

## FICHE 10 | MAGASINS & COMMERCE

### LA DISTANCIATION

- 4m<sup>2</sup>/personne sont estimés nécessaires par le gouvernement pour permettre à des personnes présentes simultanément dans un même espace (salariés, clients, etc.) d'évoluer dans le respect des règles de distanciation physique.
- Les magasins et commerces peuvent utiliser alternativement deux méthodes pour définir leur « jauge maximale d'occupation » de l'espace :
  - à partir de la notion d'espace résiduel (espace disponible – surfaces occupées) en divisant celui-ci par l'espace nécessaire par personne (4 m<sup>2</sup>).
  - à partir de la notion de surface de vente telle que définie par l'INSEE, en retenant une jauge de 1 personne par 8m<sup>2</sup> de surface de vente.
- Consultez la page 5 du protocole national de déconfinement pour en savoir plus sur les modalités de calcul.

### Préparer la venue du public et organiser les flux

- Installer un panneau à l'entrée du magasin avec toutes les informations utiles au client (rappel des consignes, organisation du service, organisation des files d'attente, modalités de paiement, retrait des marchandises, possibilité de passer des précommandes par téléphone avec préparation en amont) ;
- Installer, si possible, un poste d'encaissement dédié en extérieur ou un service de livraison ;
- Etablir si possible un sens de circulation unique (« marche en avant ») ;
- Limiter le nombre de clients simultanément présents dans le magasin (cf. fiche 3 – règles relatives à la distanciation) ;
- Matérialiser par marquage au sol ou tout autre moyen la mesure d'1 mètre minimum de distanciation sociale ;
- Si possible, laisser les portes ouvertes pour limiter les contacts avec les poignées ;
- Mettre du gel ou une solution hydroalcoolique à disposition à l'entrée du magasin ;
- Établissez un plan de nettoyage avec périodicité et suivi des surfaces de travail.

### Limiter les contacts entre public et personnel

- Effectuer la mise en place (dans les vitrines, dans les rayons, etc.) en dehors des heures d'ouverture ;
- En caisse, mettre en place des dispositifs (ex : écrans en plexiglass) pour limiter le risque de projection de gouttelettes ;
- Libérez la personne en caisse des tâches périphériques superflues (remise de bons, carte fidélité...) ;
- Préférer la pose de marchandise sur une surface puis la récupération par le client au passage « de la main à la main » ;
- Encourager le paiement par carte et sans contact ;
- 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).

## Limiter le contact entre employés

- Attribuez dans la mesure du possible des outils de travail individuels ;
- Organisez le travail et des employés pour éviter qu'ils soient proches (ex. : laissez un employé à la caisse pendant que l'autre sert) ;
- S'ils ont lieu sur place, prenez les repas en horaires décalés et avec respect d'1 mètre de distance ;
- Fournissez le cas échéant des bouteilles d'eau individuelles.

### **BONNE PRATIQUE - ORGANISER UN SERVICE DRIVE**

- Informer les clients des nouvelles modalités de réception des marchandises.
- Faire réaliser les chargements par une seule personne.
- Maintenir les équipes de travail les plus stables possibles dans le temps pour éviter la multiplication des rencontres de salariés différents.
- Eviter le chargement par l'employé par les portes latérales et le dépôt des marchandises dans l'habitacle des véhicules.
- S'assurer que le client reste dans son véhicule pendant le chargement des marchandises.