



SITUATION ACTUELLE

Tous les magasins étant fermés, certains membres vendent encore en ligne. Pour certains, le chiffre d'affaires en ligne est en nette augmentation, mais dérisoire par rapport au chiffre d'affaires habituel.

Majorité de salariés en chômage partiel (70%).

RISQUES PROPRES AU SECTEUR

Le contact prolongé avec le client en cas de conseil, les coins lecture et/ou cafés intégrés qui font que les clients prolongent leur séjour dans le magasin.

Échange client/personnel en caisse et contact lors du paiement.

Le fait de feuilleter les livres qui seraient consultés par plusieurs personnes pourrait aussi présenter un risque.

SCÉNARIO PROPOSÉ DE RETOUR À LA NORMALE

Concernant l'information aux clients et prestataires :

- Affichage des mesures « obligatoires » à l'entrée du magasin
- Relai des mesures préventives sur les écrans, s'il y en a
- Affichage des mesures aux caisses – paiement par carte/sans contact à privilégier
- Annonces vocales régulières rappelant les conseils et mesures si magasin équipé sono
- Demander aux clients de se désinfecter les mains avant d'entrer dans le magasin
- 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

SCÉNARIO DE SORTIE DE CRISE

SUITE

Mise en oeuvre

- Limiter le nombre de personnes présentes en même temps dans un magasin par m² de surface de vente (Autriche : 1 personne par 20 m² de surface de vente), il incombe aux responsables de chaque magasin présent dans la galerie de veiller au respect de cette règle
- Installation de distributeurs de gels hydroalcooliques
- Ouverture permanente des portes d'entrée manuelles
- Si possible, dédier les accès – soit entrée, soit sortie, pour éviter que les clients ne se croisent
- Pas de personnel à risque aux caisses ou au contact des clients
- Mettre des bandes au sol pour faire respecter les distances entre les personnes aux caisses
- Si possible, ouvrir plus rapidement une caisse supplémentaire en cas d'attente importante, faire un parcours pour gérer l'attente aux caisses (si besoin)
- Employés : pauses régulières pour lavage de mains
- Retour d'articles – mise à l'écart des articles retournés pendant 12 heures, réception par le personnel avec EPI
- Fermeture des zones de lecture et coins café s'il y en a
- Proposer du conseil à distance si possible pour accélérer le passage du client avant de venir acheter en magasin
- Continuer la vente à distance et pick-up en magasin autant que possible
- 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



Consulter en ligne toutes nos fiches de sortie de crise par Fédérations