

Mesures de réouverture de vos opérations de vente au détail

Enfin, vous pouvez rouvrir vos opérations face au public. Mais puisque les risques sont toujours présents, il est important de mettre en œuvre des mesures de santé publique appropriées et d'ajuster vos opérations pour prévenir et réduire la propagation de la COVID-19 parmi employés et clients. Vous trouverez ci-dessous des conseils pour redémarrer les opérations de vente au détail.

Avant d'ouvrir

- Déterminez au préalable le nombre de clients pouvant entrer dans vos locaux pour maintenir la distanciation sociale, ce qui implique de limiter le nombre de personnes admises à seulement quelques-unes à la fois.
- Déterminez les pratiques sécuritaires que vous mettrez en place pour la livraison et la réception de vos produits.
- Assurez-vous de communiquer vos instructions à tous vos employés, à vos fournisseurs et à leurs livreurs.
- Reprogrammer les visites inutiles sur le lieu de travail des partenaires de la chaîne d'approvisionnement, des vendeurs, des livreurs ou d'autres qui n'ont pas besoin d'être là maintenant.
- **À l'extérieur**, installez une station pour permettre aux clients de se laver et de se sécher les mains si vous le pouvez. N'oubliez pas d'ajouter une grande poubelle. Si le lavage des mains n'est pas possible, installez une station avec un désinfectant approprié pour les mains.
- Assurez-vous d'assigner un membre du personnel pour approvisionner la station de lavage en savon, désinfectant pour les mains et serviettes en papier.
- Dans le stationnement, prévoyez du marquage au sol pour indiquer les distances et les itinéraires à suivre pour contrôler les clients.
- Prévoyez d'utiliser une liste de vérifications quotidiennes pour vérifier la santé de vos travailleurs
(INSERT LINK TO THE DOCUMENT HERE)



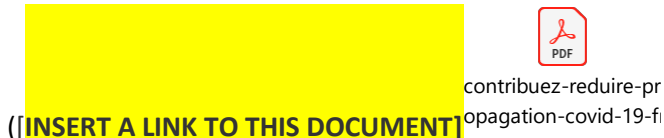
ACP_Liste
vérifications quotidien

- Préparez, sur la base de vos opérations, une liste de vérifications quotidiennes pour vérifier la sécurité de vos lieux de vente au détail.

Symptômes de la COVID-19 - NE PAS OUBLIER : il est de votre responsabilité d'identifier et d'exclure des employés ou des clients ayant des symptômes de la COVID-19.

- Examiner régulièrement les travailleurs pour les problèmes de santé. Si quelqu'un développe des symptômes de la COVID-19, mettez en œuvre des procédures pour signaler la maladie et éloigner le travailleur des autres (**voir section Mise en garde, page 3 du Guide de l'ACP sur les meilleures pratiques en temps de la COVID-19**)

- Former le personnel quant à leur rôle, leur responsabilité et leurs droits en matière de santé et sécurité.
- Former le personnel qui sera en interaction avec les clients afin qu'il puisse leur faire part de vos instructions pour maintenir la distanciation sociale et des procédures de nettoyage que vous offrez.
- Former le personnel quant à la possibilité d'exclure des clients qui pourraient présenter des symptômes et sur les solutions de rechange disponibles (achats en ligne ou commande par téléphone, l'envoi de quelqu'un d'autre pour faire l'achat, etc.)
- Affichez vos mesures d'hygiène sur votre porte — utilisez ce modèle par exemple.



- Assurez-vous qu'un membre du personnel sera affecté à la surveillance des clients à leur arrivée.
- **À l'intérieur**, prédéterminez la circulation de la clientèle en organisant des allées à sens unique soit en mettant des flèches sur le plancher ou en posant des affiches à cet effet.
- Passez en revue vos procédures d'assainissement et augmentez leur fréquence, en particulier pour les surfaces à contact élevé et les zones publiques et les toilettes ouvertes au public.
- Former le personnel aux nouvelles procédures et sur les fréquences d'assainissement.
- Si vous avez des articles que vous savez que les clients sont susceptibles de toucher, pensez à offrir des gants aux clients avant qu'ils n'entrent dans le magasin ou assurez-vous d'avoir du personnel dédié à l'hygiène de ces surfaces.
- Assigner et former du personnel pour s'assurer que les clients suivent les protocoles de distanciation physique dans les zones susceptibles d'être encombrées [par exemple : zone de la caisse ou de livraison de matériel]

Interagir avec les clients

- Surveillez attentivement le comportement des clients qui attendent votre permission pour entrer. Lorsque nécessaire, intervenir afin qu'ils respectent la distanciation sociale — 2 m [6'].
- Assurez et faites respecter la distance entre les travailleurs. Lorsque cela est possible, évitez que plusieurs travailleurs effectuent la même tâche à proximité.
- Dans les zones de vente, assurez une distance physique [en restant à 2 mètres l'un de l'autre] entre le vendeur et le client.
- Obliger vos vendeurs à porter des gants — cela leur rappellera de ne pas serrer la main d'un client lors de la conclusion d'une vente.
- Former vos vendeurs pour qu'ils portent une attention particulière à la désinfection des surfaces fréquemment touchées par leur client.
- Si nécessaire, des barrières peuvent être érigées entre le personnel et les clients, comme des lignes au sol.
- Fournissez un désinfectant pour les mains, des lingettes désinfectantes ou des gants si un client veut toucher la surface d'un produit.
- Installer des poubelles pour que les clients puissent disposer des lingettes désinfectantes utilisées et d'autres articles à plusieurs endroits.

Passer à la caisse

- Installer une poubelle pour éliminer les lingettes désinfectantes usagées et autres articles près des caisses et à la sortie.
- Si vous le pouvez, installez une barrière en plexiglas avec un passage pour le retour de produits ou le paiement des articles.
- Prévoyez du marquage au sol pour indiquer les distances appropriées à la caisse.
- Minimisez l'interaction entre le personnel et les clients en utilisant le débit ou le crédit *sans toucher* à la carte.
- Demandez avant d'offrir le reçu. Si vous connaissez le client et que vous avez son courriel, offrez les factures et les informations par voie électronique.
- Désinfecter les terminaux de paiement/dispositifs POS, après chaque client, y compris les surfaces pour taper le NIP et les tiroirs-caisses
- Ne laissez pas les clients apporter leurs sacs réutilisables afin d'éviter qu'ils soient manipulés par votre personnel.

Mesures de réponse pour les clients en ligne

- Envisagez de contacter vos clients habituels pour leur proposer une précommande en ligne ou par téléphone pour cueillette afin de réduire la nécessité pour les clients d'entrer dans vos espaces de travail et surfaces de vente.
- Si vous offrez la livraison à domicile, demander à votre client de payer à l'avance par moyens électroniques ou par carte de crédit.
- Maintenez la distanciation physique lors de la livraison.
- Si vous offrez aux clients de venir chercher leur marchandise achetée en ligne, demandez-leur de payer à l'avance par moyens électroniques ou par carte de crédit.
- Maintenez la distanciation physique lors de la cueillette.

Quelques exemples d'ÉPI qui peuvent être adaptés aux exigences de travail du personnel :

- **Gants** — L'utilisation de gants jetables peut protéger les employés du contact avec les surfaces, les produits et l'équipement. Ayez des pratiques en place pour une élimination appropriée des gants et apprenez aux employés quand les gants doivent être changés [déchirures, saletés ou contaminations]. Avant de mettre en place des gants, examinez les exigences de travail afin de vous assurer que les gants n'entraîneront pas de problèmes de dextérité ou d'adhérence ou ne mettront pas les employés en danger d'accrochage avec des pièces ou de l'équipement en mouvement.
- **Lunettes ou écrans faciaux** — Ceux-ci doivent être attribués à des individus et non partagés. Cet équipement peut être réutilisé régulièrement s'il est désinfecté entre deux utilisations. Identifiez si les lunettes deviennent difficiles à utiliser ou gênent la vision. L'utilisation d'écrans faciaux peut être mieux adaptée à certaines tâches.

Formez tout le monde à la propreté de leurs surfaces de travail, des écrans de commande, des débitmètres, des caisses enregistreuses et de l'équipement.

Restez à jour avec les meilleures pratiques. Vérifiez les mises à jour publiques fédérales et provinciales sur la santé pour des mesures supplémentaires si de nouveaux contrôles sont requis.

Réévaluer

La COVID-19 nous présente à tous des défis que nous n'avions jamais vus auparavant. Il est important de considérer que les ajustements que vous faites aujourd'hui pourraient nécessiter d'autres ajustements demain. Il est recommandé de réviser régulièrement vos mesures préventives et de les ajuster si elles ne fonctionnent pas assez bien ou causent d'autres problèmes au travail.

Le but ultime ? Prévoyez faire des vérifications régulières de vos plans de prévention de la COVID-19. Cela vous permettra de minimiser les risques et de pouvoir continuer d'offrir vos produits et vos services.