

# Guide pour les ventes directes aux consommateurs pendant la Covid-19 et au-delà.



Publication originale sur le site de la FAO : 1er avril 2020  
Version française : le 2 avril 2020, révisée le 27 mai 2020

Cette traduction est rendue disponible en français grâce à l'Union des cultivateurs franco-ontariens. [www.ucfo.ca](http://www.ucfo.ca)

En ces temps de pandémie sans précédent, la Fédération de l'agriculture de l'Ontario (FAO) reconnaît qu'il s'agit d'une période extraordinaire qui change nos habitudes de consommation. Nous espérons vous fournir un soutien et des conseils pour vous aider à continuer de vendre et de commercialiser vos produits agricoles.

## Des marchés alternatifs pour vendre vos produits

Peu importe si votre entreprise est considérée comme un lieu de travail essentiel, toutes les entreprises peuvent continuer à vendre des biens et des services, à condition qu'elles le fassent par télétravail, en ligne, par téléphone, par cueillette sans contact et par livraison. Certaines options à envisager sont :

1. Offrir des ventes directes à la ferme, en utilisant les mesures préventives ci-dessous.
2. Offrir des ventes en ligne pour le ramassage sans contact ou la livraison à la ferme.
3. Établir un partenariat avec d'autres entreprises locales pour offrir une livraison de boîtes locales.
4. Établir un partenariat avec des restaurants locaux qui offrent toujours des services de livraison et de plats à emporter.
5. Si vous avez un surplus de nourriture, envisagez de faire un don à une banque alimentaire locale ou à un programme alimentaire communautaire et vous pourrez peut-être demander un [crédit d'impôt sur le revenu](#).

## Protocoles de santé et sécurité pour la vente directe

Assurez-vous de lire les [directives du gouvernement de l'Ontario : Santé et sécurité de l'agriculture pendant la COVID-19](#). Continuez à surveiller [le site web de la santé publique](#) pour les mises à jour concernant les protocoles actuels en matière de santé et de sécurité et encouragez l'utilisation de l'outil [d'auto-évaluation en ligne](#). N'oubliez pas que la COVID-19 peut être transmise par des personnes asymptomatiques. Une personne infectée peut ne pas encore, ou **ne jamais** présenter de symptômes ou de signes. Le dépistage ne permet d'identifier que la population symptomatique, de sorte qu'elle peut facilement se propager sans être détectée.

Les coronavirus se propagent par contact étroit avec d'autres personnes. [Voici quelques conseils utiles pour prévenir la propagation des germes à la maison ou sur le lieu de travail :](#)

# Guide pour les ventes directes aux consommateurs pendant la Covid-19 et au-delà.



- [Lavez-vous souvent les mains avec de l'eau et du savon](#) ou avec un désinfectant pour les mains à base d'alcool.
- Lavez-vous ou désinfectez vos mains après avoir effectué ou reçu des livraisons.
- Éternuez et tousez dans votre manche. Évitez de vous toucher les yeux, le nez ou la bouche. Si vous utilisez un mouchoir en papier, jetez-le immédiatement et lavez-vous ensuite les mains.
- Évitez tout contact avec des personnes malades et restez chez vous si vous êtes malade.
- Évitez autant que possible les zones de contact avec les personnes malades ou assurez-vous de vous laver les mains après.
- Dans la mesure du possible, portez des gants lorsque vous entrez en contact avec des zones à forte sollicitation. Ne vous touchez pas le visage avec des mains gantées. Faites attention lorsque vous enlevez vos gants. Veillez à vous laver les mains après les avoir retirées.
- Lavez vos vêtements dès que vous rentrez chez vous.
- Si vous êtes malade : informez immédiatement votre supérieur hiérarchique, remplissez [l'auto-évaluation](#) et suivez les instructions.

En plus de ce qui précède, si la distance physique entre les personnes (2 mètres) n'est pas possible, vous devrez peut-être envisager de porter un équipement de protection individuelle (EPI). Les EPI ne sont efficaces que si les personnes les portent correctement. Assurez-vous que la formation sur les EPI porte sur l'ajustement, l'utilisation, les soins, l'enfilage et le retrait, l'entretien, le nettoyage et les limites des EPI.

Voici quelques exemples de considérations relatives aux EPI pour les travailleurs agricoles :

- Les gants à usage unique peuvent aider à limiter le contact avec certaines surfaces, certains produits, etc. Mettre en place des pratiques pour les jeter ou les changer de façon appropriée lorsqu'ils sont souillés. Avant d'introduire des gants, assurez-vous de prendre en compte les autres risques qui peuvent être présents sur le lieu de travail. Dans certains cas, les gants peuvent constituer un risque d'"enchevêtrement" et ne doivent pas être portés.
- Des lunettes de protection ou des écrans faciaux peuvent également être utiles pour les barrières et la séparation. Elles doivent être attribuées à des personnes et ne doivent pas être partagées, mais peuvent être utilisées régulièrement si elles sont maintenues propres. Assurez-vous de déterminer comment elles seront affectées et nettoyées si vous décidez de les utiliser.

# Guide pour les ventes directes aux consommateurs pendant la Covid-19 et au-delà.



## Milieux de travail avec des employés

- Si vous recherchez un soutien en RH, téléchargez la trousse à outils [AgriHR](#) du Conseil canadien des ressources humaines en agriculture (CCRHA). Pour recevoir un accès gratuit, utilisez le code : COVID-19.
- Le CCRHA a également une page [Web COVID-19](#), régulièrement mise à jour avec des informations sur la gestion de votre ferme lorsque des employés sont malades, qu'ils vous notifient d'une maladie ou qui ne se présentent pas au travail.

## Configurez votre espace

- Configurez votre aire de travail afin que les gens puissent manœuvrer en utilisant les principes de distanciation physique.
- Offrez vos produits préemballés pour réduire les contacts.
- Envisagez d'offrir un espace pour le lavage ou la désinfection des mains.
- Fournissez des congélateurs libre-service ou d'autres méthodes pour réduire votre besoin d'être présent, et désinfectez toutes les zones entre chaque client.
- Ne permettez pas aux clients d'échantillonner des aliments ou d'utiliser des contenants réutilisables.
- Ne fournissez pas d'aires communes ou de sièges pour rester sur le site.
- Offrez le paiement sans contact via Apple Pay ou d'autres méthodes de paiement tactile/sans contact, e-Transfer, préachat en ligne. Si vous acceptez l'argent comptant, assurez-vous qu'il est correctement désinfecté.

## La commercialisation de votre entreprise

- Lorsque vous faites la promotion de votre ferme, encouragez les gens à rester à la maison s'ils ne se sentent pas bien.
- Encouragez les clients à précommander afin que leur visite soit aussi brève que possible.
- Fournissez une liste des mesures de santé et de sécurité que vous avez mises en place, afin que les clients soient plus à l'aise de visiter votre ferme.
- Racontez votre histoire ! De nombreux consommateurs souhaitent soutenir les agriculteurs en ces temps difficiles.
- Faites la promotion des avantages pour la santé de vos produits. Vous fournissez des produits alimentaires ou agricoles frais et locaux qui sont bons pour la santé et le bien-être de vos clients.

# Guide pour les ventes directes aux consommateurs pendant la Covid-19 et au-delà.



- Changez votre modèle commercial pour vous concentrer sur les produits essentiels plutôt que sur les articles de luxe. Peut-être que votre produit pourrait doubler en tant que produit de santé, ou qu'un produit aurait une valeur ajoutée connexe qui pourrait être utile ? Par exemple, de nombreux distillateurs utilisent leurs ressources pour développer un désinfectant pour les mains, pendant cette période de demande accrue.
- Faites preuve de créativité ! Utilisez les médias sociaux pour proposer des cadeaux, encouragez vos abonnés à « relever le défi [insérer le produit ici] », à promouvoir une activité amusante liée à votre produit ou à envisager une initiative promotionnelle de bienfaisance. Beaucoup de gens sont sur les réseaux sociaux et cherchent des moyens d'aider, de soutenir les autres et de se remonter le moral !

## Local Line : Une plateforme de vente en ligne (en anglais seulement)

Local Line est une plateforme en ligne qui aide les agriculteurs à vendre directement aux consommateurs. La plateforme de commerce électronique, de gestion de la relation client (CRM), d'inventaire et de logistique de Local Line permet aux producteurs de contrôler leur propre marque et de développer leur entreprise selon leurs conditions. Les membres de la FAO bénéficient des avantages suivants :

- Un essai gratuit de 30 jours et 20 % de réduction sur l'abonnement de première année
- Un créateur de site Web gratuit, une configuration de compte gratuite et une intégration Quickbooks gratuite

Pour vous inscrire, visitez <https://www.localline.ca/signup>\* et entrez votre numéro FAO dans la case du code de référence. Pour en savoir plus sur Local Line, regardez [le webinaire FAO](#)\* ou visitez le [site Web de Local Line](#)\*.

\*À noter que le webinaire FAO et le service Local Line sont uniquement en anglais.

## Élaborez un plan de gestion des risques

- Veillez à ce que les plans de gestion des risques et les plans opérationnels comprennent des plans de lutte contre la pandémie. Ces plans doivent comprendre l'identification des décideurs, les rôles et les responsabilités, l'accès aux soins médicaux, les plans de quarantaine et/ou de transport vers les installations médicales. Ils doivent également inclure la planification des communications, telles que : qui est le point de contact, les contacts médicaux, les plans de communication interne et externe, les coordonnées du personnel, les fournisseurs et les services communautaires.
- Le plan de gestion des risques doit également identifier ce qu'il faut faire si le personnel n'est pas disponible pour effectuer des travaux urgents (par exemple, la traite, la cueillette de fraises) lorsque le nombre d'employés disponibles pour effectuer le travail est insuffisant en raison d'une maladie. Il peut s'agir de conclure des accords avec les agriculteurs environnants pour obtenir un soutien.

# Guide pour les ventes directes aux consommateurs pendant la Covid-19 et au-delà.



- Examiner les lignes directrices de Santé publique du Canada sur la prise de décision en fonction du risque pour les lieux de travail et les entreprises pendant la pandémie de COVID-19.

## Pour les lieux de travail avec des employés

- Si vous cherchez un soutien en matière de RH, téléchargez [la boîte à outils AgriHR du Conseil canadien pour les ressources humaines en agriculture](#) (CCRHA). Pour recevoir un accès gratuit, utilisez le code : OFA-Toolkit.
- Le CCRHA dispose également d'une page [Web COVID-19](#) régulièrement mise à jour, qui contient des informations sur la gestion de votre exploitation agricole lorsque des employés sont malades, se rendent au travail pour cause de maladie ou ne se présentent pas au travail.
- Si votre entreprise fait appel à des employés saisonniers internationaux essentiels, consultez le document [Lignes directrices relatives à la prise de décisions fondées sur les risques pour les lieux de travail et les entreprises pendant la pandémie de COVID-19](#).

## Ressources

De nombreuses autres organisations et sites Web du gouvernement disposent de ressources et de soutien supplémentaires pour aider les agriculteurs à maintenir la santé et la sécurité de leur famille, de leur lieu de travail et de leurs clients en ces temps difficiles. Voici quelques ressources supplémentaires pour vous aider :

- [Santé et la sécurité dans le secteur de l'agriculture de l'Ontario durant l'écllosion de la COVID-19](#)
- [WSPS COVID-19 Documents d'orientation sectorielle sur la santé et la sécurité](#) (en anglais)
- [Guide de l'OFA pour l'exploitation de votre entreprise agricole essentielle pendant la COVID-19](#) (lien pour le guide en français en bas de page) ou sur le site de l'UCFO : <http://ucfo.ca/gerer-les-risques-et-ameliorer-la-securite-et-le-bien-etre-dans-votre-entreprise-agricole-par-rapport-a-la-covid-19/>
- [COVID-19 Guidance for Food Premises](#) (en anglais)
- [Farmers' Markets Ontario COVID-19 Updates](#) (en anglais)
- [Ontario Federation of Agriculture COVID-19 Updates](#) (en anglais)
- [Ontario Farm Fresh Marketing Association](#) (en anglais)
- [Local Line Direct Market Farmers' Guide to COVID-19](#) (en anglais)
- [Le ministère de la Santé de l'Ontario](#)
- Northern Ontario Farm Innovation Alliance: [Online Marketing and the Basics of Direct-to-Consumer Sales](#) (en anglais)

La santé et le bien-être de votre famille devraient être une priorité absolue en ces temps difficiles.