

COVID-19



CLICK & COLLECT MISE EN PLACE & BONNES PRATIQUES



CLICK & COLLECT : Sommaire

- 1 -

CLICK & COLLECT ?

Qu'est-ce que le click & collect
(ou cliquer & retirer)

- 2 -

SON FONCTIONNEMENT ?

- 3 -

SA MISE EN PLACE LES BONNES PRATIQUES

- 4 -

MON DOCUMENT UNIQUE MISE A JOUR ?

1

CLICK & COLLECT OU Cliquer & Retirer ?



Qu'est-ce que le click and collect (ou cliquer-retirer) ?

- ▶ Il permet aux magasins de maintenir leur activité en choisissant de proposer à leurs clients de retirer leurs achats dans leur point de vente via une réservation préalable (internet ou téléphone) du produit.

Ceci implique une gestion des stocks du magasin en temps réel.



- ▶ Il n'est pas autorisé au client de se rendre sur place pour demander d'acheter tel ou tel produit, qui n'a pas été commandé en amont (ask and collect ou demander et récupérer).

En effet, cela risque de créer des files d'attente devant les magasins... ce contre quoi lutte justement le click and collect.

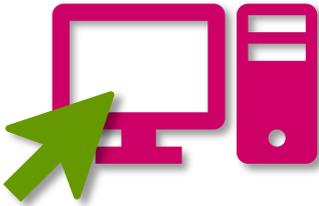
2

SON FONCTIONNEMENT ?



LE CLICK

Les moyens donnés aux clients pour passer la commande :



- ▶ Site de e-commerce.
- ▶ Réseaux sociaux photos / vidéos
- ▶ Photos / vidéos
- ▶ Téléphone / mails / sms

LA COLLECTE

La récupération de la commande se fait soit :

- ▶ « Physiquement » devant la boutique
- ▶ Par drive sans contact
- ▶ En livraison à domicile.



Il n'est pas possible de venir « physiquement » acheter un produit devant une boutique sans avoir commandé auparavant.



▶ **Le paiement peut s'effectuer en ligne ou sur place**

3

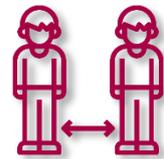
MISE EN PLACE & BONNES PRATIQUES



1 Je fais l'inventaire de l'ensemble de mes stocks (prise de photos...).



- ▶ Je porte un masque
- ▶ Je me lave les mains à la prise de poste puis je me désinfecte régulièrement les mains à l'aide du gel hydroalcoolique.
- ▶ Je touche les articles le moins possible
- ▶ Je maintiens la distanciation physique entre salariés



- ▶ J'utilise un marchepied sécurisé pour l'accès en haut de rayonnages.
- ▶ Je travaille à deux si les articles sont lourds ou volumineux.



3

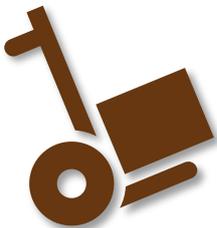
MISE EN PLACE & BONNES PRATIQUES



② Je mets en place une procédure de retrait des commandes.

En drive sans contact

- ▶ **J'identifie des emplacements de parking** que je communiquerai au client
- ▶ **J'utilise de préférence des emplacements de parking éclairés si possible**
- ▶ **Je mets en place un abri anti-pluie type tonnelle** si cela est possible
- ▶ **Je porte de préférence un gilet haute visibilité**



- ▶ **Je porte un masque**
- ▶ **Je m'équipe d'un terminal de règlement sans fil** (si le règlement n'a pas été fait).
- ▶ **Je mets un numéro de téléphone à l'entrée du parking** pour que le client puisse me joindre pour me signaler son arrivée.
- ▶ **J'utilise un accessoire d'aide à la manutention** pour les colis lourds et/ou volumineux (diabes / caddies / chariots à roulettes...).
- ▶ **Je demande au client de ne pas descendre du véhicule, de couper le moteur et de freiner le véhicule** (frein à main)
- ▶ **Je vérifie sa carte d'identité et le numéro de commande à travers la vitre**

3

MISE EN PLACE & BONNES PRATIQUES



2 options possibles pour le drive sans contact :

- Option 1

- J'ouvre le coffre et dépose l'article
- Je referme le coffre

- Option 2



- Je dépose le colis à côté de la portière et je m'écarte immédiatement d'une distance de **minimum 1,5 m**, le conducteur chargera lui-même son colis.

- ▶ J'indique au conducteur qu'il peut quitter son emplacement, je ne reste pas dans la zone de manœuvre du véhicule.
- ▶ Je me désinfecte les mains entre chaque voiture.
- ▶ Je nettoie les accessoires d'aide à la manutention si un autre collègue doit s'en servir. Si je suis seul utilisateur, je le nettoie en début et fin de poste.



Ou devant le magasin

- ▶ J'interdis physiquement l'entrée du magasin au client.
- ▶ Je peux par exemple fermer le magasin à clef et installer une sonnette à l'entrée ou indiquer un numéro de téléphone.
- ▶ Je porte un masque
- ▶ J'installe si possible un comptoir (table...) et un plexiglass que je nettoie après chaque passage.



- ▶ Je prépare le colis, je le place à l'entrée du magasin de manière à le rendre accessible par le client sans que j'aie à intervenir. L'objectif est de ne pas être en contact proche et, en particulier, de ne pas se passer le colis de la main à la main.
- ▶ Les clients me présentent leurs justificatifs d'identité, je ne les prends pas en main.
- ▶ Je maintiens la distanciation sociale et je me nettoie les mains après chaque client.

3

MISE EN PLACE & BONNES PRATIQUES



Ou/et Je livre à domicile :



- ▶ **Je me lave/ou désinfecte les mains** avant et après l'accès dans le véhicule. J'utilise de préférence un véhicule que je ne partage pas durant la journée de travail sinon un protocole de nettoyage devra être mis en place (cf [Fiche pratique véhicules professionnels AIST19](#)).
- ▶ **Je respecte le code de la route.** Et notamment : je ne téléphone pas au volant, je garde ma ceinture de sécurité pour les petits trajets, je signale que je quitte mon emplacement et vérifie que je peux le faire en sécurité avant de m'engager.
- ▶ **Eviter de stocker des colis dans l'habitacle,** ils pourraient devenir des projectiles en cas d'accident.
- ▶ **Si possible les livraisons s'effectueront en priorité dans les boîtes aux lettres.**
- ▶ **En cas de livraisons n'entrant pas en boîte aux lettres normalisée,** il est recommandé d'appeler le client pour prévenir de votre horaire d'arrivée, pour qu'il prenne ses dispositions (chien enfermé).
- ▶ **Je porte un masque**
- ▶ **Je préviens le client ou la personne désignée de mon arrivée** (en frappant ou en sonnant).
- ▶ **Je dépose le colis sur le pas de la porte** et je m'écarte immédiatement d'une distance de minimum 1,5 mètre de la porte.
- ▶ **Je peux laisser le colis sur le pas de la porte** ou m'assurer, à distance que le colis a bien été réceptionné par le client. Je ne recueille pas de signature manuscrite auprès du client.
- ▶ **L'objectif est de ne pas être en contact proche et, en particulier, de ne pas se passer le colis de la main à la main.**



3

MISE EN PLACE & BONNES PRATIQUES



3 Je forme et informe mes équipes



- ▶ **Dédier un temps de relation avec un responsable** pour mentionner toutes les difficultés rencontrées par les salariés dans le respect des nouvelles procédures et la relation avec le client.

4 Je mets en ligne les articles



5 Je gère mes stocks en temps réel



6 Gestion des retours :

- ▶ Pour le textile :

Lorsque les articles ne peuvent faire l'objet d'une procédure de nettoyage ou de défroissage à la vapeur, ils devront être mis en réserve temporaire (24h minimum, CF [avis HCSP du 6/05/20 sur les matières textiles](#)).



- ▶ Autres articles :

Les articles devront être nettoyés ou mis en réserve temporaire.

4

DUER : Mise à jour



Mise à jour du DUER

Le DUER de l'entreprise doit être mis à jour en intégrant tous les nouveaux éléments liés à la crise sanitaire. Les mesures spécifiques mises en place y sont tracées.

► Evaluation des risques

- Identifier les situations à risques liées à la mise en place du Click and collect.
- Evaluer la fréquence d'exposition et l'impact potentiel sur la santé des salariés.
- Mettre en place les mesures de prévention nécessaires à la protection des salariés



[Télécharger la trame de DUER Click & Collect](#)

Des questions, des conseils



Par téléphone : **05.55.18.20.55**

Par mail : service.prevention@aist19.fr



[Télécharger la plaquette du service prévention](#)



▶ Les liens utiles AIST19 :

- 🔗 [Site web AIST19 : COVID-19- Page d'informations aux entreprises](#)
- 🔗 [Site web AIST19](#)
- 🔗 [COVID-19 et personnes vulnérables : retour à des critères plus étendus et placement en activité partielle uniquement à défaut de télétravail ou de protection renforcée](#)
- 🔗 [COVID-19 : TousAntiCovid, une application pour casser les chaînes de transmission](#)
- 🔗 [Subvention Prévention COVID : prolongation de l'aide aux TPE / PME](#)

▶ Les liens utiles :

- 🔗 [Ministère du travail – COVID-19 Foire aux questions par thèmes](#)
- 🔗 [Ministère du travail : attestations dérogatoires](#)
- 🔗 [CCI de Corrèze](#) Cellule d'accompagnement dont le numéro unique ☎ **05 53 35 80 00**
 - [Webinaire Click and collect mode d'emploi](#)
 - **Le plan de relance** : <https://www.correze.cci.fr/actualites-details/items/plan-de-relance.html>
 - **AchatVille.com – Corrèze** : <https://www.achat-correze.com/>
 - **Aides de l'état - Un document synthétique** résumant les principaux instruments de soutien économique aux entreprises :
https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/covid19-soutien-entreprises/Mesures_soutien_eco_doc_synthetique.pdf
 - **Une foire aux questions**, très complète, avec les réponses aux interrogations les plus récurrentes sur les mesures de soutien ainsi que les contacts utiles :
https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/covid19-soutien-entreprises/faq-mesures-soutien-economiques.pdf



▶ Les documents utiles :



[Ministère du travail - Le protocole national entreprises du 13/11/2020](#)



[Ministère du travail – Guide des bonnes pratiques employeur](#)



[Ministère du travail – Guide des bonnes pratiques des salariés](#)