



CHARTRE SANITAIRE DE LIVRAISON

15/04/2020

1

MANIPULATION DES VEHICULES JUSQU'À L'AIRE DE LIVRAISON

PREALABLE : L'aire de livraison doit respecter les dispositions suivantes :

Propre , désinfectée, éléments de protections disponibles pour les collaborateurs et les clients (gants/gel)

Si l'aire de livraison n'est pas disponible ou non accessible des places de parking doivent être dédiées.

- Le véhicule est manipulé uniquement par le même collaborateur pendant sa préparation.
- Laisser ventiler le véhicule a minima 10 minutes avant toute manipulation

S'équiper de gants :

- > N'utiliser les gants que pour des activités spécifiques. Les retirer ensuite
 - > Ne jamais se toucher le visage avec des gants de protection
 - > Se laver systématiquement les mains juste après avoir retiré des gants
 - > Les masques, gants doivent être jetés dans une poubelle dédiée et fermée
- Poser toutes les protections nécessaires : protections volant, levier de vitesse, frein à main, siège et tapis de sol.
 - Réaliser le contrôle qualité avant livraison : aspect esthétique visuel, documents de bord et accessoires
 - Stationner le véhicule sur place dédiée (aire de livraison ou parking)
 - Retirer les protections. Désinfecter le véhicule et les clés, qui sont à déposer avec le dossier dans une bannette
 - Ne pas poser la housse sur le véhicule

LIVRAISON EN CONCESSION

2

ACCUEIL CLIENT SUR SITE

- Des masques sont mis à disposition dans l'éventualité où un client (ou un collaborateur) présenterait des symptômes significatifs du COVID 19.

GESTION DE LA REPRISE DU VEHICULE CLIENT :

- Pour chaque véhicule déposé sur site, guider le client vers sa place de stationnement à l'intérieur des locaux où la reprise devra rester 3 h sans manipulation. Panneau d'orientation à l'entrée du parc ou sur la place dédiée.
- L'heure de réception devra être indiquée,
- Les clés du client sont conditionnées de sorte à ne pas avoir d'interactions (à cet effet, des bannettes dédiées seront étiquetées, à désinfecter après chaque usage).

CONTRE EXPERTISE :

- Effectuer la contre estimation sans manipuler le véhicule ni monter dans le véhicule du client, le solliciter pour toute manipulation (attention au respect des 1 m) Prendre des photos si nécessaire
- Contre estimation à renseigner, à dater et à signer par le PDV et le client, avec son propre stylo
- Les documents liés à la reprise du véhicule client sont déposés dans une bannette unique identifiée
- Pas de contrôle sur pont / pas d'examen mécanique

3

LE TRAITEMENT DU DOSSIER

- Le dossier client devra être préparé a minima 3 heures avant la livraison, les parties à renseigner par le client auront été surlignées. Le dossier est rangé dans une bannette identifiée Utiliser le stylo du client.
- **Les gestes barrières sont rappelés au client avec OBLIGATOIREMENT une distance mini de 1m entre le client et le collaborateur.**
- Le client est invité à signer les documents, seul dans un bureau identifié et désinfecté Le port des gants est OBLIGATOIRE pour toute manipulation du dossier par notre collaborateur, notamment pour le contrôle du dossier.
- Le dossier contrôlé est rangé dans une bannette identifiée.

4

REMISE DES CLÉS ET LIVRAISON

- **Les gestes barrières sont rappelés au client avec OBLIGATOIREMENT une distance mini de 1m entre le client et le collaborateur.**
- Le client est invité à ouvrir les deux portes avant du véhicule et s'installer à bord.
- Les explications de bases seront données au client debout depuis la porte passager à une distance de +1m :
 - > Accès au véhicule et ouverture des ouvrants : coffre et trappe à carburant ou autre si hybride ou électrique
 - > Démarrage (push DML, Frein de Stationnement Electrique et commande de boîte le cas échéant)
 - > Réglages de la position de conduite
 - > Fonctions de base et régulateur de vitesse seront présentés à distance, collaborateur debout côté passager, client au volant
- Le collaborateur rappellera au client de télécharger l'application **VOLVO manual**, lui en présentera le contenu, afin qu'il puisse de manière autonome découvrir l'ensemble des fonctionnalités de son nouveau véhicule. Il l'informe également de la présence des documents de bord dans son véhicule. .
- Le collaborateur proposera un rendez vous complémentaire hors période COVID19 et laissera ses coordonnées au client

5

ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT

- Le client à bord de son véhicule, le collaborateur guide le client jusqu'à la sortie du site.
- Le collaborateur ne devra en aucun cas monter dans le véhicule client.
- Le collaborateur va se laver les mains après chaque livraison.