



La Corporation des concessionnaires
d'automobiles du Québec



COVID-19 PROTOCOLE SANITAIRE DES VENTES



**LES CONCESSIONNAIRES
AUTOMOBILES :
UN SERVICE ESSENTIEL
POUR LA SÉCURITÉ
DES CITOYENS.**



Mutuelle de prévention
de la CCAQ



DES MESURES RESPONSABLES EN TEMPS DE COVID-19

À la suite de l'annonce de la reprise de certains secteurs économiques du Québec, dont celui du commerce de détail, nous vous proposons le présent protocole de reprise progressive des ventes.*

Le secteur automobile étant la 2^e force économique au Québec, il est important de mettre en place un processus de vente en concession, et ce, sur rendez-vous dans la mesure du possible afin de pouvoir conclure ou compléter une transaction et de livrer le véhicule en concession. La santé publique et la CNESST s'attendent à une prise en charge proactive de la santé et de la sécurité au travail par les employeurs, et ce, autant pour la sécurité des travailleurs que pour celle du public. Chaque entreprise doit identifier les risques liés à la contamination et il importe de mettre les mesures de préventions afférentes en place.

Ces mesures sont évolutives et suivront les recommandations de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), de l'Organisation mondiale de la Santé (l'OMS) et de diverses consignes gouvernementales.

CNESST, Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail

> <https://www.cnesst.gouv.qc.ca>

INSPQ, Centre d'expertise et de référence en santé publique

> <https://www.inspq.qc.ca>

Gouvernement du Québec,
Situation du (COVID-19) au Québec

> <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/situation-coronavirus-quebec/>

OMS, Nouveau coronavirus (COVID-19)
conseils au grand public

> <https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

Gouvernement du Canada, Maladie (COVID-19)

> <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/maladie-coronavirus-covid-19.html>

* Le présent protocole a été développé précisément pour le secteur de l'automobile. Or, il ne remplace pas les instructions de la CNESST et celles-ci doivent être respectées en tout temps.



OBJECTIF

Permettre la location ou la vente de véhicules dans des conditions favorables qui répondent aux exigences sanitaires tout en respectant les lois en santé et en sécurité.

La priorité demeure la santé de tous, autant pour la clientèle que pour les employés. Ainsi, les mesures proposées répondent à cet objectif.

Pour ce faire, les conditions suivantes doivent être observées et respectées.

CONDITIONS GÉNÉRALES

- Lors du retour au travail, **prévoir une rencontre** avec les employés pour leur expliquer les différentes mesures de prévention mises en place ;
- Identifier une personne responsable en autorité qui sera chargée de faire respecter les protocoles en tout temps et de recevoir les signalements et commentaires de chacun ;
- S'assurer de questionner quotidiennement les employés sur leur état de santé ;
- Aviser les travailleurs de ne pas se présenter au travail s'ils présentent des symptômes suggestifs de la COVID-19 (fièvre, toux, difficultés respiratoires, perte de l'odorat ou du goût ou autres symptômes qui pourraient s'ajouter et respecter le guide d'intervention de l'employeur de la CCAQ) ;

> Guide d'intervention de l'employeur (PDF)

- Isoler un travailleur qui commence à ressentir des symptômes conformément au guide d'intervention de l'employeur de la CCAQ et contacter le 1 877 644-4545 ;
- Appliquer les mesures de distanciation sociale, éviter les contacts physiques directs (ex. : poignées de main, accolades) et faire respecter une distance de 2 mètres entre les personnes, utiliser un plexiglas ;
- Exiger le port du masque chirurgical en tout temps, même quand la distanciation de 2 mètres est possible, qu'un plexiglass est en place ou toute autre mesure est appliquée. Toutefois, lorsqu'une personne est seule dans un bureau ou une pièce fermée (4 murs avec une porte fermée, pas de cloisons), elle peut retirer son masque.

> <https://covid19.ccaq.com/knowledge-base/le-port-du-masque-medical-en-tout-temps-une-mesure-additionnelle/>

- Faire la promotion de l'hygiène des mains en mettant le matériel nécessaire (eau tiède et savon, solutions hydroalcooliques, poubelles sans contact, mouchoirs jetables, serviettes ou papier jetable, etc.) ;
- S'assurer que l'ensemble des employés visionne la capsule sur le lavage des mains sécuritaire ;

> https://www.youtube.com/watch?v=0kv-WM07R_8

- Installer un distributeur de solution hydroalcoolique à chaque entrée et autres lieux pour la désinfection des mains et aviser les clients, les sous-traitants et autres visiteurs de les utiliser ;
- Faire la promotion de l'étiquette respiratoire (toussez dans son coude replié, ou dans un mouchoir qu'on jette immédiatement après utilisation, puis se laver les mains dès que possible) ;
- Apposer des affiches de rappel aux endroits précis, comme à chaque porte d'entrée, à la toilette, dans la salle d'attente, au comptoir du service, etc. ;

> <https://covid19.ccaq.com/knowledge-base/coffre-a-outils/>

- Limiter les objets personnels dans les aires de travail ;
- Retirer les objets non essentiels dans les aires communes (revues, journaux, brochures, etc.) ;
- Prioriser des documents numériques plutôt que des documents papiers ;
- Offrir l'option d'une expérience d'achat virtuelle et l'évaluation du véhicule d'échange à distance, si possible ;
- Délimiter visuellement la mesure de distanciation de 2 mètres au plancher à l'aide de ruban adhésif aux endroits appropriés ;
- Garder tous les véhicules verrouillés dans la salle de montre et à l'extérieur ;
- S'assurer que les clients soient accompagnés par un représentant lorsqu'ils circulent dans la salle de montre et en respectant la distanciation de 2 mètres.
- S'assurer que le nombre de clients maximal en fonction de la superficie est respecté.

> <https://covid19.ccaq.com/knowledge-base/limite-maximale-du-nombre-de-clients-dans-votre-etablissement/>



Porter une attention particulière aux situations suivantes :



LES PÉRIODES DE REPAS

- Modifier les horaires des périodes de repas afin d'avoir un nombre limité d'employés dans la salle à manger en tout temps ;
- Faire manger les travailleurs dans des salles assez grandes pour qu'il y ait une distance de plus de 2 mètres entre chacun d'eux ou installer des plexiglas ;
- Autoriser le retrait du masque seulement avant le début du repas et exiger sa remise en place immédiatement après ;
- Assurer un lavage des mains rigoureux avant et après le repas ;
- Interdire le partage d'objets (ex. : tasse, vaisselle) ou de la nourriture.



LES PAUSES

- Veiller à ce que les mesures de distanciation sociale soient appliquées lors des pauses et éviter les rassemblements ;
- Éviter le partage d'objets (ex. : cigarettes, crayons, monnaie ou cellulaire).

HYGIÈNE ET NETTOYAGE

Le virus responsable de la COVID-19 peut survivre un certain temps (quelques heures à plusieurs jours) sur différentes surfaces, mais est facilement éliminé par la plupart des nettoyants et des désinfectants réguliers. Le nettoyage des lieux demeure une priorité dans l'établissement et, pour ce faire, certaines mesures doivent être appliquées.

Se référer au site de l'Institut national de santé publique du Québec pour le nettoyage des surfaces.

> <https://www.inspq.qc.ca/covid-19/nettoyage-surfaces>

Désinfecter

- 01-** Les salles à manger avant et après chaque repas ;
- 02-** Les installations sanitaires après chaque quart de travail ;
- 03-** La salle de montre chaque jour ;
- 04-** L'espace de travail, les surfaces fréquemment touchées (tables, comptoirs, poignées de porte, téléphones, accessoires informatiques, crayons, etc.) avec un produit nettoyant ou désinfectant à la fin de chaque quart de travail ;
- 05-** Les chaises utilisées par les clients, après chaque utilisation.

Nettoyage des véhicules

Désinfecter toutes les surfaces du véhicule touchées par le client lors de la démonstration ou de l'essai routier, notamment les clés, poignées de porte, volant, levier de vitesse, écran tactile, accessoires et poignée du coffre.

Lorsque le nettoyage est terminé, verrouiller le véhicule et identifier celui-ci comme étant désinfecté.

PRISE DE RENDEZ-VOUS

- Offrir et fixer des rendez-vous espacés aux clients, dans la mesure du possible ;
- Demander au client s'il présente des symptômes indicatifs de la COVID-19 (fièvre, toux, difficultés respiratoires, perte de l'odorat ou du goût ou autres symptômes qui pourraient s'ajouter) ;
- Aviser le client des mesures mises en place pour sa sécurité (accès restreint à la salle de montre, lavage des mains, etc.) ;
- Les ventes VIP ou activités de marketing ou de vente ne permettant pas la distanciation de 2 mètres ne sont pas recommandées et doivent être évitées.

ACCUEIL DU CLIENT

Toute personne qui entre en concession doit être accueillie à la réception.

- S'assurer que le client porte un couvre-visage ;
- Demander au client de se désinfecter les mains avec une solution hydroalcoolique ;
- Limiter la rencontre avec le représentant à un maximum de 2 personnes, dans la mesure du possible ;
- Tenir un registre de tous les clients qui se présente en concession (nom du client, numéro de téléphone, représentant, date, heure) ;
- Aviser le représentant de l'arrivée du client afin qu'il vienne le rejoindre à l'accueil.



VÉHICULES DANS LA SALLE DE MONTRE ET À L'EXTÉRIEUR

Présentation du véhicule au client par le représentant aux ventes.

- Déverrouiller le véhicule et garder la clé en tout temps ;
- Autoriser le ou les clients, le cas échéant, à s'asseoir uniquement à l'avant des véhicules ;
- Verrouiller le véhicule après la présentation et remettre la clé à l'endroit prévu pour le personnel responsable du nettoyage ;
- Apposer une affiche sur le véhicule après son nettoyage.

ESSAI ROUTIER

Le représentant aux ventes doit :

- Se laver les mains avant l'essai routier et inviter le client à faire de même en lui fournissant une solution hydroalcoolique ;
- Prendre une photo du permis de conduire du client sans y toucher ;
- Choisir un véhicule déjà désinfecté ;
- Permettre au client de conduire le véhicule dans un rayon déterminé et limiter la durée de l'essai ;
- Exiger une protection oculaire ou plexiglas en plus du port du masque chirurgical pour vos représentants, si le client ne porte qu'un couvre-visage ou un masque non conforme ;

> <https://covid19.ccaq.com/wp-content/uploads/2020/04/PAROIS-PROTECTION-CCAQ-3.pdf>

> <https://covid19.ccaq.com/knowledge-base/masques-ou-couvre-visage/>

- S'asseoir à l'arrière du véhicule ;
- Se laver les mains à la fin de l'essai routier et inviter le client à faire de même en lui fournissant une solution hydroalcoolique ;
- À la fin de l'essai, inviter le client à stationner le véhicule et remettre la clé dans un endroit prévu à cette fin pour le personnel responsable du nettoyage.

SIGNATURE DES DOCUMENTS

- Prévoir un lieu désigné qui respecte la confidentialité et la distanciation de 2 mètres entre les personnes ;
- Ajouter un écran protecteur en plexiglas si les lieux ne permettent pas la distanciation ;
- Désinfecter la surface du bureau, les chaises, articles et appareils électroniques utilisés entre chaque client ;
- Remettre un stylo à usage unique ou prévoir un récipient à cet effet pour la désinfection ;
- Se laver les mains à la fin de la transaction.

ÉVALUATION D'UN VÉHICULE D'ÉCHANGE

Lors d'une évaluation, privilégier le port des gants et s'assurer de se laver les mains après le retrait de ceux-ci.

REPRISE D'UN VÉHICULE D'ÉCHANGE

Lors de la reprise, s'assurer de désinfecter le véhicule.

LIVRAISON DU VÉHICULE

Doit être faite en concession, soit à l'intérieur ou à l'extérieur, dans un endroit prévu à cette fin.

- Désinfecter le véhicule avant que le client en prenne possession ;
- Présenter le véhicule de façon virtuelle.

