

COVID-19 – MAJ 08/04/2021

Protocole sanitaire 2021 en armurerie

GUIDE DES BONNES PRATIQUES DES COMMERCES DE DÉTAIL 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 masques¹ et les fiches conseils métiers² 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 m² 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'au moins deux mètres entre deux personnes (clients, collègues, prestataires, etc.) ne peut être garanti, le port d'un masque devient obligatoire dès l'âge de 11 ans.

Le magasin doit être ventilé (portes et/ou fenêtres ouvertes au minimum 15 minutes au moins deux fois par jour ou par un système d'aération mécanique).

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 les 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.

Sommaire

1) Recommandations pour l'armurier	3
1.1 - Recommandation de niveau 1.....	3
1.2 - Recommandation de niveau 2 : en magasin.....	3
2) Détails des points à respecter dans le commerce	5
Accès au point de vente et déplacements dans le point de vente	5
a. Encaissement & Emballages.....	7
b. Manipulation des produits et retours.....	8

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

² <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protection-des-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pratiques-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 réglera 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'au moins deux mètres entre deux personnes** (clients, collègues, prestataires, etc.) ne peut être garanti, **le port d'un masque devient obligatoire dès l'âge de 11 ans**. Le masque doit couvrir le nez, la bouche et le menton impérativement.

Le magasin doit être ventilé (portes et/ou fenêtres ouvertes au minimum 15 minutes au moins deux fois par jour ou par un système d'aération mécanique).



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 m² et que le mobilier occupe 10% de mon espace, j'ai 90 m² 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 deux mètres. Matérialiser au sol la mesure de deux mètres de distanciation sociale **dans les zones d'attente & devant les caisses**.



1.2.3 - Hygiène : Bien se laver les mains



Il est recommandé de mettre en place une station de désinfection des mains en libre-service (eau et savon, distributrice sans contact de désinfectant, etc.).

Mettre en avant les affiches de la Santé publique, diffuser des vidéos ou annonces sonores en rapport avec 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. points 3 du tableau p.8) :



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 (poignées de portes, écrans tactiles, rambardes, etc.). 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



Objectif : Limiter les contacts au moment de la remise des achats. Pour ce faire il faut :

- Nettoyer et désinfecter régulièrement l'espace de la caisse (clavier, balance, tapis, comptoir, téléphone, etc.), les caisses automatiques et les équipements d'encaissement ;
- Installer un matériau rigide transparent ou à défaut un matériau souple transparent pour **séparer** les clients de la partie caisse afin de limiter le passage de contaminants. La hauteur minimale préconisée est de deux mètres par rapport au plancher. Prévoir une fente pour le paiement permettant de séparer le caissier du client ;
- Privilégier le paiement sans contact par carte bancaire ou mobile et positionner le terminal de paiement du côté des clients. Il n'est pas possible d'interdire le paiement en espèces : mettre à disposition une coupelle pour la remise des espèces (pas de remise de main à main). Laisser les clients prendre eux-mêmes la facture si possible ;
- Mettre à disposition du personnel de caisse un dispositif de protection du visage : casque à visière + masque, masque seul, plexi (cf. point 2.5 du tableau p.7).

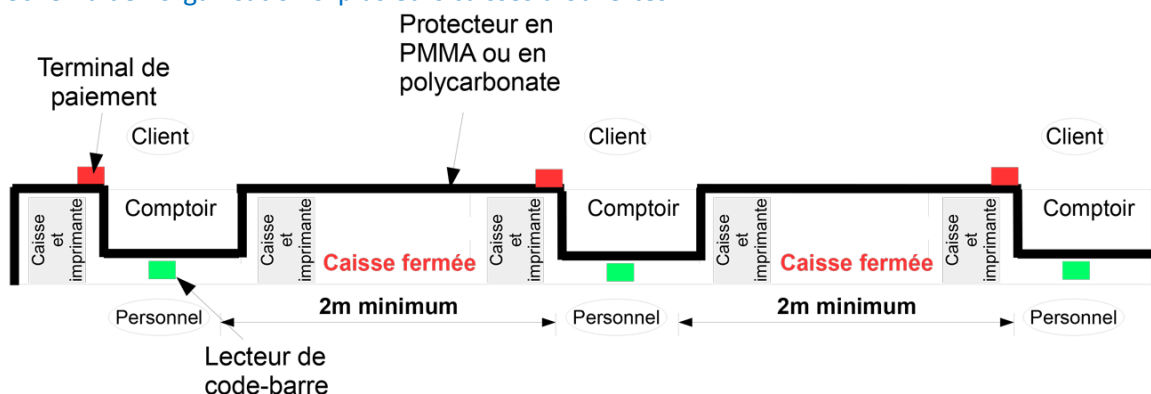


2) Détails des points à respecter dans le commerce

Accès au point de vente et déplacements dans le point de vente	
Bonnes pratiques	Informations complémentaires
<p>1.1 - Rappeler à l'entrée et à l'intérieur du point de vente toutes les informations utiles au client (via affiches, vidéos ou annonces sonores) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappel des consignes sanitaires (distanciation physique, port du masque obligatoire dès 11 ans, se laver les mains par une station de désinfection) • Conditions d'accès au magasin + sens de circulation • Horaires d'ouverture et de fermeture + heures d'affluence • Modalités de retrait des marchandises + de précommande et de « click and collect » paiement (favoriser le sans contact) • Initiation au paiement électronique dès que possible 	<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 annonces sonores à l'intérieur du point de vente, notamment près de l'espace encaissement, selon la taille et l'agencement du point de vente. Les établissements autorisés à ouvrir ne pourront plus accueillir de public après 19h00.</p>
<p>1.2 - Respecter la jauge à l'entrée du magasin à partir de 400m² : après avoir défini le nombre maximum de clients présents simultanément dans le magasin (calculé en fonction de la surface résiduelle de vente). Il est obligatoire d'afficher cette limitation à l'entrée du magasin. <i>NB : Selon la jauge définie par le Protocole national de déconfinement il faut compter 1 personne pour 4m² de surface résiduelle pour définir le nombre maximal de personnes.</i></p>	<p>Limiter les points d'accès afin d'installer un dispositif de comptage ou une personne à l'entrée du point de vente. Laisser patienter à l'entrée du magasin si le nombre maximal est atteint à l'intérieur.</p>
<p>1.3 - Matérialiser au sol à l'aide de matériel de marquage et de balisage, la mesure d'au moins deux mètres de distanciation physique dans les files d'attente à l'extérieur du point de vente. 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. Mis en place d'une précommande à distance (via internet ou téléphone) et le retrait en point de vente (click & collect, créneaux horaires proposés ou sur 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) ». <i>(cf. Protocole national de déconfinement)</i> 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>1.4 - Obligation du port du masque pour les clients dès l'âge de 11 ans dans le magasin. Afficher cette recommandation à l'entrée du point de vente (affiches de la Santé publique contre le COVID-19). <i>NB : Le commerçant doit refuser l'accès de son point de vente aux clients ne portant pas de masque.</i></p>	<p>Possibilité pour le point de vente de proposer (à la vente ou en don) à la clientèle des masques. Depuis juillet 2020, le port du masque est devenu obligatoire.</p>

Accès au point de vente et déplacements dans le point de vente... Suite	
Bonnes pratiques	Informations complémentaires
<p>1.5 - Mettre à une station de désinfection des mains en libre-service (eau et savon, gel hydroalcoolique, distributrice sans contact de désinfectant, etc.), en rappelant (affichage ou diffusion vidéo ou annonces sonores) les recommandations sur le nettoyage et la désinfection des mains :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'entrée du point de vente ; - au comptoir de commande. 	
<p>1.6 - Mettre à disposition du personnel présent en point de vente et/ou en contact avec le public des dispositifs de protection du visage : casque à visière + masque, masque seul, gants si besoin, etc. Installer un matériau rigide transparent ou à défaut un matériau souple transparent pour séparer les clients de la partie caisse afin de limiter le passage de contaminants.</p>	
<p>1.7 - 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>	<p>Nettoyer le clavier, balance, tapis, comptoir, téléphone, les caisses automatiques et les équipements d'encaissement</p>
<p>1.8 - Nettoyer et désinfecter régulièrement les poignées de portes, rambardes (extérieures et intérieures), écrans tactiles, etc.</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"> - en portant une attention particulière aux surfaces en plastique et en acier ; - 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. » <p>(cf. Protocole national de déconfinement)</p>

Schéma de l'organisation si plusieurs caisses d'ouvertes :



a. 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. <i>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.</i>	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.	Proposer des créneaux horaires ou sur RDV en période de faible affluence).
2.4 - Nettoyer et désinfecter régulièrement le mobilier de caisse (tapis, comptoir, téléphone, ...), les caisses automatiques et les équipements d'encaissement.	Nettoyer après chaque passage les éléments qui ont été touchés par le client.
2.5 - Limiter les contacts entre le personnel de caisse et les clients :	
<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition du personnel de caisse un dispositif de protection du visage <i>NB : les casques à visière en plastique ne peuvent être portés seuls ; ils doivent obligatoirement être associés à un masque.</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> • Matérialiser un espace de courtoisie au niveau des caisses permettant une distanciation physique d'au moins deux mètres. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Installer une barrière physique : écran transparent d'une largeur minimale d'un mètre, hauteur de deux mètres à partir du sol, prévoir une fente pour le paiement permettant de séparer le caissier du client. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 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). 	« 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, p.7)
2.6 - Veiller au respect la distanciation physique d'au moins deux mètres entre les clients : Matérialiser au sol ou dans l'espace la mesure d'un mètre de distanciation physique devant les caisses.	« 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 ; - 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. ». (Protocole national de déconfinement)

b. Manipulation des produits et retours	
Bonnes pratiques	Informations complémentaires
<p>3.1 - Mettre du gel 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><i>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.</i></p>	<p>Mise à disposition de distributeurs de gel hydroalcoolique ou de lingettes imbibées, dont l'usage est réservé au personnel.</p>
<p>3.2 - 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.</p> <p>Action possible : entreposer durant au moins 24 heures, pour une activation spontanée suffisante du virus.</p>
<p>3.3 - Limiter les retours produits.</p>	<p>Informez les clients sur les plages horaires à privilégier pour rendre des produits achetés.</p>