

MESURES OBLIGATOIRES



- S'assurer avant de vous rendre sur le lieu du travail que vous ne présentez aucun symptôme du Covid-19 (toux, fièvre, perte d'odorat). Si c'est le cas, la consigne obligatoire est de rester chez soi, de contacter son médecin traitant et de prévenir son responsable.



Port du masque obligatoire dans toutes les surfaces de la concession y compris dans les ateliers.



Port de gants obligatoire



Aucun contact physique



Se nettoyer régulièrement les mains



Utiliser et proposer aux clients du gel hydroalcoolique



Nettoyer les surfaces en contact

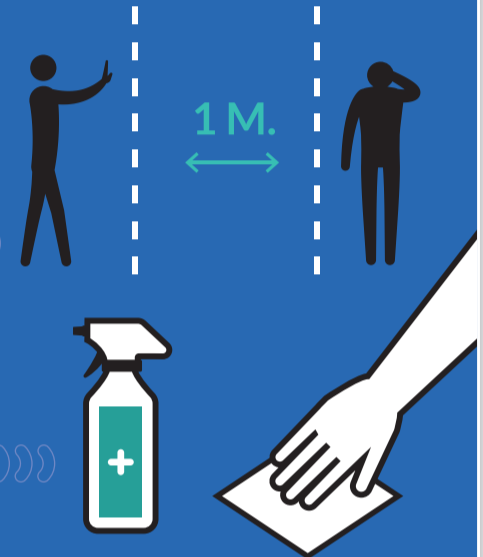
1 À LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

- Rassurer le client sur les consignes de sécurité appliquées dans le site.
- Lui demander de venir avec son propre stylo et bien entendu les papiers habituels nécessaires à la réception (Carte grise, double des clés, écrou anti-vol...).
- Demander au client de venir seul ou au maximum à deux.
- Demander au client d'enlever tous les effets personnels du véhicule y compris dans le coffre (sacs, objets, etc.) ainsi que d'isoler les clés du véhicule du porte-clés.
- Informer le client que le véhicule ne sera pas aspiré.

⚠️ Rappeler à nos clients que le moyen de paiement unique est la CB.

2 ORGANISATION

- Port du masque obligatoire dans toutes les surfaces de la concession dont les ateliers.
- Organiser l'atelier en attribuant à chaque salarié une zone personnelle de travail avec équipements de travail attitrés. Aucun prêt ou échange de matériel ne doit être effectué (ex. téléphone).
- Respecter la distance d'un mètre minimum entre chaque poste de travail et salarié avec matérialisation au sol.
- Matérialiser sur le parking une zone pour la réception et la restitution des véhicules avec les consommables sur place nécessaires au nettoyage des surfaces.
- Nettoyer et désinfecter systématiquement toutes les zones communes ainsi que le matériel après utilisation (commande de pont, outil de diag, etc.).
- Les portes pouvant rester ouvertes le seront pour éviter les interactions inutiles avec celles-ci.
- Privilégier la réception du véhicule la veille, et la restitution à J+1. Lisser au maximum les entrées clients.



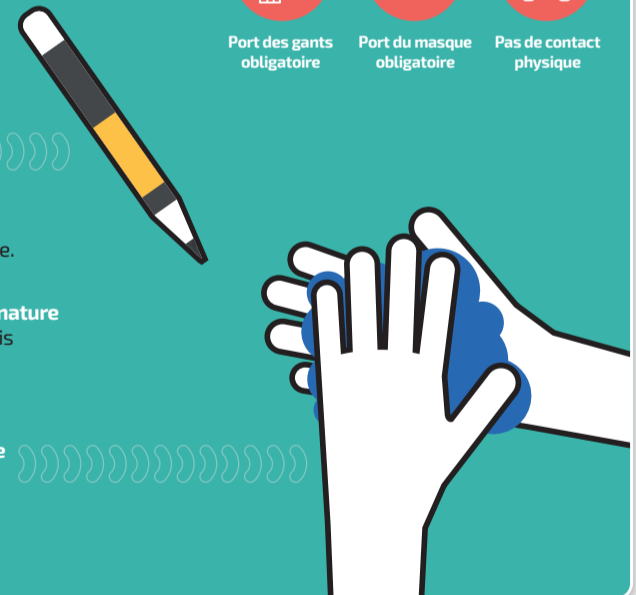
3 RÉCEPTION DU VÉHICULE

- Matérialiser la zone de réception sur le parking où le client doit déposer son véhicule.
- Demander dès l'arrivée du client son kilométrage ainsi que de couper la ventilation.
- Respecter la distance d'un mètre avec le client et ne pas monter dans le véhicule avec le client (tour du véhicule extérieur uniquement).
- Le client ferme le véhicule.
- Désinfecter avec les produits fournis selon la procédure désinfection véhicule en annexe.



4 RÉCEPTION DU CLIENT

- Signature de l'OR avec deux stylos (stylo réceptionnaire et stylo client, prévoir stylo jetable le cas échéant).
- Le client dépose ses clés dans une bannette proposée par le réceptionnaire.
- L'OR est déposé sur une table pour signature du client avec son propre stylo. Une fois signé, l'OR est déposé dans la bannette avec les clés (1 bannette / client).
- Au départ du client, jeter les gants et se laver les mains à l'eau et au savon.



5 TRAITEMENT DU VÉHICULE



- Placer dans le véhicule les protections nécessaires (volant, siège, levier vitesses, etc.).
- L'OR doit rester dans la pochette plastique avec les papiers du véhicule sur le tableau de bord visible par tous.
- Aspirer le véhicule uniquement avec un aspirateur muni d'un filtre HEPA.
- Après les travaux, le véhicule est déposé directement dans la zone de restitution en retirant les éléments de protection présents, en désinfectant le véhicule selon la procédure en annexe et remettant de nouvelles protections pour le client.
- Les clés et dossier doivent être déposés dans la bannette client. Dans le cas d'une réception urgente, ces éléments doivent être désinfectés avant remise au client.



6 RESTITUTION DU VÉHICULE

- S'assurer que le véhicule a été désinfecté avec les produits fournis selon la procédure de désinfection véhicule en annexe et que les éléments de protection pour le client soient installés.
- Le client récupère lui-même ses clés et son dossier dans la bannette.
- Signature des documents avec deux stylos (stylo réceptionnaire et stylo client, prévoir stylo jetable le cas échéant) avec tour rapide du véhicule (extérieur uniquement).
- ⚠️ Paiement uniquement par CB
- Demander au client son niveau de satisfaction à chaud et l'informer de l'enquête qualité à venir sous XX jours, et du système de notation.
- Le client ouvre et rentre dans son véhicule, c'est lui seul qui le manipule pour sortir de la concession.
- Entre chaque client, tous les éléments doivent être nettoyés (banque accueil, terminal CB, bannette, etc.).

