



Recommandations professionnelles pour les reprises d'activité de vente en Exploitation Agricole – Elevage – Entreprise extérieure

Dans le contexte particulier de Covid-19, les Négoces Agricoles continuent à se mobiliser pour assurer la continuité de l'approvisionnement de leurs clients tout en protégeant la santé de leurs collaborateurs et des clients ainsi qu'en participant activement à une lutte générale contre le Covid-19.

Dans ce cadre, nous avons suspendu temporairement, sauf urgences techniques et sanitaires, les déplacements de l'équipe commerciale dans les entreprises extérieures notamment au contact des clients. Nos équipes ont appliqué avec sérieux cette recommandation et en ont gardé trace dans leur rapport d'activité.

A l'annonce d'une sortie progressive du confinement, il est important de préparer la reprise réfléchie des activités normales sur le terrain et accompagner au mieux nos collaborateurs.

La reprise des visites client dans le cas où elle est indispensable doit se faire avec un certain nombre de précautions dont le respect des gestes barrières, de manière à maintenir la protection des salariés et des clients et poursuivre la lutte contre la propagation de l'épidémie.

Points à vérifier par chaque intervenant commercial avant de se rendre chez le client

Prérequis indispensable à la rencontre physique d'un client :

L'entreprise continue à sensibiliser les opérateurs à l'application des gestes barrières efficaces pour se prémunir du virus. Pour les visites en clientèle, l'entreprise met à disposition de ses employés le matériel permettant de compléter l'organisation générale de leur visite par les mesures de protection individuelle exigée : possibilité de se laver les mains ou gel hydroalcoolique, des masques individuels ...

Préparer la visite

Prise de contact obligatoire préalable avec le client à visiter : Il est obligatoire de prendre contact par téléphone pour :

- Fixer un rendez-vous et obtenir l'accord du client (il faut garder une trace au travers d'un document signé, d'une confirmation par mail ou SMS par exemple)
- Se renseigner sur les mesures mises en place par le client, les conditions d'accueil notamment (bureau indépendant des lieux de vie, autre local, taille des locaux...)

Pour assurer le respect de ces précautions, lors du contact téléphonique, le collaborateur doit s'appuyer sur la liste des questions à se poser en Annexe de fin de cette recommandation.

Mesures à mettre en place et précautions à prendre :

- Le commercial vérifie qu'il possède dans son véhicule tout l'équipement personnel lui permettant d'appliquer les règles d'hygiène : bidon d'eau claire et savon et/ou gel hydroalcoolique, essuie-mains à usage unique, produits désinfectants pour nettoyer le matériel en contact et les outils, sac poubelle pour jeter ses déchets.
- Les mesures barrières (en complément des gestes barrières) : par exemple masques, lunettes, gants...
- Le commercial vérifie qu'il possède, son propre matériel de travail (stylos, couteau, cutter, outils...)
- Le technicien commercial avertit son employeur si des symptômes surviennent de son côté, dans son entourage ou du côté du client pour annuler la visite le cas échéant

Pendant la visite

- Bien respecter la distanciation sociale de 2 m entre personne au cours de l'entretien et les gestes barrières
- Lavez-vous très régulièrement les mains, notamment entre chaque visite, au savon ou gel hydroalcoolique
- Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir jetable
- Utilisez un mouchoir à usage unique
- Saluez sans serrer la main et sans embrassades : un sourire est le meilleur des saluts



- Evitez de vous toucher le visage c'est un point d'entrée favorable du virus
- Limiter au maximum le nombre de participants au rendez-vous
- Rester en extérieur dans la mesure du possible, ou à défaut, dans une pièce aérée et éviter les endroits exigus
- Respecter les consignes et mesures spécifiques mises en place par le client si elles s'avèrent pertinentes

Un masque doit être porté en complément de ces gestes barrières dans les cas suivants :

- Besoin d'aider une personne dans un travail de proximité (port de charge, travail en commun à proximité pendant un délai important...), impossibilité de respecter temporairement la distance sociale d'un mètre.
- Utilisation d'un véhicule à plus d'une personne : le masque doit être porté pendant tout le trajet et les mains lavées avant et après le voyage.

Après la visite

- Le collaborateur inclut dans son rapport journalier une mention expliquant les conditions sanitaires de sa visite

Pour rappel, comme appliqué actuellement au sein des entreprises :

- ➤ Le collaborateur est invité à avertir son employeur s'il note l'apparition de symptômes
- ➤ L'entreprise devra informer le client en cas de suspicion de Covid-19 de son interlocuteur commercial. Le client applique le même principe en prévenant l'entreprise en cas de symptômes.

Concernant les rendez-vous entre professionnels de la distribution agricole : collègues, fournisseurs, ... les mêmes recommandations s'appliquent : réunion exclusivement en télétravail via informatique. En cas d'impossibilité de réunion informatique demander accord à la direction pour toute réunion de plus de deux personnes.

ANNEXE

EXEMPLE DE QUESTIONS A SE POSER LORS DE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS CLIENT

Question	Oui	Non	Commentaire
Le client donne t'il autorisation pour la visite d'un technico-commercial sur son site ? <u>GARDER UN JUSTIFICATIF SMS de confirmation de l'heure/MAIL/ECRIT</u>			
Le client a-t-il côtoyé des personnes atteintes de symptômes pouvant laisser penser au coronavirus dans son entourage ? <u>DANS CE CAS ANNULER LA VISITE PREVUE AVANT AVIS MEDICAL</u>			
Serez-vous seul à participer au rendez-vous ?			
Si non, quelles autres personnes participeront ?			
Le rendez vous peut il se tenir dans un local à part de l'habitation et suffisamment spacieux pour respecter les gestes barrières : bureau, local technique ?			
Les équipements individuels de protection suivants sont-ils disponibles ?			
Eau et savon / Gel hydroalcoolique			
Masque de protection			
Sont-ils en quantité suffisante lors de la visite pour vous et les personnes de l'exploitation qui participeront au rendez-vous ?			
Le client met-il à disposition du matériel des installations pour les visiteurs ?			
Eau pour le lavage des mains et savon			
Gel hydroalcoolique			
Pensez à respecter les distances sociales à tout moment, à tousser ou éternuer dans votre coude ou dans un mouchoir jetable, à vous moucher dans un mouchoir jetable, à désinfecter vos outils et poste de travail (véhicule) régulièrement, évitez de vous toucher le visage			