



## SITUATION ACTUELLE

Tous les magasins sont fermés et la majorité de nos membres n'ayant pas de système de vente en ligne, l'activité d'un grand nombre d'entre eux est quasi-nulle.

Les membres de la FEMO dans leur ensemble sont parmi ceux qui vont le plus souffrir de la crise.

Le secteur du commerce au GDL était déjà en difficulté avant la pandémie. De nombreux petits commerces n'utilisent pas ou peu les outils numériques et les services en ligne (conseil, vente, marketing, réseaux sociaux, etc.).

À cela viennent s'ajouter des chiffres d'affaires en chute libre depuis plusieurs années.

Les articles de mode (vêtements, chaussures, accessoires) sont souvent des articles saisonniers, par conséquent, ils ne peuvent pas être vendus et de nombreux commerçants risquent de se retrouver avec une marchandise dévalorisée sur les bras.

Il n'est pas clair si tous les commerces doivent accepter la marchandise commandée ou si certains fournisseurs (par ex. pour les franchisés et filiales) accepteraient d'annuler les livraisons et les commandes.

## RISQUES PROPRES AU SECTEUR

L'accueil des clients pour des périodes prolongées dans certains cas (recherches, essayage, mesures...).

Espace de circulation restreint entre les rayons.

À noter que s'il n'existe pas de risque zéro, la probabilité de transmettre le virus via l'essayage des vêtements est très limitée, surtout si chaque personne respecte les règles prescrites concernant le port du masque et le lavage des mains.)

---

# SCÉNARIO DE SORTIE DE CRISE

---

**SUITE**

## SCÉNARIO PROPOSÉ DE RETOUR À LA NORMALE

Concernant les mesures d'information :

- Affichage des mesures « obligatoires » à l'entrée du magasin
- Relai des mesures préventives sur les écrans, s'il y en a
- Conseils aux clients : par ex. apporter des chaussettes propres pour l'essayage des chaussures, un débardeur justaucorps pour l'essayage de chemises, etc. (peut aussi être mis à disposition par le commerçant)
- Conseils aux clients : absolument laver les vêtements achetés avant de les porter
- Affichage des mesures aux caisses – paiement par carte/sans contact à privilégier
- Annonces vocales régulières rappelant les conseils et mesures si magasin équipé sono
- Note d'information visant à informer des mesures/process et équipement de la totalité des prestataires (livraisons, nettoyage, entretien/maintenance)
- Information pour les fournisseurs (escaliers et quais de livraisons) avec affichage

### Mise en oeuvre

- Limiter le nombre de personnes présentes en même temps dans un magasin par m<sup>2</sup> de surface de vente (Autriche : 1 personne par 20 m<sup>2</sup> de surface de vente), il incombe aux responsables de chaque magasin présent dans la galerie de veiller au respect de cette règle
- Procédures et affichage clairs concernant l'essayage : consignes claires, limitation du nombre d'articles à essayer, ne toucher les articles qu'après s'être désinfecté les mains à l'entrée du magasin
- Installation de distributeurs de gels hydroalcooliques (entrées, toilettes, accueil, conciergerie, caisses, parking...)
- Mise à l'écart des articles essayés, et remise en rayon le jour suivant
- Ouverture permanente des portes d'entrée manuelles
- Pas de personnel à risque aux caisses ou en contact avec des clients
- Mettre des bandes au sol pour faire respecter les distances entre les personnes aux caisses
- Éviter temps d'attente en caisse : ouvrir un maximum de caisses si la moindre file se crée, créer un parcours pour le passage aux caisses (si besoin)
- Si possible, dédier les accès – soit entrée, soit sortie, pour éviter que les clients ne se croisent
- Employés : pauses régulières pour lavage de mains
- Essayage – une cabine libre entre chaque client, nettoyage régulier des cabines

---

## SCÉNARIO DE SORTIE DE CRISE

---

### SUITE

- Retour d'articles – mise à l'écart des articles retournés pendant 12 heures, réception par le personnel avec EPI
- Pas d'atelier retouche avec essayage et prise de mesure directement sur le client
- En tous les cas, formation du personnel pour gérer les clients qui poseraient des problèmes (non-respect des règles d'hygiène, distances, etc.)
- Pour les paiements en espèces, dépôt de la somme sur une surface régulièrement désinfectée, pas d'échange main à main ou port de gants. Dans tous les cas, privilégier le paiement par carte/Digicash/sans contact

