



MANUEL DES PROCÉDURES SANITAIRES

POUR LES EMPLOYÉS

Ce manuel fait suite à la crise sanitaire liée à la COVID-19. Il pourrait être sujet à changement selon les mesures et demandes gouvernementales.

Comme employeur et employés, nous avons tous l'obligation de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer l'intégrité physique de nos collègues et de nos clients.



Personnes à risque ou symptomatiques

Symptômes ressentis à la maison

- Si vous avez des symptômes, tels que la toux, la fièvre, des difficultés respiratoires, une perte soudaine de l'odorat ou du goût sans congestion nasale, ou tout autre symptôme, vous devez contacter votre supérieur immédiat rapidement et ne pas vous présenter au travail.

Symptômes ressentis au travail

- Si vous commencez à ressentir des symptômes sur les lieux de travail, vous devez prévenir votre supérieur immédiat et vous isoler dans le local de réception et d'étiquetage. Des masques et une solution hydroalcoolique sont disponibles sur place.
- Vous devez mettre un masque en utilisant la solution hydroalcoolique avant et après l'installation.
- Le supérieur immédiat que vous avez prévenu mettra en place le protocole nécessaire et s'assure de vous escorter à l'extérieur du magasin en veillant à la sécurité de vos collègues et des clients.

Accueil des clients



- Nous estimons actuellement qu'il est possible d'avoir un maximum de 5 clients à la fois dans la boutique afin de respecter la distance de 2 mètres. Assurez-vous que l'affiche expliquant nos mesures d'hygiène et expliquant le nombre maximal de clients pouvant être admis est bien placée dans la vitrine.
- Nous essayons de limiter l'accès au magasin à un client par famille. Nous vous demandons cependant d'utiliser votre jugement.
- Il doit **TOUJOURS** y avoir un employé sur le plancher qui s'occupe de l'accueil des clients.
Il devra faire une brève allocution :
 - Montrez aux clients où est la solution hydroalcoolique pour se laver les mains
 - Avertissez-les de ne pas prendre les produits qu'ils ne pensent pas acheter dans leurs mains et invitez-les à demander l'assistance d'un commis
 - Précisez les mesures de distanciation physique du commerce : 2 mètres entre les clients et avec les employés
 - Indiquez que les allées sont à sens unique et que le sens est indiqué par des flèches à chaque extrémité des allées
- Désinfectez les poignées de paniers au fur et à mesure qu'ils sont utilisés.
- N'oubliez pas d'être souriant et de souhaiter au client un bon magasinage.

Mesures d'hygiène

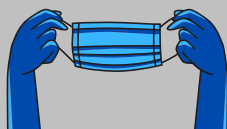
Hygiène des mains

- Lors du service, ne touchez pas votre visage.
- Lavez-vous les mains à la salle des employés toutes les heures.
- Une solution hydroalcoolique est disponible aux caisses, à la salle d'essayage et à la station d'accueil.



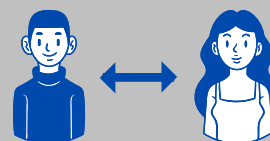
Étiquette respiratoire

- L'entreprise offre le masque aux employés qui le désirent. Le port du masque est donc à votre discrétion.
- Vous devez couvrir la bouche et le nez lorsque vous toussiez ou éternuez.
- Utilisez des mouchoirs à usage unique ou votre coude replié. Le mouchoir utilisé doit être jeté immédiatement à la poubelle.
- Lavez-vous ensuite les mains.



Distanciation physique

- Respectez la distance de 2 mètres entre chaque client et avec vos collègues.
- Évitez les poignées de main.



Salubrité de l'environnement

- Une personne désignée par quart de travail aura la responsabilité de nettoyer :
 - l'ensemble des poignées (aux deux heures)
 - les toilettes (aux 30 minutes - selon la cédule de maintenance, en ajoutant vos initiales)
 - les interrupteurs (une fois à la fin du quart de travail)
- Nous devons limiter l'accès des toilettes aux clients. En cas d'utilisation, vous devez la nettoyer après l'usage.
- Une poubelle sans contact est disponible à la sortie des toilettes. Vous êtes invité à utiliser le papier à main pour ouvrir la porte de la toilette lorsque vous en sortez.
- Les installations sanitaires et les aires de repas sont désinfectées tous les jours, en fin de journée.

Pause repas

- Assurez-vous qu'un maximum de trois personnes soient en pause repas ou en pause santé au même moment dans la salle.
- Avant et après votre repas :
 - vous devez nettoyer votre place et tout ce que vous avez touché dans la salle à manger (table, poignée du réfrigérateur, dossier des chaises, micro-ondes, etc.)
 - vous devez laver vos mains de manière rigoureuse (20 secondes) **AVANT** de retourner sur le plancher de vente
- Les objets non essentiels (revues et journaux) ont été retirés et ne sont pas permis.
- Il n'y a aucun échange de tasses, de verres, d'assiettes et d'ustensiles.
- Vous devez laver la vaisselle à l'eau chaude avec du savon dès que vous avez terminé.





Salle d'essayage

- Des repères au sol ont été installés pour les clients qui vont être en file d'attente à la salle d'essayage.
- Placez les produits essayés par des clients en « quarantaine » pendant 48 heures :
 - Il y aura trois présentoirs à vêtements en rotation : 48 heures, 24 heures, jour même
- Remplacez ensuite dans les sections les vêtements qui sont rendus à 48 heures d'attente.
- Vous devrez expliquer la procédure aux clients qui sont réticents à acheter ou à tester nos produits.
- Une personne désignée par quart de travail aura la responsabilité de nettoyer les bancs et crochets de la salle d'essayage après chaque client.



Caisses



- Des repères au sol ont été installés pour les clients qui vont être en file d'attente aux caisses.
- Le service de mise de côté est temporairement suspendu.
- Demandez au client de vous présenter les codes barres afin de scanner les vêtements.
- Si le client a apporté des sacs réutilisables, il devra lui-même mettre les produits achetés dans ses sacs. Sinon, emballez les produits dans un sac à usage unique et le remettre au client.
- Le paiement sans contact est privilégié pour éviter que les clients touchent les terminaux.
- Si les clients paient avec de l'argent comptant, désinfectez-vous les mains immédiatement après.
- Proposez au client de lui envoyer sa facture par courriel.
- Nettoyer le comptoir et le terminal de paiement entre chaque client et lavez-vous les mains. Faites attendre le prochain client tant que ces mesures ne sont pas réalisées, vous démontrez ainsi une rigueur.
- Vous devez désinfecter la caisse, le clavier et le téléphone au début et à la fin de votre quart de travail.



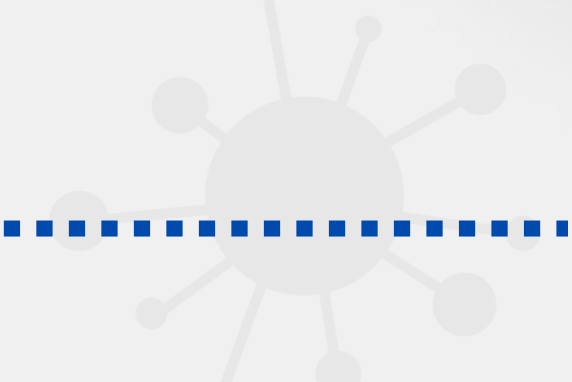
Marchandise

Réception

- L'ensemble des fournisseurs ont été prévenus de passer UNIQUEMENT par la porte arrière.
- Lorsque vous recevez une commande, nettoyez toutes les boîtes reçues avant leur manipulation.

Retours

- Les politiques standards de retours de marchandise sont toujours en vigueur.
- Les produits retournés seront mis 48 heures en quarantaine avec les produits en salle d'essayage.



Support aux employés



Certains clients peuvent être irritables vu la situation. Malgré tout, aucune forme de violence ou d'incivilité entre les personnes (clients, collègues, supérieurs hiérarchiques, subordonnés, fournisseurs, sous-traitants) ne sera tolérée. Si vous subissez de la violence verbale ou physique, nous vous invitons à demander le support de votre supérieur immédiat.

Le climat de travail est important pour nous. Sachez que la direction offre du soutien social. Nous vous invitons à nous partager vos préoccupations et vos questions et nous les écouterons avec respect.



Merci à tous nos employés de comprendre l'importance de mettre en place des mesures sanitaires pour la santé et sécurité de tous.

Nous vous encourageons à lire la documentation sur les mesures sanitaires sur le site de la CNESST pour de plus amples renseignements.

www.cnesst.gouv.qc.ca



EF
Vêtements

Ce guide a été réalisé par Détail Formation pour une BOUTIQUE FICTIVE. Si vous désirez personnaliser ce document avec vos propres exigences sanitaires, votre logo et autres, envoyez un courriel à l'attention de Myriam Courville au mcourville@detailformation.com

