

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 lors de la réouverture le 11 mai.

Dans le discours qu'il a prononcé le 28 avril, le Premier ministre a donné des premières orientations pour la réouverture des commerces :

- chaque commerce devra respecter "un cahier des charges strict limitant le nombre de personnes présentes en même temps dans le magasin, en organisant les flux afin de faire respecter la règle minimale d'un mètre de distance entre chaque personne."
- "le port du masque grand public sera recommandé pour les personnels et les clients lorsque les mesures de distanciation physique ne pourront être garanties."
- "un commerçant pourra subordonner l'accès de son magasin au port du masque"

Dans l'attente d'un cadre plus détaillé, le SLF a compilé, avec l'aide de plusieurs libraires et d'associations françaises et européennes, un certain nombre d'actions possibles. Ce document s'appuie également sur les recommandations générales définies par le ministère du travail pour les commerces (obligations de l'employeur et responsabilité, commerce de détail, « drive », caisse, chauffeur-livreur) ¹.

A l'exception des gestes barrières et des règles de distanciation sociale, qui s'imposent, il s'agit de repères qu'il reviendra à chaque librairie d'adapter

¹ https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_commerce_detail.pdf ;
https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid_19_conseils_drive.pdf ;
https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_travail_en_caisse.pdf ;
https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_fiche_metier_chauffeur_livreur.pdf ;

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).

La bonne application de ces mesures est conditionnée par la disponibilité d'équipements sanitaires qui est encore à ce jour incertaine (voir fiche « équipements » du SLF).

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

1/ Rappel juridique

- Dans l'attente d'un cadre sanitaire validé ou défini par les autorités de santé, les libraires doivent s'appuyer sur les règles générales du droit du travail, notamment en ce qui concerne la santé et la sécurité des salariés².
- 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 à venir du SLF*).

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

² <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/proteger-les-travailleurs/article/securite-et-sante-des-travailleurs-les-obligations-generales-de-l-employeur-et>

2/ Organisation de la librairie

Avec son équipe :

- **Anticiper la réouverture** en organisant avec vos salariés des réunions à distance ;

- Au moment de la réouverture, **sensibiliser votre personnel** aux gestes essentiels à adopter et à la conduite à tenir envers la clientèle et au sein de l'équipe

- **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 barrières³

- 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, mettez en place des horaires décalés ;

- Equiper votre personnel en **masques (et/ou visières) répondant aux normes en vigueur**⁴ 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 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

³ https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_gestes_barrieres_fr.pdf

⁴ Guide AFNOR SPEC S76-001 du 27 mars 2020 : <https://masques-barrieres.afnor.org/> (informations susceptibles d'évolution et de précision)

- **Organiser le travail des salariés** de telle sorte qu'ils ne soient pas trop proches les uns des autres ni des clients (distanciation physique de 1 à 1,5 mètre). 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.⁵

Au niveau de son magasin :

- Veiller au respect des **gestes barrières et de la distanciation** (1 à 1,5 mètre entre chaque personne) dans toutes les situations
- **Établir un plan de nettoyage 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...)
- **Aérer vos locaux au maximum**
- **Si possible, laisser les portes ouvertes pour limiter les contacts avec les poignées** et à condition que cela n'empêche pas de réguler les accès au magasin. A défaut, **désinfecter les poignées** très régulièrement
- **Privilégier le paiement par carte et sans contact** (le plafond passe de 30 à 50€ à partir du 11 mai). A défaut, **nettoyez le clavier du terminal** lors de chaque utilisation.

⁵ http://www.cmb-sante.fr/upload/ressources/01actualites/011actualites_cmb/gants.pdf

- En cas de **paiement en espèces** et de remise de monnaie, mettre en place une soucoupe pour la déposer (pas de remise de main à 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 ne traversent pas le 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.

3/ Accueil du public

- **Installer un panneau à l'entrée du magasin** avec toutes les informations utiles au client (rappel des consignes, organisation du service, organisation des queues, modalités de paiement, retrait des marchandises, possibilité de passer des précommandes par téléphone avec préparation en amont...)

- Rappeler à vos clients **la nécessité de porter un masque** (et peut-être l'obligation si celle-ci est décidée par le Gouvernement)

- Veiller à ce qu'une **forte affluence** ne remette pas en cause la possibilité de faire respecter les règles de distanciation physique (1 à 1,5 mètre entre chaque personne). Il est recommandé de **déterminer le nombre maximal de personnes** pouvant être présentes simultanément dans la librairie, salariés inclus (à titre d'information, la présence d'1 client pour 10 à 20m² de surface de vente peut servir de repère)

- **Disposer du gel hydro-alcoolique en évidence à l'entrée du magasin** ainsi qu'une information rappelant **l'obligation d'en faire usage avant d'entrer. Cette mesure est la seule à même de limiter les risques lors de la manipulation des ouvrages. Elle permet d'éviter le port systématique de gants par les clients**

- Ce gel hydro alcoolique doit 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 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

- Limiter, autant que possible, **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 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** pour mieux répartir la fréquentation peut être retenue en tenant compte néanmoins du cadre juridique (temps de travail) et de l'impact économique
- 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

- 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 de limiter leur manipulation d'ouvrages

- **Animations :** en l'absence de directives sur les réunions publiques de cette nature, il est 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.