

## COVID-19

### Protocole sanitaire armurerie 2020

#### GUIDE DES BONNES PRATIQUES DES COMMERCES DE DETAILS EN ARMURERIE



**Vous protéger - Protéger vos salariés - Rassurer vos clients**



## Avant-Propos

Le présent document a pour objectif d'aider chaque enseigne à mettre en œuvre ses propres mesures sanitaires pour l'accueil des clients.

Ce recueil s'appuie notamment sur les informations communiquées par le Gouvernement français concernant la transmission du virus Covid-19, les gestes barrières et les masques<sup>1</sup> et les fiches conseils métiers<sup>2</sup> éditées par le Ministère du Travail, dont la dernière publiée le 10 mai « Commerce de détail non-alimentaire : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ? ».

Ce recueil s'inscrit dans le cadre fixé par le Protocole national de déconfinement qui définit notamment la « jauge » maximale d'occupation des espaces ouverts au public à 4 m<sup>2</sup> minimum par personne, afin de permettre à des personnes présentes simultanément dans le même espace (salariés, clients, etc.) d'évoluer dans le respect des règles de distanciation physique d'un mètre (autour d'une personne dans toutes les directions).

Le Protocole national de déconfinement précise que si le respect de la distanciation physique d'un mètre entre deux personnes (clients, collègues, prestataires, etc.) ne peut être garanti, le port d'un masque devient obligatoire.

Nous vous présenterons dans un premier temps les recommandations « pratiques à appliquer dans vos commerces.

Dans un second temps, vous trouverez un tableau reprenant dans le détail des règles de bonnes pratiques préconisées par le ministère de la santé.

Vos salariés doivent se protéger et se sentir protégés et vos clients doivent savoir que vous avez mis en place les mesures pour les protéger.

## Table des matières

<b>1- Recommandations pour l'armurier.....</b>	<b>3</b>
1.1- Recommandation de niveau 1.....	3
1.2- Recommandation de niveau 2 : en magasin.....	3
<b>2. Dans le détail .....</b>	<b>5</b>
2.1- Accès au point de vente et déplacements dans le point de vente .....	5
2.2- Encaissement & Emballages .....	7
2.3- Manipulation des produits et retours.....	8

<sup>1</sup> <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

<sup>2</sup> <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-enaction/coronavirus-covid-19/protger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs>

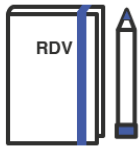
## 1- Recommandations pour l'armurier

### 1.1- Recommandation de niveau 1



#### 1.1.1 Favoriser les pré-commandes et le retrait des marchandises :

*Développer ce mode de commerce est le meilleur moyen de continuer son activité en réduisant les contraintes liées aux personnes présentes en boutique.*



#### 1.1.2 - Développer la prise de rdv en magasin :



*« Privatiser » le point de vente sur prise de RDV en période de faible affluence : En plus de limiter les contacts, cela régulara l'affluence en magasin et permettra un contact personnalisé avec le client.*

### 1.2- Recommandation de niveau 2 : en magasin

**Rappel** : Le Protocole national de déconfinement précise que **si le respect de la distanciation physique d'un mètre entre deux personnes** (clients, collègues, prestataires, etc.) ne peut être garanti, **le port d'un masque devient obligatoire.**

#### 1.2.1- Définir le nombre de personnes en magasin et des plans de circulation



- *Définir le nombre maximum de personnes présentes simultanément dans le point de vente et afficher cette limitation à l'entrée du magasin.*

*Cela se calcule sur la surface résiduelle, autrement dit la superficie du magasin non occupée par du mobilier. Si mon magasin fait 100 m<sup>2</sup> et que le mobilier occupe 10% de mon espace, j'ai 90m<sup>2</sup> de surface résiduelle. J'ai donc le droit d'accueillir : (Superficie totale- superficie du mobilier) / 4 Soit 90 / 4 = 22 personnes en magasin.*

- *Des plans de circulation doivent être mis en œuvre pour garantir le respect de la distanciation physique minimale.*



## 1.2.2- Organisation physique

Veiller au respect de la **distanciation physique** d'au moins un mètre. Matérialiser au sol la mesure d'un mètre de distanciation sociale **dans les zones d'attente & devant les caisses**



## 1.2.3- Se laver les mains



Mettre à disposition des distributeurs de gel ou solution hydroalcoolique pour le nettoyage des mains des clients, en rappelant (affichage ou diffusion vidéo ou sonore) les recommandations sur le nettoyage et la désinfection des mains :

- à l'entrée du point de vente
- au comptoir de commande



## 1.2.4- Manipulation des produits (cf point 3 des tableaux pages suivantes) :



Procéder plusieurs fois par jour au nettoyage-désinfection des surfaces et des objets régulièrement touchés à l'aide de lingettes ou bandeaux nettoyant en portant une attention particulière aux surfaces en plastique et en acier. Lorsqu'un produit est manipulé, désinfectez le dans la mesure du possible. **Concernant les armes, ce sont des objets difficiles à traiter étant soumis à l'oxydation.** Il existe des produits et des huiles universelles qui ont également des propriétés désinfectantes permettant leur nettoyage après chaque manipulation.



## 1.2.5- Passage en caisse :

L'objectif est de limiter les contacts au moment de la remise des achats. Pour ce faire il faut :

- Nettoyer et désinfecter régulièrement le mobilier de caisse (tapis, comptoir, téléphone, ...), les caisses automatiques et les équipements d'encaissement.
- Installer une barrière physique : écran transparent d'une largeur minimale de 1 m., hauteur de 2 m. à partir du sol, prévoir une fente pour le paiement permettant de séparer le caissier du client.
- Privilégier le paiement sans contact par carte bancaire ou mobile, sans interdire le paiement en espèces et mettre à disposition une coupelle pour la remise des espèces (pas de remise de main à main)
- Mettre à disposition du personnel de caisse un dispositif de protection du visage. (cf point 2.5 du tableau)



## 2. Dans le détail

2.1- Accès au point de vente et déplacements dans le point de vente	
Bonnes pratiques	Informations complémentaires
<p><b>1.1-</b> Rappeler à l'entrée et à l'intérieur du point de vente toutes les informations utiles au client (par affichage ou diffusion vidéo ou sonore) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rappel des consignes sanitaires</li> <li>- horaires</li> <li>- modalités de paiement</li> <li>- retrait des marchandises</li> <li>- possibilité de précommander</li> <li>- nombre de clients maximal présents à l'intérieur du magasin en fonction de la surface résiduelle de vente</li> <li>- respect des règles de distanciation physique dans les différentes files d'attente</li> </ul>	<p>Afficher les gestes barrières sur la ou les portes d'entrée ou à proximité du point de vente. Prévoir plusieurs points d'affichage ou de diffusion de messages vidéo ou sonores à l'intérieur du point de vente, notamment près de l'espace encaissement, selon la taille et l'agencement du point de vente.</p>
<p><b>1.2-</b> Définir le nombre maximum de personnes présentes simultanément dans le point de vente et afficher cette limitation à l'entrée du magasin. Organisez les modalités de comptage du nombre d'entrants et sortants... NB : selon la jauge définie par le Protocole national de déconfinement, il faut compter 1 personne pour 4 m<sup>2</sup> de surface résiduelle pour définir le nombre maximal de personnes.</p>	<p>- Limiter les points d'accès afin d'installer un filtrage à l'entrée du point de vente. - Matérialiser au sol à l'aide de matériel de marquage et de balisage, la mesure d'un mètre de distanciation physique dans les files d'attente à l'extérieur du point de vente. Attention ! Pas de marquage au sol sur l'espace public, notamment pour les commerces donnant sur rue sans autorisation préalable de la mairie</p>
<p><b>1.3-</b> Veiller au respect de la distanciation physique d'au moins un mètre. - Matérialiser au sol la mesure d'un mètre de distanciation sociale dans les zones d'attente</p> <p>Déplacer certains meubles ou réagencer le point de vente pour limiter les zones où cette règle est difficile à respecter, tout en veillant à respecter la réglementation incendie et sécurité.</p> <p>Proposer la commande à distance (par Internet ou par téléphone) et le retrait en point de vente (click &amp; collect)</p> <p>« Privatiser » le point de vente sur prise de RDV en période de faible affluence.</p>	<p>« Des plans de circulation doivent ainsi être mis en œuvre pour garantir le respect de la distanciation physique minimale, que ce soit dans des lieux clos et exigus ou dans des espaces ouverts, mais sous une forme incitative plus que contraignante (fluidifier plutôt que ralentir). » (Protocole national de déconfinement)</p>
<p><b>1.4-</b> Encourager le port du masque pour les clients et afficher cette recommandation à l'entrée du point de vente. NB : le commerçant peut imposer le port du masque à ses clients et refuser l'accès de son point de vente aux clients ne portant pas de masque.</p>	<p>Possibilité pour le point de vente de proposer (à la vente ou don) à la clientèle des masques. « Dans les commerces, le port du masque grand public sera recommandé. Il appartiendra toutefois aux responsables de l'établissement d'en faire respecter l'usage, les commerçants pourront par exemple subordonner l'entrée dans leur établissement au port du masque » (Circulaire n° 6164-SG du 6 mai 2020)</p>

## 2.1- Accès au point de vente et déplacements dans le point de vente...Suite

<b>Bonnes pratiques</b>	<b>Informations complémentaires</b>
<p><b>1.5-</b> Mettre à disposition des distributeurs de gel ou solution hydroalcoolique pour le nettoyage des mains des clients, en rappelant (affichage ou diffusion vidéo ou sonore) les recommandations sur le nettoyage et la désinfection des mains :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à l'entrée du point de vente,</li> <li>- au comptoir de commande</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
<p><b>1.6-</b> Mettre à disposition du personnel présent en point de vente et/ou en contact avec le public des dispositifs de protection du visage</p>	<p>« Hors professionnels de santé, l'employeur peut fournir des masques FFP1 ou des masques alternatifs à usage non sanitaires, dits « grand public », développés dans le cadre de la pandémie de COVID-19. Ils sont nécessairement utilisés en complément des gestes barrières et des mesures de distanciation physique. » (Protocole national de déconfinement)</p>
<p><b>1.7-</b> Mettre en permanence à disposition du personnel présent en point de vente et/ou en contact avec le public les produits nécessaires permettant un nettoyage et une désinfection réguliers des mains ou des gants.</p>	<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
<p><b>1.8 -</b> Nettoyer et désinfecter régulièrement les poignées (extérieures et intérieures) des portes d'accès</p>	<p>« Procéder plusieurs fois par jour au nettoyage-désinfection des surfaces et des objets régulièrement touchés à l'aide de lingettes ou bandeaux nettoyant contenant un tensioactif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en portant une attention particulière aux surfaces en plastique et en acier ;</li> <li>- notamment des sanitaires, équipements de travail collectifs, rampes d'escaliers, poignées de portes, interrupteurs d'éclairage, boutons d'ascenseur, écrans tactiles, combinés de téléphone, appareils de paiement, comptoir d'accueil, mobilier, etc.»</li> </ul> <p>(Protocole national de déconfinement)</p>

## 2.2- Encaissement & Emballages

Bonnes pratiques	Informations complémentaires
2.1- Rappeler à proximité des caisses les gestes barrières	
2.2- Mettre à disposition du personnel de caisse les produits nécessaires permettant un nettoyage régulier des mains. NB : le Ministère des Solidarités et de la Santé déconseille le port des gants car ils donnent un faux sentiment de sécurité et les porteurs de gants se touchent bien plus souvent le visage, augmentant ainsi le risque de contamination.	Mettre à disposition des distributeurs de gel hydroalcoolique ou des lingettes imbibées aux postes d'encaissement. Et prévoir un lavage et une désinfection des mains réguliers, en organisant une rotation du personnel de caisse.
2.3- Limiter les contacts au moment de la remise des achats	
2.4- Nettoyer et désinfecter régulièrement le mobilier de caisse (tapis, comptoir, téléphone, ...), les caisses automatiques et les équipements d'encaissement.	
2.5- Limiter les contacts entre le personnel de caisse et les clients :	« Hors professionnels de santé, l'employeur peut fournir des masques FFP1 ou des masques alternatifs à usage non sanitaires, dits « grand public », développés dans le cadre de la pandémie de COVID-19. Ils sont nécessairement utilisés en complément des gestes barrières et des mesures de distanciation physique. » (Protocole national de déconfinement) « Les écrans (ex. visières) peuvent être utilisés en complément du port d'un masque grand public par des personnes en contact étroit avec du public et non protégées (ex. protection de type plexiglas pour les commerçants ou personnels d'accueil, etc.) ou ne pouvant porter un masque (ex. sportifs, etc.) » A nettoyer et désinfecter avant et après chaque port. (avis du HCSP du 24 avril 2020).
- Mettre à disposition du personnel de caisse un dispositif de protection du visage, NB : les casques à visière en plastique ne peuvent être portés seuls ; ils doivent obligatoirement être associés à un masque (Cf. avis du HCSP du 24 avril 2020, p. 7).	
- Matérialiser un espace de courtoisie au niveau des caisses permettant une distanciation physique d'au moins un mètre	
- Installer une barrière physique : écran transparent d'une largeur minimale de 1 m., hauteur de 2 m. à partir du sol, prévoir une fente pour le paiement permettant de séparer le caissier du client.	
- Privilégier le paiement sans contact par carte bancaire ou mobile, sans interdire le paiement en espèces et mettre à disposition une coupelle pour la remise des espèces (pas de remise de main à main).	

## 2.2- Encaissement & Emballages ... Suite

Bonnes pratiques	Informations complémentaires
<b>Pour les clients</b>	
<p><b>2.6-</b> Veiller au respect la distanciation physique d'au moins un mètre entre les clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matérialiser au sol ou dans l'espace la mesure d'un mètre de distanciation physique devant les caisses.</li> </ul>	<p>« Procéder plusieurs fois par jour au nettoyage-désinfection des surfaces et des objets régulièrement touchés à l'aide de lingettes ou bandeaux nettoyant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en portant une attention particulière aux surfaces en plastique et en acier ;</li> <li>- notamment des sanitaires, équipements de travail collectifs, rampes d'escaliers, poignées de portes, interrupteurs d'éclairage, boutons d'ascenseur, écrans tactiles, combinés de téléphone, appareils de paiement, comptoir d'accueil, mobilier, etc. »</li> </ul> <p>(Protocole national de déconfinement)</p>

## 2.3- Manipulation des produits et retours

Bonnes pratiques	Informations complémentaires
<p><b>3.1-</b> Mettre du gel ou solution hydroalcoolique à disposition du personnel chargé de récupérer les produits pour vérifier l'état et la correspondance entre les produits retournés et le ticket de caisse.</p> <p><b>NB : le Ministère des Solidarités et de la Santé déconseille le port des gants car ils donnent un faux sentiment de sécurité et les porteurs de gants se touchent bien plus souvent le visage, augmentant ainsi le risque de contamination</b></p>	<p>Mise à disposition de distributeurs de gel hydroalcoolique ou de lingettes imbibées, dont l'usage est réservé au personnel.</p>
<p><b>3.2-</b> Informer les clients sur les éventuelles mesures prises pour limiter les risques de contamination des produits retournés par les clients.</p>	<p>Placer, avant remise en rayon, dans une pièce isolée ou partie du magasin rendue inaccessible aux clients, les articles retournés par les mains et la projection de gouttelettes peuvent être plus importantes pour ces articles. Deux options sont alors possibles :</p> <p>Entreposage durant au moins 24 heures, pour une activation spontanée suffisante du virus</p>
<p><b>3.3-</b> Limiter les retours produits</p>	<p>Informez les clients sur les plages horaires à privilégier pour rendre des produits achetés.</p>