

1 MANIPULATION DES VEHICULES JUSQU'À L'AIRE DE LIVRAISON

PREALABLE : l'aire de livraison doit respecter 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

CAS 1 : LIVRAISON SUR SITE

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 peut rester 3h sans manipulation. Panneau d'orientation à l'entrée du PDV ou sur la place dédiée.
- L'heure de réception devra être indiquée, cela assurera que les 3H nécessaires ont été respectées.
- 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 1m). 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.

CHARTRE SANITAIRE DE LIVRAISON CITROËN

4 REMISE DES CLES 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 (+ réservoir AdBlue si diesel)
 - Démarrage (push DML, Frein de Stationnement Electrique et commande de boîte EAT8 le cas échéant)
 - Réglages de la position de conduite
 - Fonctions de base de l'écran tactile (Climatisation / Navigation) présentées à distance/régulateur de vitesse (collaborateur debout côté passager, client au volant)
- Le collaborateur rappellera au client de télécharger l'application My Citroën et Scan My Citroën, 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 de doc 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.

CAS 2 : LIVRAISON A DOMICILE

2 VERIFICATIONS AVANT LIVRAISON

- Pas de livraison avec 2 collaborateurs dans un véhicule
- Le collaborateur **rappelle le client avant le départ** pour la livraison par portage ou par un collaborateur :
 - Confirmation du solde des démarches administratives
 - Présence et disponibilité du client à l'heure prévue
 - Disponibilité de la place de livraison chez le client
 - Rappeler les mesures de sécurité et que le collaborateur portera des équipements gants / masques
 - Demander au client s'il présente des symptômes (fièvre / toux / rhume), lui ou ses proches. Si oui lui refuser le RDV.
- Le collaborateur vérifie qu'il dispose de gants/masques et gel hydro alcoolique et son attestation.

3 REMISE DES CLES ET LIVRAISON

- Le collaborateur porte un masque de protection / gants dès qu'il approche du domicile du client
- Le volant et tableau de commandes sont désinfectés devant le client (zones à désinfecter : volant, levier de vitesses et frein à main, commodos, tableau de bord, poignée extérieure)
- 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 (+ réservoir AdBlue si diesel)
 - Démarrage (push DML, Frein de Stationnement Electrique et commande de boîte EAT8 le cas échéant)
 - Réglages de la position de conduite
 - Fonctions de base de l'écran tactile (Climatisation / Navigation) présentées à distance/régulateur de vitesse (collaborateur debout côté passager, client au volant)
- Le collaborateur rappellera au client de télécharger l'application My Citroën et Scan My Citroën, 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 de doc de bord dans son véhicule.
- Le collaborateur proposera un rendez-vous complémentaire hors période COVID19 et laissera ses coordonnées au client