée n'est pas requise mais 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
- **Information des clients** : les librairies, comme l'ensemble des autres commerces, s'engagent, dans le cadre du nouveau protocole sanitaire établi par le gouvernement, à informer le public, à l'entrée et à l'intérieur du magasin, sur :
- **Capacité maximale d'accueil** au sein de la librairie ○

Rappel des consignes sanitaires, en particulier le port du masque obligatoire à partir de 11 ans. Le masque doit obligatoirement couvrir le nez, la bouche et le menton. (retrouvez ici des exemples d'affiches pouvant être exposées en librairie :

<https://www.francenum.gouv.fr/comprendre-lenumerique/coronavirus-affiches-et-infographies-telechargerpour-rassurer-les-clients>)

- **Organisation de la librairie** : organisation des files d'attente, modalités de paiement, retrait des marchandises, possibilité de passer des précommandes par téléphone avec préparation en amont, heures d'ouverture et heures d'affluence...
 - Recommandation de **venir avec son propre sac** pour éviter la manipulation des emballages
 - Le téléchargement de l'application **#TousAntiCovid** et l'encouragement à l'activer à l'entrée du magasin (affiche à télécharger :
https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/cfiles/tous_anti_covid_application.pdf)
 - Le cas échéant, et lorsque cela est possible (notamment lors des plus fortes affluences), **une limitation du temps de présence** souhaitable des clients dans le commerce.
-
- **Disposer du gel hydro-alcoolique en évidence à l'entrée et à l'intérieur du magasin** ainsi qu'une information rappelant **l'obligation d'en faire usage avant d'entrer**. Privilégier les bornes sans contact. Une personne à l'entrée ou, à défaut, un panneau d'information rappellera le bon usage du gel. **Cette mesure limite les risques lors de la manipulation des ouvrages. Elle permet d'éviter le port systématique de gants par les clients**
 - Ce gel hydro alcoolique peut également être mis à la disposition des clients lorsqu'ils sortent de la librairie
 - **Favoriser la circulation des clients dans la librairie, en :**
 - établissant, si cela est possible et avantageux par rapport à la configuration de votre magasin, **un sens de circulation unique** pour éviter ^[1]_{SÉP} que les personnes se croisent (balisage au sol, poteaux de guidage...);
 - **élargissant au maximum les allées**

- enlevant tout élément qui entraverait la circulation
 - PLV et matériels de démonstration, en particulier les éventuels jeux et jouets pour enfants ;
 - chaises et fauteuils destinés à la lecture, ou a minima les espacer
- Au moment du **conseil** en boutique, bien respecter les règles de distanciation ^[L]_[SEP]
- Limiter, autant que possible, **la manipulation des ouvrages**. Inciter fortement les clients à limiter au maximum la manipulation des ouvrages. Lors d'une prescription, désigner l'ouvrage, ne pas le passer de main en main
- **Matérialiser par marquage au sol ou tout autre moyen la mesure d'1 à 1,5 m. minimum** de distanciation physique dans les allées de la librairie, à proximité des caisses, des postes vendeurs, ainsi que, dans l'éventualité où se forme une file d'attente, sur le trottoir à l'extérieur de la librairie. Dans tous les cas de figure, il est préférable que la file d'attente se forme à l'extérieur du magasin plutôt qu'à l'intérieur
- **L'affectation d'une personne à l'entrée de la librairie** peut s'avérer nécessaire afin de filtrer et d'orienter les clients et de s'assurer qu'ils portent un masque de manière adéquate et utilisent le gel hydro-alcoolique à l'entrée. Cette fonction étant sensible, il est important de former la ou les personne(s) qui en auront la charge. Il convient naturellement de faire respecter les consignes, de rassurer les clients sans perdre de vue la convivialité et le sens de l'accueil
- **Horaires :**
- **L'extension des plages horaires** (plages d'ouverture étendues, nocturnes jusqu'à 21h, ouverture le dimanche) pour mieux répartir la fréquentation peut être retenue en tenant compte néanmoins du cadre juridique (temps de travail) et de l'impact économique (voir informations sur le site du SLF)
- Inciter les clients à **privilégier les heures creuses**
- Une **organisation par demi-journées** (1/2 retrait ; 1/2 accueil du public) peut permettre une reprise maîtrisée de l'activité

- **Réserver des plages horaires** pour les personnes les plus vulnérables, si votre organisation le permet. Sur ces plages horaires, l'accueil des clients pourrait être proposé sur rendez-vous
- Les clients réticents à fréquenter les librairies peuvent continuer d'être orientés, durant cette période, vers le « **click and collect** » (commande par téléphone, courrier électronique ou sur internet et retrait en magasin) ou la livraison. Des **horaires ou un espace dédiés** peuvent être aménagés pour le retrait des commandes afin de limiter les contacts
- Dans toute la mesure du possible, demander aux **parents accompagnant des jeunes enfants** de leur tenir la main afin qu'ils ne circulent pas librement dans les allées et ne manipulent pas les ouvrages
- **Animations** : dans l'attente de nouvelles directives sur les réunions publiques de cette nature, il reste conseillé de reporter son programme d'animations surtout si l'espace dédié est confiné. Dans le cas contraire, le respect le plus strict de la distanciation et des autres gestes barrières est impératif.