



M21. LA GESTION DE L'OFFICINE - COVID-19

Accueil et information du public

Nombre de personnes pouvant être accueillies :

- La jauge (ou niveau d'occupation) concerne uniquement la présence simultanée des patients dans l'officine (et non celle des salariés), et s'apprécie sur l'ensemble de la surface de vente, sans déduction des rayonnages, présentoirs...
- La limite d'occupation de la surface de vente est fixée à **un client pour 8 m²**. Il est recommandé d'y associer une **distance de 2 mètres entre 2 personnes** issues d'unité sociale différentes, une tolérance est accordée pour les personnes accompagnées par une même unité sociale (famille par exemple) ou nécessitant un accompagnement (personnes âgées, adulte handicapé,...).

Information du public :

- La capacité maximale d'accueil doit être affichée et visible depuis l'extérieur
- Une information renforcée des patients, réalisée par voie d'affichage à l'entrée de l'officine, porte sur: le rappel des consignes sanitaires (port du masque, règles de distanciation), les conditions d'accès à l'officine, les heures d'affluence, les horaires d'ouverture et fermeture, les modalités de retraits des achats le cas échéant, l'invitation au téléchargement et à l'activation de l'application TousAntiCovid

Mettre en place si possible un sens de circulation pour éviter le croisement des usagers :

- Marquage au sol pour sens de circulation unique à l'entrée et dans l'officine, et matérialisation des espacements de 2 m pour la file d'attente à l'intérieur et à l'extérieur de la pharmacie.
- Obligation de mettre à disposition du gel/solution hydroalcoolique à l'entrée de l'officine ou sur les comptoirs.
- Afficher les mesures barrières et l'obligation du port du masque à l'intérieur de l'officine,
- Proposition des créneaux horaires de faibles affluences pour les personnes vulnérables

Maintien d'une ouverture selon les plages horaires compatibles avec la permanence des soins et le maillage territorial.

- Si impossible : contacter le responsable du secteur de garde
- Signaler à l'ARS les fermetures pour causes exceptionnelles
- Si locaux non adaptés à la limitation de la circulation des patients : fonctionnement en guichet de garde

Proposer des services pour limiter les déplacements des patients

- livraison et dispensation à domicile
- préparation des ordonnances sur appel téléphonique

Protections au comptoir

- Equiper les postes de vente de moyens permettant d'éloigner les patients servis du personnel: marquage au sol, « rubalise » de couleur pour maintenir le patient éloigné, parois plexiglass, descentes en plastique transparent (type film pour couvrir les cahiers) ;
- Certains outils comme les boîtiers Cartes Vitale peuvent être mis directement à disposition des patients ;
- Privilégier le paiement sans contact.
- Limiter les surfaces de contact et retirer les produits mis en vente sur le comptoir afin d'éviter que les clients les touchent, toussent ou postillonnent dessus

Protection de l'équipe

- Affecter chaque personne à un comptoir de vente fixe, espacés dans la mesure du possible d'1 m entre eux ;
- Inciter à la réalisation des gestes d'hygiène des mains : mise à disposition de savon ou de solution/gel hydroalcoolique ;
- Port de masques chirurgicaux ;
- Port de la blouse qui doit être nettoyée régulièrement en machine à minimum 60° ;
- Port de gants uniquement pour certaines tâches qui le nécessitent habituellement.
- Port de visières uniquement **en complément du masque** et si risque de projection au niveau du visage et des yeux (ex. pour certaines situations de contact proche et fréquent avec du public)





Formation et organisation de l'équipe

- Désigner un référent « Covid-19 » en charge de la mise en œuvre des protocoles sanitaires et qui puisse être un interlocuteur privilégié en cas de contrôle
- Organiser le travail en privilégiant la répartition des tâches par simple opérateur.
- Eviter autant que possible les contacts rapprochés des équipes, notamment dans le back office.
- Rappeler à l'équipe les conseils lors du retour au domicile
- Informer sur la prise en charge en maladie professionnelle : <https://declare-maladiepro.ameli.fr/>
- Informer et afficher une **procédure en cas de contact avec un patient symptomatique** :

1. Isoler le patient et l'éloigner de la zone de chalandise (par un pharmacien équipé d'un masque et en respectant l'éloignement >1m)

2. L'inviter à consulter immédiatement son médecin ou utiliser un dispositif de téléconsultation pour examen et prescription éventuelle d'un test.

3. Conseils associés : Paracétamol pour faire baisser la fièvre (pas d'ibuprofène) ;

Rester à domicile et éviter les contacts. Surveiller l'évolution des symptômes* ;

Si aggravation (difficultés respiratoires), appeler le SAMU en composant le 15.

*se référer au questionnaire d'orientation médicale www.gouvernement.fr/info-coronavirus/orientation-medicale

Nettoyage et aération des locaux

- Nettoyer et désinfecter très régulièrement les surfaces et les objets qui sont fréquemment touchés (par exemple, les terminaux CB, comptoirs, poignées de porte, interrupteurs, toilettes, claviers, souris, téléphones, écrans tactiles) avec des lingettes désinfectantes.
- Pour désinfecter : utiliser des produits de nettoyage désinfectants virucides (norme NF 14 476) , ou avec d'autres produits comme l'eau de Javel à la concentration virucide de 0,5% de chlore actif (par exemple 1 litre de Javel à 2,6% + 4 litres d'eau froide)
- Pour le nettoyage quotidien des surfaces : utiliser des produits contenant un tensioactif (solubilisant les lipides) présent dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants. Outre son activité de dégraissage des surfaces, le tensioactif va également dégrader les lipides de l'enveloppe du virus SRAS-CoV-2 et ainsi l'inactiver.
- Les salariés effectuant les opérations de nettoyage seront équipés de leurs EPI usuels
- Rédiger et afficher les protocoles de nettoyage/désinfection (fréquence, produits, protection, etc.) et tenir un cahier de traçabilité des nettoyages.
- Assurer l'entretien régulier des systèmes de climatisation (nettoyage, remplacement des filtres...) et ne pas les faire fonctionner en mode recyclage.
- Aérer régulièrement l'espace de vente et les locaux de travail.

Gestion des déchets

- Les déchets contaminés ou susceptibles d'être contaminés (notamment les masques, mouchoirs à usage unique et bandeaux de nettoyage des surfaces) doivent être éliminés selon la filière classique des ordures ménagères.
- Ils doivent être placés dans un sac plastique pour ordures ménagères opaque, disposant d'un système de fermeture fonctionnel, placé dans un deuxième sac de même caractéristique.
- Les déchets sont stockés 24 heures (afin de réduire fortement la viabilité du virus sur les matières poreuses) avant leur élimination via la filière des ordures ménagères.

Références :

[Protocole renforcé pour les commerces \(en vigueur depuis le 28 novembre 2020\)](#)

[HCSP. Nettoyage et désinfection des établissements recevant du public et des lieux de travail - 29/04/2020](#)

[Travail en pharmacie - Fiche du ministère du travail – 8/05/2020](#)

[HCSP. Gestion des déchets d'activités de soins - 19/03/2020](#)

