

N° 205 MAI 2020

TGC - Editions DAUVERS

12 D rue des Landelles - 35510 Cesson
02 99 50 18 90 - olivier@olivierdauvers.fr

C'EST LA CACOPHONIE DANS LES GESTES BARRIÈRES APPLIQUÉS EN MAGASINS

Apprendre à vivre avec le risque... mais en le limitant

LES FAITS. Quelques enseignes imposent le port du masque, d'autres entendent contraindre le client à acheter tout produit touché, d'autres encore condamnent l'accès aux cabines d'essayage, etc. A chaque fois, il y a dans ces décisions une logique sanitaire sincère. Mais le choix des mots est parfois maladroit, tout comme l'hétérogénéité ou le réalisme des postures.

Faire ses courses avec ou sans masque ? Si c'est chez Boulanger, Decathlon ou au Leclerc de Nantes/Basse Goulaine (le premier hyper à l'imposer), le masque sera le sésame indispensable. Certains s'en offusquent, d'autres s'en réjouissent. Et tous s'embrouillent sur les réseaux sociaux ! Dans les faits, il est désormais avéré que le masque protège et qu'en imposer le port dans un lieu public est finalement réaliste. La preuve, c'est déjà le cas dans les transports publics ! En conséquence, les organisations représentatives de toutes les formes de commerce (alimentaire, associé, spécialisé, de centre-ville, etc.) seraient inspirées de coordonner les pratiques de leurs membres. Donc... go pour les masques car telle doit être la bonne lecture des gestes barrières appliqués au commerce et à la consommation : sont-ils réalistes, oui ou non ?

Trop d'hétérogénéité et d'utopie

A l'inverse du port obligatoire du masque, certaines postures ont tout



de l'utopie. Le... "touché c'est acheté" par exemple, vu chez Franprix ou chez Market (entre autres). Totalement irréaliste. Qui, au plus haut niveau de ces enseignes, a déjà acheté un kiwi sans en vérifier la (sur)maturité ? Suffit de vivre (et donc de penser) "en client" pour comprendre ! Donc la posture est... utopique, car non réaliste. Même logique pour les cabines



d'essayage. Fermées dans certaines enseignes, accessibles dans d'autres. Pourquoi ? Et la quarantaine d'une journée imposée aux vêtements essayés lorsque la cabine est disponible, pourquoi ? Alors que, dans le même temps, le client est tout à fait libre d'enfiler une veste dans la boutique et de la reposer sans aucune quarantaine...

Dans toutes ces situations (banales),

mieux vaut faire la pédagogie du risque. Par exemple en appelant à une forme de retenue ("merci de ne pas tester inutilement les produits", vu chez Decathlon), ce qui a la vertu de sensibiliser au risque sans empêcher le cours normal d'un achat ordinaire. De même, **imposer la désinfection des mains à l'entrée de tout commerce est souhaitable.** Le risque ne disparaît pas, bien sûr, mais il est limité. Et cette obligation de se frotter les paluches est réaliste. **C'est bien ainsi que doivent être envisagés les gestes barrières appliqués au commerce : en distinguant à l'avance ce qui est utopique de ce qui est réaliste.**

Olivier Dauvers



VIGIE GRANDE CONSO

Tous les mois,
l'analyse sans concession
du retail et de la consommation

Infos : caroline.bazin@editionsdauvers.fr