

## LIVRAISONS à domicile

### Conseils utiles et précautions

Tout mettre en œuvre pour une livraison sans contact !

#### DEPLACEMENTS

---

Autorisés pour les agriculteurs :

- Pas de notion de distance
- **OBLIGATOIREMENT** vous munir d'une *attestation de déplacement*
- En complément : attestation MSA, extrait Kbis ou copie de la déclaration d'activité à la DDPP...

Si livraison réalisée par vos salariés : *attestation de justification de déplacement professionnel obligatoire.*

#### PRISES DE COMMANDES

---

- Par téléphone ou tout autre moyen :

Pour faciliter la commande, indiquez à votre client :

- Le conditionnement de votre produit (quantité minimum notamment),
- La DLC ou DDM, en cas de denrées pré-emballées,
- Toutes les informations disponibles et obligatoires (notamment allergènes),
- Le prix par conditionnement (préciser si la livraison est incluse ou non).

Précisez aux clients les modalités de paiement possibles

Confirmer le prix de la commande au client avant livraison

Pour les paiements en espèces : demandez au client de préparer l'appoint (**pas d'échange de monnaie**).

Précisez les jours et les créneaux horaires prévisionnels de livraison.

Notez les téléphones des clients pour un appel au pas de porte.

- En ligne : <https://boutique.mangeztouraine.fr/>

Contactez Laura Angers / Cécile Gourinel pour rejoindre la plateforme.

#### PREPARATIONS DES COMMANDES & LIVRAISONS

---

**IMPORTANT** : pour les denrées animales ou denrées en contenant, vous devez respecter les bonnes pratiques d'hygiène et notamment le respect de la chaîne du froid.

**Renforcez votre Plan de Nettoyage et de Désinfection** des véhicules et matériels utilisés.

**Le matériel de livraison doit être régulièrement nettoyé**, particulièrement les zones en contact avec les mains (poignées portes / couvercles glacières...)

Tenez à jour vos enregistrements de nettoyage.

**Dans votre véhicule, prévoyez** une réserve d'eau et de savon et des serviettes à usage unique ou de gel hydro-alcoolique.

Pré-emballer vos produits au maximum, dans vos locaux, avant le départ.

**Ne récupérez pas les contenants et consignes chez vos clients habituels**

Point réglementaire :

- seuls les ateliers agréés ou dispensés d'agrément par la DDPP peuvent sous-traiter leurs livraisons,

- la responsabilité du respect de la réglementation de transport des denrées est portée par le livreur.

Pendant la livraison : pas de contact proche avec votre client : **Ne pas se passer le colis de la main à la main**

- Déposez votre colis sur le pas de porte, écartez-vous de la porte de 1m (avant ouverture par le client),
- Contactez votre client par téléphone (ou sonnez préalablement),
- Assurez-vous que le client réceptionne votre colis,
- Lavez-vous les mains (ou utiliser une solution hydro-alcoolique) avant et après chaque livraison.

## GESTION DES PAIEMENTS

Respectez en permanence les **gestes barrières**, respectez les **distanciations sociales préconisées**.

**Privilégiez par ordre :**

- 1) Paiement en CB sans contact, si vous êtes équipé, sans vous saisir de la CB du client
- 2) Paiement par chèque à remplissage manuel : demandez aux clients d'utiliser leur propre stylo et de compléter le chèque avant la livraison
- 3) Paiement en espèces, en suivant la procédure suivante :
  - Demandez à votre client de préparer une enveloppe pour le paiement avec l'appoint
  - La lui faire déposer sur le pas de porte, le laisser s'écarter du pas de porte de 1m,
  - Récupérez l'enveloppe,
  - Lavez-vous les mains (ou utiliser une solution hydro-alcoolique) après chaque livraison.

## LAVAGE DES MAINS - USAGE DES GANTS

*Le port de gants* enlève la sensation de « mains sales » et est donc souvent contre-productif car on ne se lave plus les mains ! Si vous optez pour des gants : prévoir une paire pour chaque client.

Règle par précaution : lavage des mains toutes les heures (ou max toute les heures et demi)

Il faut privilégier les procédures d'hygiène des mains par le lavage à l'eau et au savon dès lors qu'un point d'eau est disponible.

En cas d'absence de point d'eau, utilisez des solutions hydro-alcooliques (SHA) en respectant les conditions bien précises de quantité et de durée de frottage pour bénéficier de leur pleine efficacité.

