

PLAN PHÉNIX

VERS UN REDÉMARRAGE DU COMMERCE

INTRODUCTION

Les entreprises et les travailleurs du secteur ont été gravement touchés par la propagation du virus au cours des dernières semaines. La fermeture forcée des magasins non alimentaires a fait disparaître la quasi-totalité du chiffre d'affaires du secteur et les entreprises ont dû invoquer le chômage temporaire pour nombre de leurs employés qui ont eux aussi été impactés.

Compte tenu de la réouverture progressive des magasins à partir du 11 mai, les interlocuteurs sociaux ont exprimé leur souhait que cela se fasse dans les conditions les plus sûres, et dans le respect des dates imposées par le gouvernement.

A cet effet, ils se réfèrent au Guide générique publié la semaine dernière par le Conseil supérieur pour la prévention et la protection au travail, qui a été adopté par le Groupe des 10 dans une déclaration commune le 22 avril. Les interlocuteurs sociaux du commerce s'engagent à mettre ce guide à la disposition de leurs membres.

Pour les entreprises non alimentaires, les interlocuteurs sociaux approuvent le plan Phoenix pour une relance des magasins en toute sécurité. Il est basé sur l'arrêté ministériel du 23 mars 2020.

Le plan contient des lignes directrices qui doivent être suivies avant la réouverture (§1 plan phoenix), des lignes directrices qui doivent être suivies dans les zones accessibles uniquement au personnel (§2 plan phoenix) et des lignes directrices pour les zones accessibles aux clients (§3 plan phoenix). En outre, le plan contient des fiches séparées avec des idées supplémentaires pour les sous-secteurs des produits pour bébés, les librairies, les magasins d'électricité, les magasins de mode, les magasins de beauté, les magasins d'intérieur, les magasins de cuisine, les magasins de sport et les magasins de jouets.

Les interlocuteurs sociaux demandent que les entreprises appliquent strictement les mesures imposées par le Gouvernement pour la réouverture de leurs magasins et mettent en œuvre les idées supplémentaires là où ces mesures seraient adéquates. L'employeur est responsable de la santé et la sécurité de ses travailleurs, et mettra tout en œuvre pour leur assurer un cadre de travail sécurisant. La décision d'ouverture des magasins appartient à l'employeur, sans préjudice des missions de contrôle de l'inspection sociale et des services de police et dans le respect du cadre des décisions gouvernementales.

La concertation sociale joue un rôle crucial. Le Comité pour la prévention et la protection au travail, et à défaut la délégation syndicale ou à défaut le personnel, doit être impliqué avant la réouverture pour assurer une mise en œuvre adéquate des mesures imposées par le gouvernement et reprises dans la note du plan phoenix. Le Comité pour la prévention et la protection au travail sera impliqué dans la mise en œuvre des mesures complémentaires éventuelles adaptées aux besoins de la réalité de l'entreprise. En outre,

il peut être fait appel à l'expertise disponible du conseiller en prévention. La concertation doit avoir lieu le plus tôt possible.

Les interlocuteurs sociaux demandent aux autorités compétentes de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité sanitaire dans les rues commerçantes. Ils demandent également aux centres commerciaux en collaboration avec les enseignes de prendre les mesures nécessaires. Ils se tiennent à leur disposition afin de discuter de la mise en oeuvre de ces mesures.

Le Plan Phénix est annexé à la présente déclaration. Il fera l'objet d'une évaluation constante par les interlocuteurs sociaux du commerce. Il sera transmis aux différentes inspections compétentes.

1. LES LIGNES DIRECTRICES AVANT LA RÉOUVERTURE

Avant de redémarrer un magasin, il est essentiel de bien se préparer afin de garantir la sécurité des clients et du personnel. À cette fin, un certain nombre de mesures de base peuvent être mises en œuvre. Elles peuvent être prises au siège social et/ou au niveau des magasins.

- 1.1 Si nécessaire, faites procéder à un **nettoyage** préalable des locaux et des équipements utilisés par les clients et le personnel.
- 1.2 Veillez à une bonne **communication** avec vos employés, clients et fournisseurs. Par exemple, organisez régulièrement des séances d'information pour les employés et des panneaux d'information pour les clients et les fournisseurs. Comeos a élaboré des affiches à cet effet en collaboration avec le SPF Santé publique.
- 1.3 Assurez-vous que tous les **équipements d'hygiène et de sécurité sont suffisamment disponibles avant de réouvrir** votre commerce.

La distanciation sociale est l'élément clé des lignes directrices ci-dessous. Toutefois, il faut distinguer entre (i) les zones qui ne sont accessibles qu'au personnel et (ii) les zones dans lesquelles les clients sont également présents. En outre, il convient de tenir compte du fait que ces lignes directrices sont transversales et que leur mise en œuvre pratique ultérieure doit être envisagée au niveau de l'entreprise et/ou de du magasin.

2. DIRECTIVES POUR LES ENDROITS UNIQUEMENT ACCESSIBLES AU PERSONNEL

Les zones des entreprises non alimentaires auxquelles seul le personnel a accès sont soumises aux mêmes mesures juridiques que celles qui figurent dans le décret ministériel du 23 mars 2020 sur les mesures urgentes pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19 et dans le décret ministériel du 17 avril 2020 modifiant le décret ministériel du 23 mars 2020 :

- Le **télétravail** est obligatoire pour toutes les fonctions où cela est possible, sans exception.
- Pour les emplois où le télétravail ne peut être appliqué, les entreprises doivent prendre les mesures nécessaires pour assurer le respect des règles de **distanciation sociale**, notamment en maintenant une distance de 1,5 mètre entre chaque personne.

Les mesures suivantes peuvent donc être recommandées pour ces domaines :

2.1 Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir une **distance physique de 1,5 mètre**.

- Cela s'applique aussi bien au lieu de travail qu'à la cafétaria ou aux vestiaires.

2.2 Des mesures d'hygiène renforcées

- Cela s'applique à la fois au personnel et aux parties externes (fournisseurs, visiteurs...).

2.3 Limiter le nombre d'**employés dans les mêmes locaux**

- Le nombre de personnes dans une pièce doit être tel que la distance physique de 1,5 mètre puisse être garantie à tout moment.
- Cela s'applique également si le transport est assuré (par exemple, les navettes).

2.4 Port du **masque** pour le personnel

2.5 Du **gél désinfectant** pour le personnel

Une liste d'exemples concrets se trouve plus loin dans ce dossier.

3. DIRECTIVES POUR LES ZONES ACCESSIBLES AUX CLIENTS

Dans les zones accessibles aux clients, il convient de veiller au strict respect des **précautions** suivantes. Ces lignes directrices s'inspirent de celles exigées par la loi pour les magasins déjà ouverts :

3.1 Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir une **distance physique de 1,5 mètre**.

- Cela s'applique à la fois au personnel et aux clients.

3.2 Nombre de clients dans le magasin limité à **maximum 1 client par 10 m²**

3.3 Un client peut rester dans un magasin pendant **maximum 30 minutes**

3.4 Dans la mesure du possible, le client vient seul

En outre, les éléments suivants sont fortement recommandés par le gouvernement :

3.5 Encourager les **paiements électroniques**

3.6 **Des mesures d'hygiène** renforcées pour les clients et le personnel

3.7 Le port du **masque** pour le personnel

3.8 Du **gel désinfectant** pour le personnel

4. APPLIQUER LES LIGNES DIRECTRICES DANS LA PRATIQUE

Vous trouverez ci-dessous un aperçu d'exemples concrets par secteur. Il a été tenu compte des mesures générales qui s'appliquent à tous les magasins et des idées supplémentaires afin de garantir au maximum la sécurité du personnel et des clients.

Il faut tenir compte du fait que la mise en œuvre pratique des lignes directrices dépendra fortement des entreprises : taille, disposition, type... La responsabilité individuelle de chacun est également prise en compte.

FICHE BABY

Les mesures de base énoncées ci-dessous doivent être respectées dans tous les magasins :

| |
|---|
| Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir une distance physique de 1,5 mètre . |
| Le nombre de clients dans le magasin limité à maximum 1 client par 10 m² . |
| Un client peut rester dans un magasin pendant maximum 30 minutes . |
| Dans la mesure du possible, le client vient seul. |
| Encourager les paiements électroniques |
| Des mesures d'hygiène renforcées pour les clients et le personnel. |
| Le port du masque est recommandé pour le personnel. |
| Du gel désinfectant pour le personnel |

Ci-dessous vous trouverez des idées pour la mise en oeuvre des mesures énoncées ci-dessus:

| |
|--|
| <p>Social distancing</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prévoir un marquage au sol, des panneaux dans le magasin, des affiches dans les allées, un message sur les vêtements de travail du personnel,... - Prévoir un marquage spécifique au sol dans les cabines d'essayage - Adapter l'agencement du magasin pour prévoir des allées plus larges - Fermer une caisse sur deux - Service à la clientèle adapté lorsque la distance entre le personnel et le client est < 1,5 mètre - Une entrée et une sortie distincte pour les clients - Adaptation des horaires de travail, par exemple pour remplir les rayons |
| <p>Limiter le nombre de clients</p> <ul style="list-style-type: none"> - Limiter le nombre de chariots ou de paniers pour assurer le respect de cette mesure - Afficher le nombre maximum de clients à l'entrée du magasin. - Prévoir un service de gardiennage ou désigner un membre du personnel comme steward - Prévoir une entrée séparée pour le retrait des commandes |
| <p>Limiter le temps de présence</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prévoir la circulation à sens unique dans le magasin - Limiter l'assortiment ou fermer certains rayons |
| <p>Encourager les paiements électroniques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiquer vers les clients sur base d'affiches |

- Garder une caisse ouverte pour les paiements en espèces, les autres pour les paiements électroniques

Mesures d'hygiène supplémentaires

- Nettoyer les surfaces lisses (par exemple, les caisses, les terminaux de paiement, les paniers, les chariots, les selfscans, les cintres,, etc.).
- Du gel of des gants pour les clients
- Décourager temporairement les sacs apportés par les clients.
- Si d'application, ouverture alternée des cabines d'essayage et désinfection complète après l'essayage
- Si ce n'est pas possible, les cabines d'essayage doivent être fermées
- Si d'application, les vêtements essayés ne sont pas immédiatement remis en rayon. Ce n'est que le lendemain que les vêtements peuvent à nouveau être remis en rayon
- Sensibiliser les clients à laver tous les produits achetés avant de les utiliser

Mesures supplémentaires pour le personnel

- Prévoir des protections aux caisses, par ex du plexiglas

FICHE BOOKS

Les mesures de base énoncées ci-dessous doivent être respectées dans tous les magasins :

| |
|---|
| Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir une distance physique de 1,5 mètre . |
| Le nombre de clients dans le magasin limité à maximum 1 client par 10 m² . |
| Un client peut rester dans un magasin pendant maximum 30 minutes . |
| Dans la mesure du possible, le client vient seul. |
| Encourager les paiements électroniques |
| Des mesures d'hygiène renforcées pour les clients et le personnel. |
| Le port du masque est recommandé pour le personnel. |
| Du gel désinfectant pour le personnel |

Ci-dessous vous trouverez des idées pour la mise en oeuvre des mesures énoncées ci-dessus:

Social distancing

- Prévoir un marquage au sol, des panneaux dans le magasin, des affiches dans les allées, un message sur les vêtements de travail du personnel,...
- Adapter l'agencement du magasin pour prévoir des allées plus larges
- Fermer une caisse sur deux
- Service à la clientèle adapté lorsque la distance entre le personnel et le client est < 1,5 mètre
- Une entrée et une sortie distincte pour les clients
- Adaptation des horaires de travail, par exemple pour remplir les rayons

Limiter le nombre de clients

- Limiter le nombre de chariots ou de paniers pour assurer le respect de cette mesure
- Afficher le nombre maximum de clients à l'entrée du magasin.
- Prévoir un service de gardiennage ou désigner un membre du personnel comme steward
- Prévoir une entrée séparée pour le retrait des commandes

Limiter le temps de présence

- Prévoir la circulation à sens unique dans le magasin
- Limiter l'assortiment ou fermer certains rayons

Encourager les paiements électroniques

- Communiquer vers les clients sur base d'affiches
- Garder une caisse ouverte pour les paiements en espèces, les autres pour les paiements électroniques

Mesures d'hygiène supplémentaires

- Nettoyer les surfaces lisses (par exemple, les caisses, les terminaux de paiement, les paniers, les chariots, les selfscans, etc.).
- Gel ou des gants pour les clients
- Décourager temporairement les sacs apportés par les clients.

Mesures supplémentaires pour le personnel

- Prévoir des protections aux caisses, par ex du plexiglas

FICHE ELECTRO

Les mesures de base énoncées ci-dessous doivent être respectées dans tous les magasins :

| |
|---|
| Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir une distance physique de 1,5 mètre . |
| Le nombre de clients dans le magasin limité à maximum 1 client par 10 m² . |
| Un client peut rester dans un magasin pendant maximum 30 minutes . |
| Dans la mesure du possible, le client vient seul. |
| Encourager les paiements électroniques |
| Des mesures d'hygiène renforcées pour les clients et le personnel. |
| Le port de masques est recommandé pour le personnel. |
| Du gel désinfectant pour le personnel |

Ci-dessous vous trouverez des idées pour la mise en oeuvre des mesures énoncées ci-dessus:

Social distancing

- Prévoir un marquage au sol, des panneaux dans le magasin, des affiches dans les allées, un message sur les vêtements de travail du personnel,...
- Adapter l'agencement du magasin pour prévoir des allées plus larges
- Fermer une caisse sur deux
- Service à la clientèle adapté lorsque la distance entre le personnel et le client est < 1,5 mètre
- Une entrée et une sortie distincte pour les clients
- Adaptation des horaires de travail, par exemple pour remplir les rayons

Limiter le nombre de clients

- Limiter le nombre de chariots ou de paniers pour assurer le respect de cette mesure
- Afficher le nombre maximum de clients à l'entrée du magasin.
- Prévoir un service de gardiennage ou désigner un membre du personnel comme steward
- Prévoir une entrée séparée pour le retrait des commandes

Limiter le temps de présence

- Prévoir la circulation à sens unique dans le magasin
- Limiter l'assortiment ou fermer certains rayons

Encourager les paiements électroniques

- Communiquer vers les clients sur base d'affiches
- Garder une caisse ouverte pour les paiements en espèces, les autres pour les paiements électroniques

Mesures d'hygiène supplémentaires

- Nettoyer les surfaces lisses (par exemple, les caisses, les terminaux de paiement, les paniers, les chariots, les selfscans, etc.).
- Pas de testing d'appareils électroniques, de produits,...
- Gel ou des gants pour les clients
- Décourager temporairement les sacs apportés par les clients.

Mesures supplémentaires pour le personnel

- Prévoir des protections aux caisses, par ex du plexiglas

FICHE FASHION

Les mesures de base énoncées ci-dessous doivent être respectées dans tous les magasins :

| |
|---|
| Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir une distance physique de 1,5 mètre . |
| Le nombre de clients dans le magasin limité à maximum 1 client par 10 m² . |
| Un client peut rester dans un magasin pendant maximum 30 minutes . |
| Dans la mesure du possible, le client vient seul. |
| Encourager les paiements électroniques |
| Des mesures d'hygiène renforcées pour les clients et le personnel. |
| Le port du masques est recommandé pour le personnel |
| Du gel désinfectant pour le personnel |
| Du gel désinfectant pour les clients |

Ci-dessous vous trouverez des idées pour la mise en œuvre des mesures énoncées ci-dessus:

Social distancing

- Prévoir un marquage au sol, des panneaux dans le magasin, des affiches dans les allées, un message sur les vêtements de travail du personnel,...
- Prévoir un marquage spécifique au sol dans les cabines d'essayage
- Adapter l'agencement du magasin pour prévoir des allées plus larges
- Fermer une caisse sur deux
- Service à la clientèle adapté lorsque la distance entre le personnel et le client est < 1,5 mètre
- Une entrée et une sortie distincte pour les clients
- Adaptation des horaires de travail, par exemple pour remplir les rayons

Limiter le nombre de clients

- Limiter le nombre de chariots ou de paniers pour assurer le respect de cette mesure
- Afficher le nombre maximum de clients à l'entrée du magasin.
- Prévoir un service de gardiennage ou désigner un membre du personnel comme steward
- Prévoir une entrée séparée pour le retrait des commandes

Limiter le temps de présence

- Prévoir la circulation à sens unique dans le magasin
- Limiter l'assortiment ou fermer certains rayons

Encourager les paiements électroniques

- Communiquer vers les clients sur base d'affiches

- Garder une caisse ouverte pour les paiements en espèces, les autres pour les paiements électroniques

Mesures d'hygiène supplémentaires

- Des gants pour les clients
- Nettoyer les surfaces lisses (par exemple, les caisses, les terminaux de paiement, les paniers, les chariots, les selfscans, les cintres,, etc.).
- Décourager temporairement les sacs apportés par les clients.
- Pas de testing maquillage, parfum, ...
- Ouverture alternée des cabines d'essayage et désinfection complète après l'essayage
- Si ce n'est pas possible, les cabines d'essayage doivent être fermées
- Les vêtements essayés ne sont pas immédiatement remis en rayon. Ce n'est que le lendemain que les vêtements peuvent à nouveau être remis en rayon
- Sensibiliser les clients à laver tous les vêtements achetés avant de les utiliser

Mesures supplémentaires pour le personnel

- Prévoir des protections aux caisses, par ex du plexiglas

FICHE HEALTH & BEAUTY

Les mesures de base énoncées ci-dessous doivent être respectées dans tous les magasins :

| |
|---|
| Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir une distance physique de 1,5 mètre . |
| Nombre de clients dans le magasin limité à maximum 1 client par 10 m² . |
| Un client peut rester dans un magasin pendant maximum 30 minutes . |
| Dans la mesure du possible, le client vient seul. |
| Encourager les paiements électroniques |
| Des mesures d'hygiène renforcées pour les clients et le personnel. |
| Le port du masque est recommandé pour le personnel. |
| Du gel désinfectant pour le personnel |
| Du gel désinfectant pour les clients |

Ci-dessous vous trouverez des idées pour la mise en œuvre des mesures énoncées ci-dessus:

Social distancing

- Prévoir un marquage au sol, des panneaux dans le magasin, des affiches dans les allées, un message sur les vêtements de travail du personnel,...
- Prévoyez un marquage au sol spécifique si vous prévoyez une circulation à sens unique.
- Adapter l'agencement du magasin pour prévoir des allées plus larges.
- Fermer une caisse sur deux.
- Adaptation des horaires de travail, par exemple pour remplir les rayons.

Limiter le nombre de clients

- Limiter le nombre de chariots ou de paniers pour assurer le respect de cette mesure
- Afficher le nombre maximum de clients à l'entrée du magasin.
- Prévoir un service de gardiennage ou désigner un membre du personnel comme steward
- Prévoir une entrée séparée pour le retrait des commandes.

Limiter le temps de présence

- Prévoir la circulation à sens unique dans le magasin.
- Limiter l'assortiment ou fermer certains rayons.

Encourager les paiements électroniques

- Communiquer vers les clients sur base d'affiches, messages audio...

- Gardez une caisse ouverte pour les paiements en espèces, les autres pour les paiements électroniques.

Mesures d'hygiène supplémentaires

- Des gants pour les clients
- Nettoyer les surfaces lisses (par exemple, les caisses, les terminaux de paiement, les paniers, les chariots, les selfscans, les cintres, les cabines d'essayage, etc.).
- Décourager temporairement les sacs apportés par les clients.
- Pas de dégustations alimentaires
- Testeurs de maquillage, de parfum, de bougies parfumées... ne sont temporairement pas utilisés
- Si les allées des magasins sont trop étroites pour assurer la distanciation sociale, la circulation à sens unique est recommandée.
- Ne prévoir aucun service ou activité où la distanciation sociale ne peut être garantie, p.e. sessions de maquillage

Mesures supplémentaires pour le personnel

- Prévoir des protections aux caisses, par ex. des parois en plexi.

FICHE INTERIOR

Les mesures de base énoncées ci-dessous doivent être respectées dans tous les magasins :

| |
|---|
| Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir une distance physique de 1,5 mètre . |
| Nombre de clients dans le magasin limité à maximum 1 client par 10 m² . |
| Un client peut rester dans un magasin pendant maximum 30 minutes . |
| Dans la mesure du possible, le client vient seul. |
| Encourager les paiements électroniques |
| Des mesures d'hygiène renforcées pour les clients et le personnel. |
| Le port du masque est recommandé pour le personnel |
| Du gel désinfectant pour le personnel |

Ci-dessous vous trouverez des idées pour la mise en œuvre des mesures énoncées ci-dessus:

| |
|--|
| <p>Social distancing</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prévoir un marquage au sol, des panneaux dans le magasin, des affiches dans les allées, un message sur les vêtements de travail du personnel,... - Adapter l'agencement du magasin pour prévoir des allées plus larges. - Fermer une caisse sur deux. - Adaptation des horaires de travail, par exemple pour réassortir les produits.. - Si des travaux de montage sont effectués chez les clients, des accords clairs doivent être conclus pour respecter la distanciation sociale. |
| <p>Limiter le nombre de clients</p> <ul style="list-style-type: none"> - Limiter le nombre de chariots ou de paniers pour assurer le respect de cette mesure - Afficher le nombre maximum de clients à l'entrée du magasin. - Prévoir un service de gardiennage ou un steward à l'entrée du magasin - Fermer les aires de jeux pour enfants - Prévoir une entrée séparée pour le retrait des commandes. - Accueillir des clients sur rendez-vous |
| <p>Limiter le temps de présence</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prévoir la circulation à sens unique dans le magasin. - Limiter l'assortiment - N'offrir aucune boisson pendant la consultation |
| <p>Encourager les paiements électroniques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiquer vers les clients sur base d'affiches, messages audio... |

- Gardez une caisse ouverte pour les paiements en espèces, les autres pour les paiements électroniques.

Mesures d'hygiène supplémentaires

- Nettoyer les surfaces lisses (par exemple, les caisses, les terminaux de paiement, les paniers, les chariots, modèles d'exposition, etc.).
- Temporairement, pas de location de camionnettes aux clients
- Du gel ou des gants pour les clients
- Tables de vente équipées d'écrans plexi, respect de la distanciation sociale et désinfection après usage
- Protégez autant que possible les modèles d'exposition pour qu'ils ne soient pas touchés. Si ce n'est pas possible, désinfectez-les régulièrement (p.e., lavez les housses de protection après les avoir touchées).

Mesures supplémentaires pour le personnel

- Prévoir des protections aux caisses et aux tables de présentation, par ex. des parois en plexi.

FICHE KITCHEN

Les mesures de base énoncées ci-dessous doivent être respectées dans tous les magasins :

| |
|---|
| Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir une distance physique de 1,5 mètre . |
| Le nombre de clients dans le magasin limité à maximum 1 client par 10 m² . |
| Un client peut rester dans un magasin pendant maximum 30 minutes . |
| Dans la mesure du possible, le client vient seul. |
| Encourager les paiements électroniques |
| Des mesures d'hygiène renforcées pour les clients et le personnel. |
| Le port du masques est recommandé pour le personnel. |
| Du gel désinfectant pour le personnel |

Ci-dessous vous trouverez des idées pour la mise en oeuvre des mesures énoncées ci-dessus:

Social distancing

- Prévoir un marquage au sol, des panneaux dans le magasin, des affiches dans les allées, un message sur les vêtements de travail du personnel,...
- Adapter l'agencement du magasin pour prévoir des allées plus larges
- Fermer une caisse sur deux
- Service à la clientèle adapté lorsque la distance entre le personnel et le client est < 1,5 mètre
- Une entrée et une sortie distincte pour les clients
- Adaptation des horaires de travail, par exemple pour remplir les rayons

Limiter le nombre de clients

- Limiter le nombre de chariots ou de paniers pour assurer le respect de cette mesure
- Afficher le nombre maximum de clients à l'entrée du magasin.
- Prévoir un service de gardiennage ou désigner un membre du personnel comme steward
- Recevoir les clients sur rendez-vous

Limiter le temps de présence

- Prévoir la circulation à sens unique dans le magasin
- Limiter l'assortiment ou fermer certains rayons

Encourager les paiements électroniques

- Communiquer vers les clients sur base d'affiches
- Garder une caisse ouverte pour les paiements en espèces, les autres pour les paiements électroniques

Mesures d'hygiène supplémentaires

- Nettoyer les surfaces lisses (par exemple, les caisses, les terminaux de paiement, les paniers, les chariots, les selfscans, etc.)
- Gel ou gants pour les clients
- Décourager temporairement les sacs apportés par les clients.

Mesures supplémentaires pour le personnel

- Prévoir des protections aux caisses, par ex du plexiglas

FICHE SPORTS

Les mesures de base énoncées ci-dessous doivent être respectées dans tous les magasins :

| |
|---|
| Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir une distance physique de 1,5 mètre . |
| Le nombre de clients dans le magasin limité à maximum 1 client par 10 m² . |
| Un client peut rester dans un magasin pendant maximum 30 minutes . |
| Dans la mesure du possible, le client vient seul. |
| Encourager les paiements électroniques |
| Des mesures d'hygiène renforcées pour les clients et le personnel. |
| Le port du masques est recommandé pour le personnel. |
| Du gel désinfectant pour le personnel |
| Du gel désinfectant pour les clients |

Ci-dessous vous trouverez des idées pour la mise en œuvre des mesures énoncées ci-dessus:

Social distancing

- Prévoir un marquage au sol, des panneaux dans le magasin, des affiches dans les allées, un message sur les vêtements de travail du personnel,...
- Prévoir un marquage spécifique au sol dans les cabines d'essayage
- Adapter l'agencement du magasin pour prévoir des allées plus larges
- Fermer une caisse sur deux
- Service à la clientèle adapté lorsque la distance entre le personnel et le client est < 1,5 mètre
- Une entrée et une sortie distincte pour les clients
- Adaptation des horaires de travail, par exemple pour remplir les rayons

Limiter le nombre de clients

- Limiter le nombre de chariots ou de paniers pour assurer le respect de cette mesure
- Afficher le nombre maximum de clients à l'entrée du magasin.
- Prévoir un service de gardiennage ou désigner un membre du personnel comme steward
- Prévoir une entrée séparée pour le retrait des commandes

Limiter le temps de présence

- Prévoir la circulation à sens unique dans le magasin
- Limiter l'assortiment ou fermer certains rayons

Encourager les paiements électroniques

- Communiquer vers les clients sur base d'affiches

- Garder une caisse ouverte pour les paiements en espèces, les autres pour les paiements électroniques

Mesures d'hygiène supplémentaires

- Prévoir des gants pour les clients
- Nettoyer les surfaces lisses (par exemple, les caisses, les terminaux de paiement, les paniers, les chariots, les selfscans, les cintres,, etc.).
- Décourager temporairement les sacs apportés par les clients.
- Ouverture alternée des cabines d'essayage et désinfection complète après l'essayage
- Si ce n'est pas possible, les cabines d'essayage doivent être fermées
- Les vêtements essayés ne sont pas immédiatement remis en rayon. Ce n'est que le lendemain que les vêtements peuvent à nouveau être remis en rayon
- Sensibiliser les clients à laver tous les vêtements achetés avant de les utiliser

Mesures supplémentaires pour le personnel

- Prévoir des protections aux caisses, par ex du plexiglas

FICHE TOYS

Les mesures de base énoncées ci-dessous doivent être respectées dans tous les magasins :

| |
|---|
| Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir une distance physique de 1,5 mètre . |
| Le nombre de clients dans le magasin limité à maximum 1 client par 10 m² . |
| Un client peut rester dans un magasin pendant maximum 30 minutes . |
| Dans la mesure du possible, le client vient seul. |
| Encourager les paiements électroniques |
| Des mesures d'hygiène renforcées pour les clients et le personnel. |
| Le port du masques est recommandé pour le personnel. |
| Du gel désinfectant pour le personnel |

Ci-dessous vous trouverez des idées pour la mise en oeuvre des mesures énoncées ci-dessus:

Social distancing

- Prévoir un marquage au sol, des panneaux dans le magasin, des affiches dans les allées, un message sur les vêtements de travail du personnel,...
- Adapter l'agencement du magasin pour prévoir des allées plus larges
- Fermer une caisse sur deux
- Service à la clientèle adapté lorsque la distance entre le personnel et le client est < 1,5 mètre
- Une entrée et une sortie distincte pour les clients
- Adaptation des horaires de travail, par exemple pour remplir les rayons

Limiter le nombre de clients

- Limiter le nombre de chariots ou de paniers pour assurer le respect de cette mesure
- Afficher le nombre maximum de clients à l'entrée du magasin.
- Prévoir un service de gardiennage ou désigner un membre du personnel comme steward
- Prévoir une entrée séparée pour le retrait des commandes

Limiter le temps de présence

- Prévoir la circulation à sens unique dans le magasin
- Limiter l'assortiment ou fermer certains rayons

Encourager les paiements électroniques

- Communiquer vers les clients sur base d'affiches
- Garder une caisse ouverte pour les paiements en espèces, les autres pour les paiements électroniques

Mesures d'hygiène supplémentaires

- Nettoyer les surfaces lisses (par exemple, les caisses, les terminaux de paiement, les paniers, les chariots, les selfscans, etc.).
- Gel ou gants pour les clients
- Décourager temporairement les sacs apportés par les clients.

Mesures supplémentaires pour le personnel

- Prévoir des protections aux caisses, par ex du plexiglas