



SUGGESTIONS INDICATIVES ET NON EXHAUSTIVES DE BONNES PRATIQUES POUR LES CLIENTS, LES PERSONNELS ET DIRIGEANTS DE BIJOUTERIES HORLOGERIES - Maj. au 29 avril 2020

Rappel des dispositions sanitaires de base contre le COVID 19 :

- Faire respecter la distanciation sociale (> 1,50 m)
- Se laver les mains régulièrement avec du savon ou du gel hydro-alcoolique
- Mettre un masque et des gants
- Nettoyer systématiquement les zones de contacts
- Eviter tout contact avec la peau et des matières pouvant porter le virus

Les informations qui suivent ne sont que des suggestions indicatives émises sur la base des connaissances sur le covid-19 accessibles au public, au 29 avril 2020. Il appartient à chaque adhérent de les adapter en fonction de son espace de vente et de la situation générale.

SOMMAIRE :

1. Information et affichage des mesures d'hygiène et de sécurité à l'entrée, intérieur et sortie du magasin (Fournis par l'UBH).....	3
2. Accueil et vente aux clients de la Bijouterie-Horlogerie.....	4
3. SAV.....	7
4. Rachat des métaux précieux (Or, Argent, etc...).....	9
5. Perçage des oreilles.....	9
6. Documents obligatoires.....	9
7. Préconisations liées à l'encaissement et la prise de congé du client pour toutes les activités ci-dessus.....	10

1. Information et affichage des mesures d'hygiène et de sécurité à l'entrée, intérieur et sortie du magasin (Fournis par l'UBH)

A. Information et affichage destinés aux clients	Sécurité à l'entrée du magasin	<p>Il vous est possible de prohiber le port de certains accessoires dans votre point de vente (lunettes de soleil, casquette, capuche, chapeau)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si une personne entre avec un masque voire avec des lunettes de soleil et/ou une casquette, il peut lui être demandé de soulever sa casquette et d'enlever ses lunettes pour rendre son visage visible. - Exemple de texte à afficher à l'entrée « <i>le port du masque est une barrière nécessaire pour lutter contre le coronavirus, mais il permet également aux personnes malintentionnées de dissimuler leur identité. Nous sommes donc dans l'obligation d'appliquer des mesures de contrôle afin d'assurer la sécurité de notre clientèle et de notre personnel.</i> <i>Merci de ne mettre votre masque qu'à l'intérieur du magasin.</i> <i>Merci de votre compréhension »</i>
	Panneau d'affichage à l'entrée du magasin : Une information claire et précise que le client ne peut ignorer, destinée à sécuriser son parcours et à le rassurer sur la capacité du magasin à le servir dans les meilleures conditions sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> - Information à l'entrée du magasin (sur la porte) avec mise à disposition de gel, de masques et de gants dès l'entrée (placer le kit com client à côté des produits – par exemple accroché sur un mur) - Le client ne doit pas prendre le flacon de gel avec la main. Le gel doit être versé soit à partir d'un distributeur de gel activable avec le coude ou avec le pied, soit par le vendeur/vendeuse. - Toute information expliquant les mesures mises en place dans le magasin ainsi que la distanciation opérée dans le point de vente, les gestes barrières et le port du masque - Information expliquant comment le client va être pris en charge par le conseiller de vente et dans quelles conditions il pourra OU PAS essayer montres et bijoux - Procédures pour laisser son bijou/sa montre en SAV....

<p>B. Informations et affichages destinés aux collaborateurs</p>	<p>Affichage dans un lieu réservé reprenant toutes les dispositions mises en place par l'entreprise pour sécuriser le collaborateur dans la réalisation de son travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage et information des procédures permettant aux collaborateurs d'accompagner le client dans son parcours d'achat de façon totalement sécurisé en leur donnant accès aux protections nécessaires (masques, gants jetables, gel hydroalcoolique, lingettes désinfectantes) adaptés aux tâches journalières impliquées par la vente et la relation avec les clients. - Organiser une réunion d'information à renouveler régulièrement pour que le dirigeant s'assure de la bonne compréhension et exécution des procédures par les collaborateurs - Organiser la procédure de prise de température quotidienne de chaque collaborateur et rappeler également, au cours de cette réunion, aux collaborateurs qu'en cas de symptômes, ils doivent en aviser immédiatement leur responsable - <u>A la suite de cette réunion faire signer aux collaborateurs un document attestant qu'ils ont bien été informés des procédures et des mesures d'hygiène mises en place pour leur propre sécurité, celle de leurs collègues de travail et celle du client</u> - Actualiser le Document unique d'évaluation des risques professionnels sur le Covid-19
<p>2. Accueil des clients et ventes Bijouterie- Horlogerie</p>		
<p>A. Entrée du magasin</p>	<p>Entrée des clients dans le magasin</p>	<p>AFFICHAGE PRECIS A L'ENTREE DU MAGASIN (VOIR POINT CI-DESSUS)</p> <p>Dans la mesure du possible, ouverture de la porte (si pas de sas) par le personnel pour limiter les risques et gérer le flux clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles de distanciation - Instaurer la règle d'un nombre limité de personnes présentes en boutique (selon surface de vente : 4 à 5 personnes max pour 60 m2).

		<ul style="list-style-type: none"> - Proposer un masque au client (qui peut être remis à l'entrée du magasin) - Proposer des gants jetables - Recommander vivement le lavage des mains avec du gel hydro-alcoolique versé par le vendeur, - Indiquer un marquage au sol avec bandes adhésives pour la circulation dans le magasin, indiquant : sens d'entrée, sens de sortie, distanciation aux caisses - Placer une poubelle à l'entrée pour permettre au client de jeter dès l'entrée des déchets qu'il aurait en main - Placer une poubelle à la sortie pour jeter masques, gants, déchets en partant
B. Approche/ Toucher des Vitrines et mobiliers	Parcours vitrines/mobilier	<p>AFFICHAGE CONSIGNES DE NE PAS TOUCHER LES VITRINES NI LE MOBILIER</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nettoyage régulier/ou à chaque passage avec du produit désinfectant, effectué par le vendeur ayant accompagné le client.
C. Essayage des bijoux et des montres	<p>Zone de contacts rapprochés entre clients avec le personnel et entre les membres de l'équipe magasin.</p> <p>Contamination potentielle des bijoux et des montres essayés et notamment ceux en cuir et tissus.</p>	<p>AFFICHAGE CONSIGNES D'ESSAYAGE DE BIJOUX/MONTRES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de masques, gants jetables, gel hydro alcoolique, lingettes jetables pour le personnel durant toute la présence sur la surface de vente et pendant l'essayage des produits. - Installation de poubelles à chaque poste de vente pour jeter les cellophanes et les déchets <p><u>Essayage d'une bague :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire laver les mains au client avec du gel versé par le vendeur, - Le bijou est manipulé par le vendeur avec des gants jetables/réutilisables - Nettoyage du bijou avec lingette alcool ou produit spécifique pour ne pas altérer la matière et replacer en vitrine <p><u>Essayage d'un bracelet :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire laver les mains au client avec du gel versé par le vendeur. - Le bracelet est manipulé par le vendeur avec des gants jetables/réutilisables. - Suggestion de placer un morceau de cellophane à plat à usage unique sur le poignet du client puis positionner le bracelet dessus - Nettoyer le bracelet avec une lingette après essayage

		<p><u>Essayage d'un Collier :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le collier est manipulé par le vendeur avec des gants jetables/réutilisables - Proposer un « foulard » type foulard papier de dentiste fin, uni, couleur chair/ou cellophane au client à usage unique et lui positionner autour du cou - Nettoyer le collier avec une lingette après essayage <p><u>Fin d'essayage/de vente :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Changement de gants après chaque client - Lavage des mains après chaque client - Nettoyage de l'espace de vente après chaque passage.
	<p>Spécificité essayage montres + montres bracelets en cuir</p>	<p><u>Essayage de montre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La montre est manipulée par le vendeur avec des gants jetables/réutilisables - Recouvrir de cellophane à usage unique le poignet du client, désinfecté au préalable avec gel hydro-alcoolique. - Après essayage, désinfecter chaque montre (métal/métal précieux) avec une lingette désinfectante. - <i>Bracelet cuir :</i> Impossible de mettre le bracelet cuir en contact avec un liquide. D'où protection nécessaire du poignet par film protecteur de cellophane. <p>Eventuellement : Double sécurité en isolant quelques heures la montre essayée avant de la remettre en vitrine</p>
	<p>Spécificité essayage de colliers de perles</p>	<p>Les lingettes désinfectantes ne peuvent être utilisées sur la perle.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Pour les colliers de perles :</u> préconisation d'utiliser un foulard jetable/cellophane à usage unique à placer à plat autour du cou de la cliente. - <u>Pour les bagues :</u> pas de contact entre la perle et la peau. Demander au client de se désinfecter les mains avec du gel hydro-alcoolique, versé par le vendeur, avant l'essayage et donc ensuite procéder à un protocole classique d'essayage de bague avec gel hydro-alcoolique, gants et masque pour le/la vendeur(se)

<p>D. Remise en vitrine des bijoux et des montres essayés mais non achetés</p>	<p>Contamination des bijoux et des montres par le contact les mains du personnel ou des clients</p>	<p>Les bijoux qui peuvent être nettoyés avec des lingettes et produits désinfectants peuvent être replacés en vitrine après nettoyage ou proposé à un autre client qui doit appliquer les dispositions d'hygiène d'essayage (masque, gel hydro-alcoolique sur les mains, cellophane ou foulard à usage unique selon le produit essayé).</p> <p>Une double sécurité peut être opérée en isolant le produit quelques heures dans un coffre avant la remise en vitrine ou un nouvel essayage.</p>
<p>3. SAV</p>		
<p>A. Remise des SAV (réparations, entretien, polissage, renfilage de colliers de perles, gravures)</p>	<p>Contamination potentielle des bijoux et montres par la transpiration ou le contact des mains ou par les postillons.</p> <p>Zones de contacts rapprochées entre clients et avec le personnel</p> <p>Contamination potentielle lors de la prise ou remise du SAV aux clients</p>	<p>AFFICHAGE CONSIGNES DE SAV</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de masques, gants jetables, gel hydro alcoolique, lingettes jetables pour le personnel pour la gestion du SAV - Nettoyage de la surface d'intervention lors de chaque acte. Restitution du SAV aux clients dans un sachet après nettoyage avec produit désinfectant - Utilisation également des gants (et d'un masque) pour le produit pris en SAV et lors de la remise du produit au client après SAV. - Il est recommandé de ne pas laisser s'approcher le client de l'établi ou de la zone d'atelier <p><u>Outillage pour SAV :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Désinfecter les outils, les loupes, utilisés pour le SAV avec des lingettes désinfectantes/papier à usage unique avec produit désinfectant <p><u>Produits en SAV :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Désinfecter systématiquement les produits qui sont déposés par les clients en SAV et sur lesquels une personne va devoir intervenir - Le client met sa montre dans une bannette mise à sa disposition - Placer la montre dans un sachet plastique neuf et utiliser la procédure habituelle

		<p><u>Changement de pile :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Désinfecter les mains avec du gel + mettre éventuellement des gants - Désinfecter les outillages à utiliser - Si la montre ne peut être désinfectée et si l'opération ne peut être effectuée avec des gants, neutraliser la montre pendant quelques heures - Désinfecter toutes les parties de la montre pouvant être désinfectées avec des lingettes - Changer la pile - Désinfecter le produit et les mains à nouveau après travaux <p>La montre peut être manipulée avec des gants jetables à changer après chaque nouvel acte.</p> <p><u>Montre métal/bijou métal précieux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Désinfecter la montre ou le bijou avec des lingettes puis les mettre dans un sachet à destination du SAV ou de l'atelier qui interviendra dessus - Isoler le produit pendant quelques heures avant toute intervention dessus <p><u>Montre avec bracelet en cuir :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire déposer la montre directement dans un sachet sous vide par le client et dans une bannette - Désinfecter toutes les parties possibles de la montre - Isoler la montre quelques heures - Selon le type d'intervention sur la montre, le bracelet en cuir peut être enlevé avec des gants jetables et isolé pendant quelques heures.
<p>B. SAV externalisé</p>	<p>Si envoi dans un atelier extérieur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exiger la trace d'un protocole écrit par l'atelier de réparation sur les procédures sanitaires qu'il met en place (Attention à votre responsabilité) - Désinfecter à nouveau les produits avant de les mettre dans un sachet plastique pour remise au client. <p>IL EST RECOMMANDÉ QUE LES COLIS ET PRODUITS SOIENT MANIPULÉS AVEC DES GANTS ET LE PORT D'UN MASQUE</p>

4. Rachat des métaux précieux (Or, Argent, etc...)		
Remise des bijoux à fondre par le client au personnel	Zone de contacts rapprochés entre clients et avec le personnel Contamination potentielle lors du rachat des métaux aux clients	<ul style="list-style-type: none"> - Désinfection des produits devant aller à la fonte avant la pesée - Manipulation avec des gants. - Pas de passage de la main à la main. - Mise dans un sachet et isoler pendant les 48h de délai de rétractation.
5. Perçage des oreilles		
A. Zone de perçage et utilisation du matériel de perçage.	Zone de contacts rapprochés entre clients et avec le personnel Contamination potentielle lors du perçage (moins d'un mètre).	<ul style="list-style-type: none"> - Compte tenu de l'exposition importante impliquée par le perçage des oreilles ou du nez, il peut bien entendu être refusé par les bijouteries - En tout état de cause un dispositif de protection renforcé doit être mis en place ainsi qu'une désinfection très stricte du matériel (gants jetables, masques, lunettes/visières, blouse, charlotte). - Si possible, déterminer un périmètre dédié au perçage, inaccessible par les autres clients (paravent, pièce dédiée)
6. Documents obligatoires		
A. Documents obligatoires et administratifs : remplir la garantie, la facture, la boîte de la marque, l'emballage cadeau	Contact avec documents et emballages avec les mains de la vendeuse	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de gants jetables pour manipuler les documents et le stylo - Les mains ne sont jamais à l'air - Nettoyage avec désinfectant des stylos et de tous accessoires utilisés (attribuer un stylo à chaque collaborateur, éviter le prêt de matériel) - Digitaliser au maximum les documents et les envoyer par email au client

7. Préconisations liées à l'encaissement et la prise de congés du client pour toutes les activités ci- dessus

A. Encaissement et prise de congé du client	Zones de contact lors de l'encaissement et lors de la remise aux clients des achats	<ul style="list-style-type: none">- Respecter la distance minimale de 1,50 m entre les clients grâce au marquage au sol- Les salariés doivent également respecter cette distance à la caisse- Possibilité d'installer des parois amovibles en plexi glas- Désinfecter le combiné du téléphone après chaque utilisation- Mise à disposition de la clientèle et du personnel de solutions hydroalcooliques et nettoyage des mains avant et après utilisation du TPE, de la monétique (billets, pièces) et des chèques- Nettoyage des TPE après chaque paiement avec des lingettes désinfectantes.- Espèces et chèques placés dans une coupelle par le client et pris avec des gants par le/la vendeur(se)- La monnaie est rendue dans la coupelle- Le client prend directement le paquet qui lui est destiné- Inciter le client à prendre le sens de la sortie grâce au marquage au sol et à jeter masque et gants dans la poubelle de sortie
--	--	--