

LIVRAISONS – CONSEILS UTILES

24/03/2020

Document élaboré par N. Baills, CA66

Vos clients ne doivent faire que de courts déplacements pour leurs achats.

Vos clients sont loin, privilégiez la livraison !

La livraison de colis reste autorisée dans le strict respect des mesures générales de prévention de la propagation du virus et de protection maximale des personnes qui manipulent les colis. Cela suppose notamment la mise en place de **la livraison sans contact**.

LES DEPLACEMENTS SONT AUTORISES POUR LES AGRICULTEURS

La livraison, et de surcroît si elle est alimentaire, est une activité professionnelle.

Elle est donc autorisée dans tous les cas.

L'attestation de déplacement dérogatoire n'inclut pas de notion de distance. Les livraisons alimentaires en point de vente final, peuvent se poursuivre même sur de longues distances.

Dans tous les cas, il faut **OBLIGATOIREMENT** vous munir d'une attestation de déplacement.

Pour prouver votre qualité de producteur fermier, nous vous conseillons de vous munir en complément d'une attestation MSA, extrait Kbis, copie de la déclaration d'activité à la DDPP si vous avez des productions d'origine animale ou tout autre document qui vous paraît utile.

Vos salariés agricoles devront disposer d'une attestation de justification de déplacement professionnel.

LES PRISES DE COMMANDES

Concernant l'information que vous donnez, pour faciliter la commande, il est indispensable d'indiquer :

- ✓ Le conditionnement de votre produit (quantité minimum notamment),
- ✓ La DLC ou DDM,
- ✓ Toutes les informations disponibles et obligatoires sur l'étiquette (notamment allergènes),
- ✓ Le prix par conditionnement (préciser si la livraison est incluse ou non).

Précisez aux clients les modalités de paiement possibles (cf GESTION DES PAIEMENTS), pour les paiements en liquide, demandez au client de préparer l'appoint (**pas d'échange de monnaie**).

Précisez les jours et les créneaux horaires prévisionnels de livraison.

Notez les téléphones des clients (appel au pas de porte).

LES MESURES A METTRE EN PLACE POUR LES PREPARATIONS ET LES LIVRAISONS

Pour la préparation :

Une attention particulière doit être portée au **nettoyage et à la désinfection de toutes les surfaces et ustensiles en contact avec les denrées.**

Le matériel de livraison doit être régulièrement nettoyé, particulièrement les zones en contact avec les mains, à l'aide de lingettes désinfectantes ou d'un chiffon et de produit d'entretien correspondant à la norme NF ou EN 14476 (inscrite sur l'étiquette).

Renforcez votre Plan de Nettoyage et de Désinfection des véhicules et matériels utilisés et tenez à jour vos enregistrements.

Le véhicule doit être équipé d'une réserve d'eau et de savon ainsi que de serviettes à usage unique, ou de gel hydro-alcoolique.

Pré-emballez au maximum vos produits.

L'utilisation des contenants des clients et la récupération des consignes peuvent constituer des facteurs de contamination. Pour des questions d'hygiène et pour éviter d'éventuelles contaminations, il est conseillé de **reporter la récupération de ces contenants et consignes.**

A la livraison :

L'objectif est de ne pas être en contact proche avec votre client et, en particulier de **ne pas se passer le colis de la main à la main :**

- ✓ Déposez votre colis sur le pas de porte, écartez-vous de la porte de 1m (avant ouverture par le client),
- ✓ Contactez votre client par téléphone(ou sonnez préalablement),
- ✓ Assurez-vous que le client réceptionne votre colis,
- ✓ Lavez-vous les mains (ou utiliser une solution hydro-alcoolique) avant et après chaque livraison.

Pour plus d'informations, consultez le Guide des précautions sanitaires à respecter dans le cadre de la livraison de repas à domicile : <https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-guide-des-precautions-sanitaires-livraison-repas#>

Au-delà, il est rappelé que la responsabilité du respect de la réglementation de transport des denrées (ex : températures) est portée par le livreur.

LA GESTION DES PAIEMENTS

Respectez en permanence les **gestes barrières** (tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir, utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter, saluer sans se serrer la main..) **et respectez les distanciations sociales préconisées.**

Privilégiez les paiements en ligne lors des commandes.

Sinon, privilégiez le paiement en CB sans contact sans vous saisir de la CB du client.

Paiement par chèque à remplissage manuel : demandez aux clients d'utiliser leur propre stylo.

Sinon, désinfectez le stylo mis à disposition régulièrement (lingette désinfectante à large spectre donc avec action virucide. Exemple : alcool).

- ✓ Demandez à votre client de préparer une enveloppe pour le paiement (**avec l'appoint** si en liquide),
- ✓ La lui faire déposer sur le pas de porte, le laisser s'écartier du pas de porte de 1m,
- ✓ Récupérez l'enveloppe,
- ✓ Lavez-vous les mains (ou utiliser une solution hydro-alcoolique) après chaque livraison.

LE LAVAGE DES MAINS - L'USAGE DES GANTS

Le port de gants enlève la sensation de « mains sales » et est donc souvent contre-productif car on ne se lave plus les mains !

La règle pour le Covid, comme en hygiène alimentaire, est de se laver les mains après toute opération salissante (ex : pause, poubelle,...).

Pour le Covid, ces mesures sont difficiles car tout est contaminant donc la règle par précaution est le lavage des mains toutes les heures (ou max toute les heures et demi).

Il faut privilégier les procédures d'hygiène des mains par le lavage à l'eau et au savon dès lors qu'un point d'eau est disponible.

En cas d'absence de point d'eau, utilisez des solutions hydro-alcooliques (SHA) en respectant les conditions bien précises de quantité et de durée de frottage pour bénéficier de leur pleine efficacité ; les SHA ne sont pas une alternative au lavage des mains lorsque celles-ci sont souillées, car elles n'ont pas d'activité détergente. L'utilisation excessive de SHA dessèche la peau, ce qui la fragilise face aux infections.