

POUR BIEN RECEVOIR LES CLIENTS

Voici plusieurs idées et initiatives mises en place par des commerces d'ici et d'ailleurs et desquelles vous pouvez vous inspirer.

L'extérieur du magasin

- **Limitez le nombre de clients qui peuvent entrer.** Combien de clients peuvent entrer en même temps et magasiner en étant à une distance de 2 mètres l'un de l'autre? N'oubliez pas de considérer aussi la présence de vos employés sur le plancher. Selon la capacité maximale en temps normal de chacun des bâtiments, la règle en vigueur est autour de 40 à 50% de la capacité. Mais dans un local de 1 000 pieds carrés, ça ne prend pas beaucoup de clients pour enfreindre le 2 mètres.
- **Placez une affiche sur votre porte d'entrée** expliquant les mesures d'hygiène et le nombre maximal de clients pouvant être admis.
- Au besoin, faites installer un système de verrouillage automatique à votre porte d'entrée comme dans les bijouteries.
- **Gérez votre file d'attente** en ajoutant des repères au sol (bandes de ruban adhésif de couleur, cônes, cordons, etc.).
- **Animez votre vitrine** pour faire patienter vos clients dehors, par beau temps.

L'entrée du magasin

- **Installez un poste d'accueil**, un genre de « point de contrôle ». Celui-ci peut être fait par un employé qui contrôle la circulation (magasin à plus grande surface) ou pour les petits commerces, une table avec des produits désinfectants est aussi intéressante comme mesure.
- **Installez une affiche informative à ce poste d'accueil** faisant un rappel des mesures sanitaires. Profitez de l'occasion pour expliquer vos mesures

pour les clients de 60 ans et plus (achat en ligne et par téléphone, commande à l'auto, etc.).

- **Nettoyez et désinfectez les paniers** au fur et à mesure qu'ils sont utilisés.

Le plancher du magasin

- **Gérez la circulation en établissant un sens pour circuler** pour éviter que les clients se croisent. Au besoin, remplacez vos étagères pour faire un circuit dirigé et ajoutez des repères au sol.
- **Ajoutez des affiches sur les tablettes** demandant aux clients d'éviter de toucher inutilement les produits.
- **Ajoutez des affiches** qui rappellent la distance de 2 mètres.

Le service aux clients

- **Offrez des masques à vos employés.** Même si le gouvernement ne rend pas le port du masque obligatoire pour l'instant, rien ne vous empêche de le rendre obligatoire pour vos employés. Certaines entreprises réfléchissent maintenant au port du masque obligatoire pour les employés ET même pour leurs clients (ex. Costco).
- **Ajoutez des repères au sol** pour les clients qui vont être en file d'attente d'une cabine d'essayage ou pour entrer dans un département.
- **Nettoyez régulièrement les surfaces** touchées par les clients (banc, crochets, fauteuils, poignées, etc.).
- **Fermez des sections au besoin** si vous n'avez pas assez de personnel pour servir tous les clients pour tous vos produits.
- **Placez certains produits en « quarantaine » de 24 à 48 heures** selon les produits qui ont été touchés ou essayés. Dites-vous qu'un client pourrait être réticent à acheter ou à tester vos produits si vous ne lui

assurez pas que le produit est presque sans risque. Certains commerçants actuellement passent leurs vêtements à la vapeur avant de les replacer sur les tablettes.

Le comptoir-caisse

- Encore une fois, **ajoutez des repères au sol** pour les clients qui vont être en file d'attente.
- **Installez une barrière physique au besoin.** Cette mesure est utile SEULEMENT si le client reste quelques instants à la caisse et si l'employé ne quitte pas son poste de travail à la caisse. Un commis sur le plancher qui ferait aussi la caisse n'a pas besoin d'avoir une barrière physique de type plexiglass.
- **Nettoyez les surfaces**, surtout le terminal de paiement entre chaque client et lavez vos mains. Faites attendre le prochain client pour payer tant que ces deux mesures ne sont pas réalisées, vous démontrez ainsi de la rigueur.
- Pour certains magasins, **demandez aux clients de scanner** ou d'emballer eux-mêmes les produits achetés.
- Proposez d'envoyer la **facture par courriel**.

L'entrepôt/ réception/ salle à manger

- **Prévoyez des affiches pour vos fournisseurs** de passer UNIQUEMENT par la porte arrière si possible et rappelez-leur vos mesures les concernant.
- **Nettoyez avec un chiffon** toutes les boîtes reçues à la réception avant leur manipulation. Portez des gants au besoin.
- **Prévoyez des cédules de maintenance rigoureuses avec horaire et signatures de vos employés** pour la salle à manger, toilettes, casiers,

autres endroits régulièrement fréquentés par les employés (ex. entrepôt, aires communes). Il s'agit d'endroits très propices à la transmission du virus.

Les retours

- **Limitez les retours ou les interdisez-les au besoin.** Permettez une plus longue période de vos délais habituels et laissez la marchandise 24 à 72 heures en quarantaine.

La livraison

- **Nettoyez fréquemment le véhicule** si plusieurs livreurs l'utilisent et assurez-vous qu'il soit suffisamment équipé de produits désinfectants.
- **Sonnez, attendez un signe de présence, déposez le colis et éloignez-vous.**
- Vous pouvez aussi téléphoner au client avant votre arrivée.
- Favorisez les livraisons avec **paiement préautorisé.**

POUR LES BOUTIQUES DE VÊTEMENTS

Le site de la CNESST ne divulgue rien d'officiel à ce sujet, du moins, pas encore. Cependant, nous nous permettons de vous faire quelques suggestions inspirées de ce qui s'est fait en Europe et en Asie lors de la reprise de ce secteur d'activités.

- Opérez une cabine d'essayage sur deux
- Assurez un nettoyage des cabines (poignées/ crochets) entre les clients
- Mettez les vêtements essayés, mais non-choisis, en quarantaine pour une période variant de 24 à 48 heures.