

Vente directe – Quelques bonnes pratiques face au coronavirus.

Avant toute autre chose, votre travail dans le contexte actuel mérite d'être salué. Soyez remerciés de continuer à servir la population malgré les risques potentiels existants.

Nombre d'entre vous s'interrogent sur les bonnes pratiques à mettre en place afin de **protéger vos clients** mais aussi **vous protéger vous-même**.

Il existe des mesures claires qui ont été mises en place par le Gouvernement. Accueil Champêtre en Wallonie les a résumées sur une affiche que vous trouverez ci-après (également téléchargeable sur notre site internet). Nous vous invitons à l'imprimer et à l'apposer dans votre magasin.

Il reste cependant beaucoup d'inquiétudes et de questionnements qui sont soulevés par les magasins de produits de terroir et artisans. Pour vous aider, nous avons compilé des initiatives relevées chez certains des membres du réseau et les partageons avec vous.

L'objectif est que vous trouviez votre propre méthode de fonctionnement. Une méthode qui vous rassure et qui vous permet de travailler dans un environnement (plus) serein.

Avant d'entrer dans le magasin :

- Bien que votre clientèle soit informée des mesures à respecter, nous vous conseillons de rendre visible l'affiche que nous vous proposons. Vous aurez d'autant **plus facile à faire respecter les conseils comportementaux**.
- Si vous avez modifié certaines habitudes dans le magasin, **communiquez-le sur un petit panneau à l'entrée et expliquez les raisons qui ont poussé à ce changement**. Non seulement ça fera un peu de lecture aux clients qui attendent à l'extérieur mais ça évitera l'effet de surprise et les crispations éventuelles (ex : arrêt du self-service pour les produits en vrac)
- Certains d'entre vous ont sorti un évier et invitent tous les clients à se laver les mains à l'eau (courante, bien entendu) et au savon. Ceci n'est pas possible pour toutes les infrastructures, nous vous invitons alors à inciter vos clients à **se désinfecter les mains au gel hydroalcoolique avant d'entrer**. Cela vous mettra plus à l'aise avec le contact de vos marchandises.
- Le respect des distances de 1m50 dans la file d'attente est important. N'hésitez pas **à mettre des repères au sol**. Cela peut être une simple bande-cache collée. Vous pouvez également faire appel à votre imagination pour proposer un système de distanciation plus ludique/humoristique. Cela donnera un côté sympa et détendra l'atmosphère durant l'attente.
- Ces jours-ci la météo est clémente mais, s'il se met à pleuvoir, il faudra trouver des alternatives pour que les clients puissent attendre sous des tonnelles ou dans leur voiture (tickets par exemple). **Réfléchissez-y déjà maintenant**, anticipez pour éviter toutes surprises.



Dans le magasin :

- La plupart d'entre vous proposent **des produits en vrac (au minimum les fruits et les légumes)**. A l'heure actuelle, il n'y a pas d'interdiction à ce que les clients se servent mais, il est légitime que vous ayez des interrogations ou des craintes à ce sujet. Certains ont décidé de ne plus permettre à leurs clients de se servir eux-mêmes. Voici quelques recommandations pour vous aider à gérer cet aspect de votre activité :

1. Privilégiez au maximum le service assisté, y compris pour les fruits & légumes. Concrètement, cela signifie que le consommateur doit se faire servir au maximum par le commerçant et éviter autant que possible de se servir lui-même pour ne pas démultiplier les contacts manuels.
 2. Le port de gants par le commerçant est une option. Cependant, il vaut mieux privilégier un bon lavage régulier des mains (eau chaude et savon) ou l'utilisation de gel hydroalcoolique entre chaque client, notamment après le règlement des achats par le client. Gardez toujours en tête d'éviter de vous toucher le visage sans vous désinfecter les mains !
 3. Pour éviter la surveillance continue, nous vous suggérons de placer les produits vrac derrière une table ou un comptoir pour limiter l'accès aux produits. Diminuer l'accessibilité réduira la possibilité pour les clients de se servir seul.
- Limitez au maximum la communication orale qui favorise la mise en suspension de gouttelettes d'eau véhiculant le virus dans l'environnement proche (autres clients, vous, votre marchandise, vos surfaces de travail...)
 - Pour des raisons évidentes d'hygiène, **les dégustations ne sont plus autorisées**. Bien que cela semble aller de soi, informez-en votre clientèle par un petit message à votre comptoir. Les clients apprécieront que vous preniez soin d'eux.
 - La plupart des commerces refusent d'utiliser les contenants apportés par leurs clients, pour éviter de propager le virus sur leurs surfaces de travail. Si les clients sont généralement compréhensifs, n'hésitez pas à **expliquer que tout produit extérieur est potentiellement contaminant** pour votre espace de travail qui doit être le plus sûr possible pour la santé de tous vos clients.

Voici quelques éléments de réponses pour y voir clair :

1. **Existe-t-il un risque d'infection par le biais d'un contact avec des emballages ?**
Dans des conditions idéales, le coronavirus survit en moyenne environ trois heures sur des surfaces et des matériaux lisses (comme les poignées de porte, les rampes, les tables, etc.). Le virus ne survit pas bien sur du matériel absorbant (tel que le carton, le papier, le textile...).
2. **Peut-on encore vendre des denrées alimentaires en vrac ?**
Comme expliqué plus haut, il est conseillé de demander aux clients de ne pas toucher des denrées alimentaires qui ne sont pas achetées, et ce autant que faire se peut. Dans le climat anxieux que nous connaissons, cette recommandation apaisera les clients suivants, qui auront moins de suspicions quant à une contamination éventuelle de votre marchandise.
3. **Comment empêcher la contamination des emballages que vous proposez ?**
Le risque d'infection par le biais d'emballages est beaucoup plus faible que lors d'un contact direct avec une personne infectée. Cependant, il faut prendre toutes les précautions nécessaires afin d'empêcher toute contamination par ce canal. Appliquez de manière stricte les recommandations en matière d'hygiène personnelle et désinfectez régulièrement les surfaces et les objets inertes aux yeux de vos clients. Ils gagneront en confiance quant aux achats qu'ils effectueront dans votre établissement.

Méthode Alternative :

- Pour limiter les contacts « client/client », « client/vendeur », « client/marchandise », nous vous suggérons, si vous le pouvez, d'adapter votre mode de commercialisation **en proposant aux clients de passer commande par téléphone ou par mail**, d'effectuer le paiement par voie électronique et de venir chercher leur commande en réduisant le temps de présence sur place.

- Pour vous faciliter la tâche, il est aussi possible de proposer **des colis ou des paniers dont vous déterminez le contenu**. Cela permet d'alléger l'intendance de préparation. Communiquez sur cette possibilité via vos réseaux (site web ou page Facebook) et mentionnez-le dans votre magasin.
- En ce qui concerne le paiement, il est recommandé de manipuler le moins possible l'argent liquide. Malheureusement, certains d'entre vous ne possèdent pas de terminal adéquat. Nous vous invitons à **télécharger l'application Payconic** qui permet un transfert d'argent entre comptes via le smartphone, de façon simple et sécurisée. C'est une solution très facile d'accès et d'utilisation qui pourrait vous faciliter la vie à moindre coût pendant cette période d'épidémie.
- Si vous possédez un terminal de paiement, **nettoyez l'appareil et le clavier régulièrement** avec des lingettes désinfectantes spéciales pour les appareils électroniques, ou un chiffon doux sur lequel on a vaporisé un désinfectant. Suggérez à votre clientèle de composer le code secret avec un élément métallique, comme le bout d'une clé de voiture.
- Dans le cas où vous n'accepteriez habituellement les paiements électroniques qu'à partir d'un certain montant d'achat (ex : 30€ minimum), oubliez cette règle le temps de la crise. Invitez également vos clients à **payer « sans contact »** si votre dispositif le permet.

Pour aller plus loin :

- **Impact économique de la crise sur vos activités de vente directe :**

Accueil Champêtre en Wallonie a lancé **une enquête sur les impacts de la crise pour vos structures**, afin d'évaluer les pertes ou profit du secteur et de pouvoir défendre vos intérêts auprès des instances institutionnelles concernées.

Il est essentiel que vous y répondiez en nombre pour pouvoir cibler au plus juste l'impact de ce changement soudain des comportements de consommation sur votre secteur. Au plus il y aura de participation à l'enquête, au plus nous pourrons donner une juste estimation de la réalité.

Il s'agit d'une enquête qui s'effectuera via des **questionnaires hebdomadaires, tout au long de la crise, et sans doute même au-delà.**

Pour y participer, contactez info@accueilchampetre.be ou accédez-y via notre page Facebook. N'hésitez pas à en faire le relais auprès de vos collègues propriétaires, magasins de terroir ou artisans : il est important de pouvoir chiffrer l'impact de cette crise le plus précisément possible.

- **Veille d'actualités et de mesures :**

À situation exceptionnelle, attention exceptionnelle.

Les choses évoluent très vite, les informations se complètent quotidiennement. Aussi, nous vous suggérons de vous informer régulièrement sur les canaux habituels de communication d'Accueil Champêtre en Wallonie, site internet et Facebook. Nous exerçons une veille de tous les médias, et y publions l'évolution des informations qui vous concernent et qui vous sont utiles.

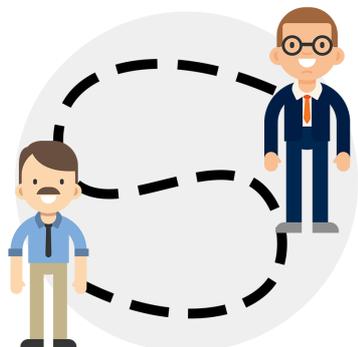
Accueil Champêtre en Wallonie vous soutient et vous remercie pour votre motivation à offrir des produits et des accueils de qualité dans le contexte actuel.

Vous avez d'autres questions, des doutes, des incertitudes ? **Notre équipe est sur le pont pour vous aider !** N'hésitez pas à nous contacter (Sarah Renoy : sarah.renoy@accueilchampetre.be et Sandrine Wattiez : sandrine.wattiez@accueilchampetre.be)

Tenez-vous en sécurité, et prenez soin de vous.

Accueil Champêtre en Wallonie,
À vos côtés.

RÈGLES D'HYGIÈNE FACE AU CORONAVIRUS



**RESPECTER LES DISTANCES
DE SÉCURITÉ :
1 PERSONNE PAR 10 M²
DANS LE MAGASIN**



**DANS LA MESURE DU
POSSIBLE, VENIR SEUL
DANS LE MAGASIN (SANS
FAMILLE)**



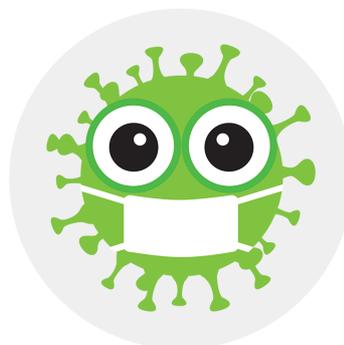
**SE LAVER LES MAINS LE
PLUS SOUVENT POSSIBLE
ET NE TOUCHER QUE LES
ALIMENTS QUE L'ON
ACHÈTE**



**PRIVILÉGIER LE PAIEMENT
PAR CARTE OU SANS
CONTACT ET ÉVITER
L'ARGENT LIQUIDE**



**LIMITER LA DURÉE DE SES
COURSES À 30 MINUTES
MAXIMUM**



**RESTER CHEZ SOI SI ON
EST MALADE OU NE SE
SENT PAS BIEN**

JE SOUTIENS MES PETITS COMMERÇANTS !