

MESURES GÉNÉRALES & INFRASTRUCTURES

SERVICE VN & VO

SERVICE APRÈS-VENTE

SERVICE PIÈCES DE RECHANGE



NOUS AVONS LE PLAISIR DE METTRE À DISPOSITION CE PLAN DE PRÉVENTION ET DE REPRISE POUR LE DÉCONFINEMENT DES RÉSEAUX DE DISTRIBUTEURS ET DE RÉPARATEURS AUTOMOBILES

COVID-19 : PROTECTION DES SALARIÉS ET CLIENTS
MESURES GÉNÉRALES & INFRASTRUCTURES

Ce plan de prévention et de reprise a pour objet d'offrir des conditions sanitaires optimales aux collaborateurs et aux clients dans votre entreprise, et pour éviter la contagion lors de la relance de vos activités.

.....
BONNE REPRISE ET BON SUCCÈS À VOUS !!
A VOTRE DISPOSITION SI BESOIN



Bien que complets et opérationnels, ces plans de préventions n'abordent pas tous les aspects nécessaires à la reprise de vos activités et peuvent être soumis à l'évolution des décrets et textes officiels dans les prochains jours ; Vous devez donc vous tenir informés et faire appel à un conseil en cas de doute pour connaître l'entièreté des mesures sociales, des mesures fiscales, des mesures en droit des affaires ainsi que des aides financières liées à vos activités. O+ Automotive ne pourra en aucune être tenue pour responsable de la non exhaustivité des informations.

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

1 Mesures générales

1.1 Pilotage du plan de prévention Covid-19

				Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
1	Comité de Direction L'entreprise a mis en place un Comité de Direction pour le pilotage des mesures de prévention contre le Covid-2019 pour éviter au maximum la contagion pendant la durée de l'épidémie et des rituels sont planifiés (membres, calendrier...).	oui	non			
2	Budget prévention Covid-19 Un budget spécifique a été construit et validé par la Direction pour la mise en œuvre de mesures de prévention dans le cadre de l'épidémie du Covid-19 dans l'entreprise .	oui	non			
3	Responsable et référents Covid-19 Un responsable de prévention Covid-19 a été nommé dans chaque établissement ainsi qu'un référent (relai d'informations) dans chaque activité (VN, VO, APV et PDR).	oui	non			
4	Veille légale et réglementaire Un responsable de la veille légale et réglementaire a été nommé pour collecter et synthétiser l'ensemble des informations légales et réglementaires (décrets par exemple) dans le cadre de l'épidémie du Covid-19 et en vue de les communiquer en interne au Comité de Direction.	oui	non			
5	Evaluation des risques de contagion Une évaluation des risques sanitaires en liaison avec la contagion liée à l'épidémie du Covid-19 a été menée pour l'ensemble des acteurs de la concession (internes et externes) en complément de l'évaluation des risques professionnels (Document Unique). Le Document Unique sera actualisé à cette occasion.	oui	non			
6	Adaptation de l'organisation du travail Dans le cadre de la rédaction du plan de prévention "Covid-19", une revue de l'organisation interne a permis de déterminer les modifications nécessaires en termes de procédures et de dimensionnement des équipes.	oui	non			
7	Plan de contrôle L'entreprise a établi un plan de contrôle avec périodicité du respect des mesures de prévention Covid-19. Ce plan intègre la mise en place d'un outil d'évaluation permettant au responsable de prévention Covid-19 ainsi qu'aux référents de mener une surveillance journalière ainsi que des contrôles inopinés ponctuels.	oui	non			
8	Objectifs et indicateurs Covid-19 Pour assurer un déploiement efficace du plan de mesures, des objectifs ont été définis par l'entreprise et des indicateurs Covid-19 sont intégrés aux rituels de management (réunions, résultats des contrôles inopinés Covid-19 internes, actualisation des affichages, points budgétaires réguliers, point sur les nouveaux décrets...).	oui	non			
9	Equipements de protection individuels La Direction de l'entreprise a évalué les besoins en matière d'Equipements de Protection Individuelle sur une période allant jusqu'à plusieurs mois, a procédé à la commande de ces éléments en suffisance pour les premières semaines d'activité et fournira dès la reprise d'activité ces éléments à l'ensemble des collaborateurs. La remise de ces éléments fera l'objet d'un émargement par le collaborateur (signature de l'attestation).	oui	non			

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

				Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
10	Formation des collaborateurs Chaque collaborateur a reçu une formation concernant les gestes barrières (mettre et retirer un masque ou des gants, se laver efficacement les mains une fois par heure et/ou après chaque chantier, respecter la distanciation de 1,5 à 2 mètres, tousser dans son coude, utiliser des mouchoirs jetables...), la détection des signes du Covid-19 et la nécessité de la remontée d'informations auprès de la hiérarchie. Chaque collaborateur sera aussi sensibilisé sur la nécessité d'une auto évaluation des équipements avant la prise de poste. La formation fera l'objet d'un émargement sur une feuille de présence ou sur une attestation de formation conservée dans le dossier social du collaborateur.	oui	non			
11	Equipements de protections et zones Des règles sont clairement établies, formalisées et communiquées sur les mesures et les équipements conformes aux directives européennes à utiliser en fonction des zones et des activités dans l'entreprise (masques chirurgicaux conformes 93/42/CEE et EN 14683, FFP2 norme EN 149 ou visière, lingette conformes NF EN 14476 pour nettoyer le poste de travail, gants néoprène, latex ou nitrile NF EN 374, gel hydroalcoolique, film alimentaire sur certains équipements, désinfection de son poste de travail, aération des locaux, maintien des portes ouvertes...). Attention, la qualité et la conformité des équipements doivent être vérifiées avant utilisation.	oui	non			
12	Aménagements de l'organisation du travail Des règles sont clairement établies, formalisées et communiquées aux collaborateurs concernant les nouvelles règles spécifiques de l'organisation du travail. Les collaborateurs itinérants (vendeurs VN véhicules utilitaires et industriels, vendeurs itinérants pièces de rechange...) seront invités à travailler au maximum à distance en utilisant les possibilités de vidéo conférence avec leurs clients. Pour certains collaborateurs, d'autres dispositions comme le télétravail ou l'aménagement du planning pour favoriser une rotation seront étudiées par l'entreprise.	oui	non			
13	Satisfaction client Pendant la période du Covid-19, l'entreprise pourra, par le biais d'une enquête spécifique, interroger les clients pour connaître leur niveau de satisfaction concernant l'efficacité du plan de prévention contre la contagion mis en œuvre lors de leurs visites.	oui	non			
1.2 Gestion documentaire du protocole Covid-19						
14	Gestion documentaire Une documentation contenant le plan de prévention Covid-19 et les procédures modifiées est tenue à jour et centralisée auprès d'un responsable documentaire dans l'entreprise. Cette documentation est disponible pour l'ensemble des parties intéressées (collaborateurs, Médecine du Travail, clients...).	oui	non			
15	Exemples d'affichages Une base documentaire contenant toutes les affiches à disposer en interne et dans les espaces clients existe dans l'entreprise. L'entreprise obtiendra ces informations sur les sites gouvernementaux ainsi qu'auprès du CNPA pour les membres.	oui	non			

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

1.3 Plan de communication

16	Leadership Le dirigeant a assuré une communication spécifique à l'ensemble des collaborateurs et des clients concernant la crise du Covid-19 et sur les mesures prises par l'entreprise pour assurer la reprise des activités en limitant les risques de contagion.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
17	Plan de communication Un plan de communication a été élaboré pour assurer la prise en compte du plan de prévention Covid-19 et pour rassurer l'ensemble des parties intéressées sur la reprise d'activité (collaborateurs, clients, partenaires...).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
18	Communication envers les collaborateurs L'entreprise assure une communication auprès de tous ses collaborateurs en vue d'expliquer les aménagements liés à la mise en place du plan de prévention Covid-19 (changements de procédures, aménagement provisoire de l'organigramme, utilisation des locaux, règles de vie dans l'entreprise...). Un responsable de diffusion interne a été nommé.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
19	Communication Covid-19 envers les clients L'entreprise assure une communication rassurante sous forme de teasing avant déconfinement auprès des clients en vue d'expliquer les mesures de prévention Covid-19 qui accompagnent la reprise d'activité ainsi que les risques mineurs d'altérer l'expérience habituelle sur site (impacts : horaires, délais de rendez-vous, temps d'attente, indisponibilité de modèles exposés ou à l'essai, indisponibilité de pièces de rechange, gel des enquêtes de satisfaction...). Cette communication est réalisée dans la rubrique "actualités" du site Internet, sur les réseaux sociaux, par courriel, par sms, affichée dans l'entreprise ainsi que dans les pieds de mails des collaborateurs. Un responsable de communication externe est nommé.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
20	Marketing et événements Le plan marketing est réévalué et l'entreprise assure une communication spécifique auprès des clients afin d'expliquer le nouveau calendrier des événements du point de vente (nouvelles activités Web, lancements de produits prévus, événements extérieurs...). L'accent pourra aussi être mis sur la digitalisation pour les points de vente équipés (visite virtuelle, commande de véhicules en ligne ou à distance, livraison à domicile...).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

1.4 Digitalisation de la relation client

21	Echanges informatiques L'entreprise privilégie, dans la relation entre les clients et les collaborateurs ou entre les collaborateurs, les échanges informatiques, l'envoi de supports électroniques afin de réduire au maximum l'usage du papier pendant la période de Covid-19 (remise de cartes de visite, d'offres commerciales, de bons de commande, de factures...). Le règlement à distance est également privilégié.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
22	Paiement à distance Dans la mesure des possibilités techniques, l'entreprise propose à ses clients l'achat en ligne (achat d'un véhicule ou d'une pièce de rechange à distance pour éviter les contacts physiques...).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

Plan nettoyage et désinfection de l'entreprise

23	Nettoyage et désinfection de l'établissement Un partenaire et des solutions internes (collaborateurs en charge du nettoyage, nettoyage des postes de travail par les utilisateurs...) ont été déterminés pour assurer le nettoyage et la désinfection de l'établissement conformément au contenu du plan de prévention Covid-19 et à la norme NF EN 14476 (secteurs à nettoyer, fréquence de nettoyage, utilisation de produits conformes, utilisation de protection adaptée tels que de gants en nitrile norme EN 374-2 :2003, responsable, tableau à afficher pour enregistrer les dates et heures de nettoyage...). Aussi, certains secteurs pourront être condamnés (rendus inutilisables avec un affichage d'interdiction momentanément) pour concentrer les prestations de nettoyage sur des secteurs spécifiques et rationaliser la dépense de nettoyage.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
24	Plan global de nettoyage et de désinfection L'entreprise doit réaliser un support complet des éléments à nettoyer dans chaque lieu (check-list avec mobilier, équipements, interrupteurs, rampes, poignées, vitres, commandes d'ascenseurs, plans de travail, fenêtres...) et définir la fréquence de nettoyage et de désinfection. Cette fréquence pourra être adaptée au passage et au niveau d'utilisation des équipements (matériel individuel au minimum 1 fois par jour, matériel collectif 2 fois par jour ou après chaque utilisation, poubelles 2 fois par jour).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
25	Traçabilité du nettoyage et de la désinfection Un support permet à chaque prestataire de nettoyage de respecter un calendrier défini et d'enregistrer les prestations réalisées (traçabilité parfaite). L'entreprise archivera ces éléments.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
26	Désinfection des postes de travail par les utilisateurs En complément des prestations de nettoyage, l'entreprise doit sensibiliser ses collaborateurs sur la nécessité d'utiliser des solutions désinfectantes conformes à la norme NF EN 14476 (sprays, lingettes...) pour nettoyer le poste de travail aux fréquences indiquées (bureau, téléphone, clavier, écran...).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
27	Enlèvement des déchets Un partenaire a été déterminé pour assurer l'enlèvement des déchets conformément au contenu du plan de prévention Covid-19 (nombre de poubelles et containers, conditions d'intervention, nombre d'enlèvements...). Le registre des déchets en fera mention.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
1.5 Trajet domicile - lieu de travail						
28	Transports en commun L'entreprise sensibilise ses collaborateurs sur les mesures à prendre pour l'utilisation des transports en commun ou le transport à plusieurs dans un véhicule particulier pour rejoindre l'entreprise ou retourner au domicile.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
29	Prise de température corporelle sur site L'entreprise sensibilise ses collaborateurs sur la nécessité de la prise de température corporelle au domicile chaque matin avant le trajet vers la concession. L'entreprise pourra mettre à disposition de ses collaborateurs des thermomètres électroniques pour effectuer une prise de température en cas de doute. Une information sera donnée aux collaborateurs sur les modalités d'obtention et d'utilisation du thermomètre.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

1.6 Vie des collaborateurs dans l'entreprise

30	Accès à l'établissement Une organisation a été mise en place pour limiter les contacts entre les collaborateurs entrants et sortants de l'établissement (si possibilité, avec 2 portails, 2 portes d'entrée de créer une entrée et une sortie avec un sens de circulation)	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
31	Parking collaborateurs L'entreprise sensibilise les collaborateurs sur la nécessité de respecter les zones de parking et de ne pas toucher aux véhicules garés sans gants.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
32	Parcours collaborateurs Un balisage complète la signalétique habituelle pour présenter le parcours prévention Covid-19 dans l'établissement (tenseurs, affichages explicatifs...). Le planning pourra être aménagé pour favoriser une arrivée étalée des collaborateurs pour éviter les contacts.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
33	Equipements de Protection Individuelle Une organisation permet de fournir en suffisance aux collaborateurs les équipements et produits nécessaires dans le cadre de leur travail (masques, gants, lingettes, solution hydroalcoolique et autres...). Une communication précise les quantités allouées aux collaborateurs ainsi que les conditions d'obtention. Il est conseillé de procéder à un émargement à chaque remise d'élément(s).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
34	Poubelles pour les collaborateurs Des poubelles ont été installées et identifiées sur le parcours des collaborateurs et sur le lieu de travail pour collecter les déchets potentiellement contaminés. Une solution virucide conforme à la norme NF EN 14476 est utilisée pour la désinfection régulière des poubelles dans l'établissement par le service de nettoyage. Ces poubelles sont équipées de couvercles.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
35	Gestion des déchets des collaborateurs Une organisation efficace permet une évacuation des déchets dans les poubelles situées sur le parcours des collaborateurs et sur le poste de travail. Des précautions ont été prises en interne pour la collecte de ces déchets en vue d'être rassemblés dans un container spécifique et identifié.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

1.7 Affichages pour tous les collaborateurs

36	Affichage du plan de prévention Covid-19 Lorsque tous les collaborateurs n'utilisent pas les salles communes ou les vestiaires, le plan de prévention Covid-19 de l'entreprise sera affiché dans sa globalité sur les panneaux d'affichage légaux et réglementaires de l'entreprise. Pour cet affichage, on utilisera des vitrines d'affichage (vitrées).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
37	Changements d'organisation Les modifications d'organisation et d'horaires dans le cadre du plan de prévention Covid-19 sont affichées sur les panneaux d'affichage légaux et réglementaires de l'entreprise sous forme de notes de service. Il est également conseillé de les envoyer à chaque collaborateur par voie électronique pour ceux ayant une adresse e-mail professionnelle.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

1.8 Réunions et salle de réunion

38	Rituels de management Une communication doit être faite dans l'entreprise sur le maintien ou non des rituels de management habituels et sur les modalités définies dans le cadre du protocole (maintien ou non des réunions, des entretiens individuels...). Les réunions en vidéo conférence pourront également être menées dans l'entreprise pour éviter les réunions collectives.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
39	Conduite de réunions Des règles ont été établies auprès des collaborateurs pour la conduite de réunions et l'utilisation de la salle de réunion (port des équipements, distanciation par le positionnement éloigné des chaises sur un repérage au sol ou en retirant une chaise sur deux, porte maintenue ouverte...). La salle de réunion doit être utilisée par un maximum de 10 collaborateurs dans la mesure où l'espace est suffisant pour pouvoir respecter la distanciation requise. Le nombre maximal de participants doit être affiché à l'entrée de la salle de réunion.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
40	Nettoyage de la salle de réunion Une solution nettoyante et désinfectante virucide conforme à la norme NF EN 14476 est exploitée pour nettoyer la salle de réunion après utilisation (mobilier et sol) ainsi que les éventuels équipements informatiques.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

1.9 Sanitaires et vestiaires des collaborateurs

41	Utilisation des vestiaires Des règles ont été établies auprès des collaborateurs concernés pour l'utilisation des vestiaires (port des équipements, distanciation par le positionnement éloigné sur un repérage au sol, porte ouverte...). Cette salle doit être utilisée par un maximum de 10 collaborateurs dans la mesure où l'espace est suffisant pour respecter une distanciation suffisante. Dans la négative, des équipes peuvent être établies selon un planning pour assurer une rotation des collaborateurs. Le nombre maximal de participants doit être affiché à l'entrée de la salle.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
42	Affichage des gestes barrières et mesures internes Un affichage rappelle aux collaborateurs les gestes barrières et les consignes d'utilisation des sanitaires et des vestiaires (lavage des mains, utilisation des poubelles, utilisation d'essuie-mains à usage unique...).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
43	Affichage du plan de prévention Covid-19 En plus d'une diffusion électronique à tous les collaborateurs, le plan de prévention Covid-19 de l'entreprise est disponible dans sa globalité dans les vestiaires de l'entreprise. Pour cet affichage, on utilisera des vitrines d'affichage (vitrées).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
44	Désinfection des sanitaires et vestiaires Une solution nettoyante et désinfectante virucide conforme à la norme NF EN 14476 est utilisée pour nettoyer les vestiaires et les sanitaires des collaborateurs au minimum deux fois par jour (à chaque utilisation).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

				Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
45	Règles d'habillage et de déshabillage Des règles ont été établies auprès des collaborateurs pour l'habillage et le déshabillage (obligation d'utiliser le vestiaire, obligation d'habillage et de déshabillage sur le site, rangement des tenues sales dans sacs spécifiques placés dans une zone identifiée, les vêtements propres ne doivent pas être en contact avec les vêtements sales...). On préconisera la douche à la maison plutôt que sur le lieu de travail.	oui	non			
46	Lavage des tenues de travail Des règles ont été établies auprès des collaborateurs pour le lavage des tenues de travail. Les règles habituelles peuvent être appliquées mais le lavage des vêtements doit être fait à une température supérieure à 60°C.	oui	non			
47	Lavage des mains dans les sanitaires ou vestiaires Une solution efficace de lavage des mains (avec savon virucide) ainsi qu'une solution hydroalcoolique seront disponibles en suffisance pour les collaborateurs dans les sanitaires.	oui	non			
48	Séchage des mains L'utilisation des sèche-mains pourra être suspendue pendant la période de Covid-19 pour cause de risques de prolifération de bactéries. Dans ce cas, l'utilisation d'essuie-mains à usage unique sera communiqué au client par affichage et les produits disponibles.	oui	non			
1.10 Réfectoire, salle de restauration et salle de pause						
49	Utilisation des salles communes Des règles ont été établies auprès des collaborateurs pour l'utilisation des salles communes (port des équipements, distanciation par le positionnement éloigné des chaises et fauteuils sur un repérage au sol, porte ouverte...). Cette salle de réunion doit être utilisée par un maximum de 10 collaborateurs dans la mesure où l'espace est suffisant pour pouvoir respecter la distanciation définie. Dans la négative, un planning avec des horaires sera utilisé pour assurer une rotation des collaborateurs. Le nombre maximal de personnes doit être affiché à l'entrée de la salle.	oui	non			
50	Affichage des gestes barrières et mesures internes Un affichage rappelle aux collaborateurs les gestes barrières et les consignes d'utilisation des salles communes (lavage des mains, utilisation des poubelles, obligation d'utiliser des essuie-mains à usage unique...).	oui	non			
51	Affichage du plan de prévention Covid-19 En plus d'une diffusion électronique à tous les collaborateurs, le plan de prévention Covid-19 de l'entreprise est disponible dans sa globalité dans les salles communes. Pour cet affichage, on utilisera des vitrines d'affichage (vitrées).	oui	non			
52	Nettoyage et désinfection des salles communes Une solution nettoyante et désinfectante virucide conforme à la norme NF EN 14476 est utilisée pour nettoyer les réfectoire, salle de restauration et salle de pause au minimum deux fois par jour.	oui	non			

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

1.11 Sanitaires Clients

53	Nettoyage et désinfection des sanitaires Clients Une solution nettoyante et désinfectante virucide conforme à la norme 14476 est utilisée pour nettoyer les sanitaires des clients au minimum deux fois par jour.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
54	Lavage des mains dans les sanitaires Clients Une solution efficace de lavage des mains (savon virucide) ainsi qu'une solution hydroalcoolique seront disponibles en suffisance pour les clients dans les sanitaires.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
55	Affichage dans les sanitaires Clients Un affichage rappelle aux clients les gestes barrières et les consignes d'utilisation des sanitaires (lavage des mains, utilisation des poubelles, utilisation d'essuie-mains à usage unique, interdiction de jeter les lingettes et autres papiers dans les WC...).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
56	Séchage des mains L'utilisation des sèche-mains pourra être suspendue pendant la période de Covid-19 pour cause de risques de prolifération de bactéries. Dans ce cas, l'utilisation d'essuie-mains à usage unique sera communiqué aux clients par affichage et les produits disponibles.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

2 Infrastructure extérieure

2.1 Accès au site

57	Information Client Une information sur l'existence d'un plan de prévention Covid-19 existe à l'extérieur de l'établissement et est visible par tous les clients. Il est également conseillé d'assurer une communication spécifique (point 17 - plan de communication)	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
----	---	------------	------------	-----------------	----------	-------------

2.2 Parking

58	Propreté du parking Une organisation spécifique a été mise en place pour le maintien permanent de la propreté du parking. Des dispositions sont prises pour la collecte des déchets potentiellement contaminés (masques, gants, vêtements de protection éventuellement...).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
59	Parcours Client sur le parking Une organisation a été mise en place pour limiter les contacts entre les clients à l'extérieur de l'établissement (parking après-vente réception distinct de la restitution, parking vente distinct de l'après-vente...)	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

2.3 Espaces verts

				Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
60	Propreté des espaces verts Une organisation spécifique a été mise en place pour le maintien permanent de la propreté des espaces verts. Des dispositions sont prises pour la collecte des déchets potentiellement contaminés (masques, gants, vêtements de protection éventuellement...).	oui	non			

3 Infrastructure intérieure

3.1 Espaces clients intérieurs

				Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
61	Nettoyage et désinfection des espaces clients Une solution nettoyante et désinfectante virucide (conforme à la norme NF EN 14476) est utilisée pour traiter les zones de contacts client et les mobiliers (banque d'accueil, showroom, vitrines, bureaux de vente et de livraison, bureaux de réception, espace de livraison, comptoir du magasin...). Notons que ces espaces et mobiliers sont pris en compte dans le plan global de nettoyage de l'entreprise mais que les collaborateurs seront également en charge du nettoyage de certains équipements.	oui	non			

3.2 Affichage et informations clients

62	Informations clients Covid-19 Une information générale sur l'existence d'un plan de prévention Covid-19 a été affichée à chaque entrée piéton de l'établissement. Le protocole pourra être consulté par les clients à leur demande.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
63	Supports papier proscrits Durant la période de Covid-19, on privilégiera la documentation électronique dans la relation avec les prospects et les clients et on n'utilisera pas de documentation papier. On limitera également au maximum l'utilisation de PLV (POS) en carton et en papier dans les espaces clients, faute de nettoyage possible (affiches, support promotionnels...).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

3.3 Parcours Client

64	Entrée et sortie clients Une organisation a été mise en place pour limiter les contacts entre clients entrants et sortants de l'établissement (si possibilité, avec 2 portes de créer une entrée et une sortie avec un sens de circulation)	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
65	Parcours piéton Un parcours balisé complète la signalétique habituelle pour présenter le parcours obligatoire du client dans l'établissement (stop trottoir, roll up, tensateurs, affichages explicatifs de la distanciation...). Le marquage au sol doit permettre de matérialiser une distance de 2 mètres entre le client et le bureau ou la banque d'accueil par exemple. Si la météo le permet, on invitera le client à patienter à l'extérieur de l'établissement. Les collaborateurs doivent être sensibilisés à l'importance du rappel permanent des règles aux clients.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
66	Poubelles pour les clients Des poubelles ont été installées et identifiées sur le parcours des clients pour collecter les déchets potentiellement contaminés. Une solution virucide conforme à la norme NF EN 14476 est utilisée pour la désinfection régulière des poubelles dans l'établissement par le service de nettoyage. Ces poubelles sont équipées de couvercles.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

Plan de prévention contre le Covid-19 à destination des distributeurs et réparateurs automobiles

3.4 Portes et accès

67	Portes ouvertes Lorsque la météo le permet, le maintien en position ouverte des portes d'entrée permet d'éviter aux clients et collaborateurs de manipuler les poignées. Des cales pourront être utilisées.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
68	Poignées de portes Une solution nettoyante et désinfectante virucide (norme NF EN 14476) est utilisée plusieurs fois par jour pour nettoyer les poignées des portes d'entrée et autres poignées de portes intérieures.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
69	Tapis de sol Une solution a été envisagée pour le nettoyage et la désinfection régulière du (des) tapis à (aux) l'entrée (s) piétons.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

3.5 Accueil téléphonique des clients

70	Sensibiliser / rassurer le client Lors du transfert d'appel, l'existence d'un plan de prévention Covid-2019 est expliquée aux clients pour les rassurer.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
71	Préparer la visite du client Lors de chaque contact client, les mesures principales doivent lui être expliquées (port des protections, venir seul en concession, apporter son stylo, retirer les effets personnels de son véhicule pour le dépôt à l'atelier, couper la ventilation du véhicule et ouvrir la fenêtre si la météo le permet...). Un script est utilisé par chaque opérateur au téléphone pour ne rien oublier.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
72	Gestion des messages internes Durant la période de Covid-19, on privilégiera la communication électronique entre les collaborateurs et on n'utilisera pas de support papier pour communiquer les messages.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)

3.6 Accueil général des clients sur site

73	Protection de la banque d'accueil Un équipement a été mis en place pour assurer une séparation entre les clients et la personne en charge de l'accueil (paroi vitrée ou en plexiglass...)	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
74	Port des protections à l'accueil Le (a) collaborateur (trice) en charge de l'accueil dispose des équipements nécessaires et adaptés au nombre important de contacts journaliers (masques en suffisance, gants, gel hydroalcoolique...).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
75	Formation des clients aux gestes barrières Une sensibilisation permanente des clients aux gestes barrières est assurée dès leur entrée dans l'établissement. La personne en charge de l'accueil a été formée pour effectuer cette sensibilisation auprès des clients et faire face à d'éventuels mécontentements.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
76	Mise à disposition de protections pour les clients Lorsque le client ne dispose d'aucun équipement adapté, on lui proposera un kit de protection (masque et gants) ainsi que l'accès à une solution hydroalcoolique.	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)
77	Règles d'accueil Des règles ont été établies pour un accueil professionnel des clients sans contact physique : accueil debout, salutations de la tête, le client est appelé par son nom...).	oui	non	Responsable (s)	Échéance	Actions (s)



16 ans d'expérience
dans le secteur
Automobile



Plus de 1200
entreprises
accompagnées



Plus de 20
consultants experts
en France,
Benelux et Suisse



Plus de 11 M€
de CA en Audit,
Conseil et
Coaching



Plus de 95 %
de taux de
satisfaction et
fidélité de
nos clients



Conception et
animation de
programmes
d'Excellence réseau et
de référentiels



Audit, Diagnostic



Etudes



Conseil stratégique
et technique



Accompagnement,
coaching individuel ou
d'équipe



Coaching
organisationnel



Assessment



Formation
Action

VOS RÉSULTATS NE SONT PAS À LA HAUTEUR DE VOS AMBITIONS ?

LE DÉFI DES 100 JOURS 100 JOURS POUR
AUGMENTER LA RENTABILITÉ, LA SATISFACTION CLIENT
ET LES COMPÉTENCES

LE DÉFI DES
100
JOURS DE L'AUTOMOBILE