RCC RETAIL COUNCIL OF CANADA

CCCD CONSEIL CANADIEN DU COMMERCE DE DÉTAIL

Gestion du masque par les détaillants après la levée des directives gouvernementales

Sondage réalisé auprès des membres du CCCD

Mars 2022

Propulsé par SurveyMonkey

INTRODUCTION

Alors que les provinces du pays lèvent les directives relatives au masque dans les commerces de détail, la responsabilité touchant la façon dont il sera utilisé dans le secteur du détail incombe désormais aux détaillants.

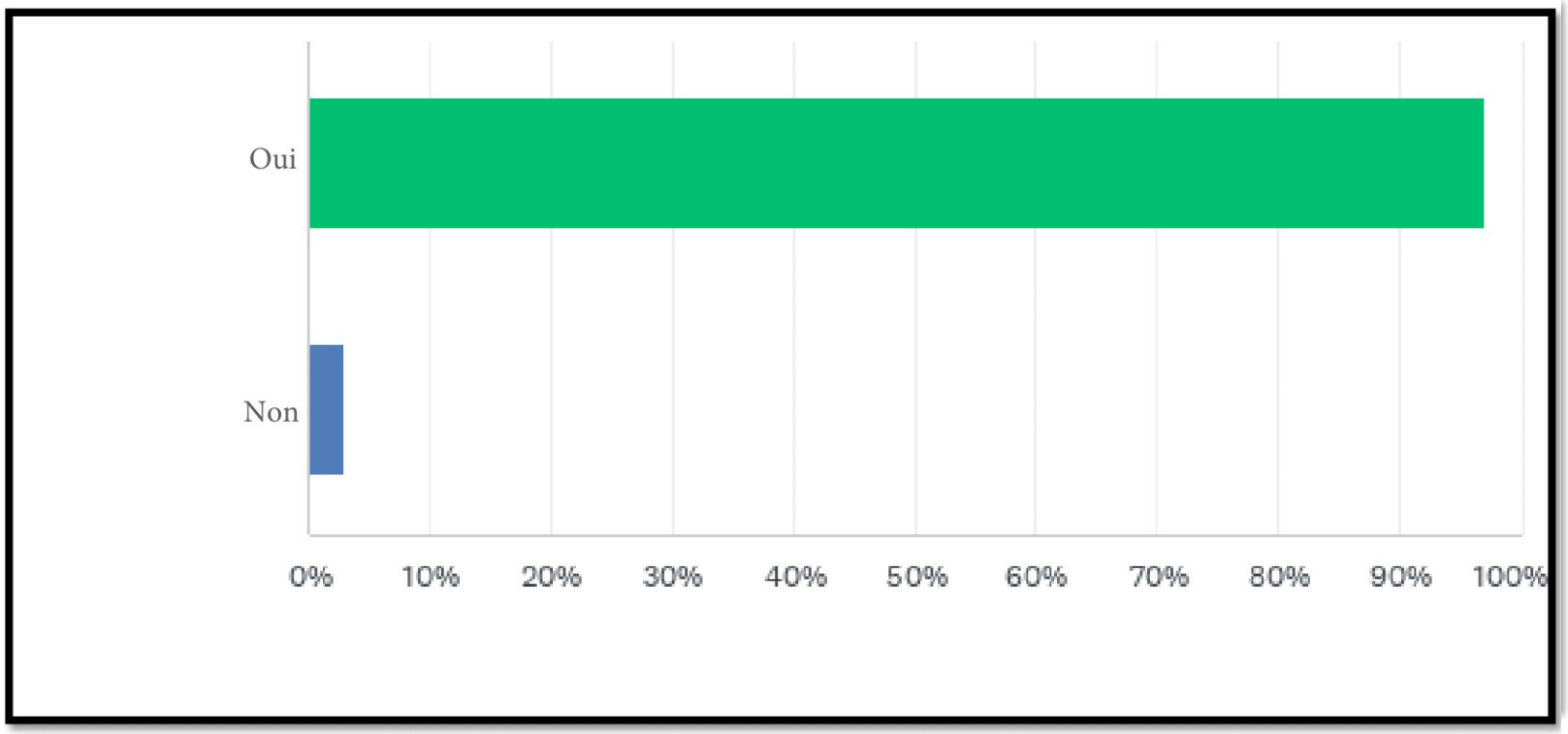
Le Conseil canadien du commerce de détail (CCCD) a sondé certains de ses membres au début du mois de mars à ce sujet. L'aperçu suivant synthétise les réponses d'une quarantaine de détaillants représentant tous les types de commerces de détail et plus de 6 000 commerces partout au Canada.

APERÇU

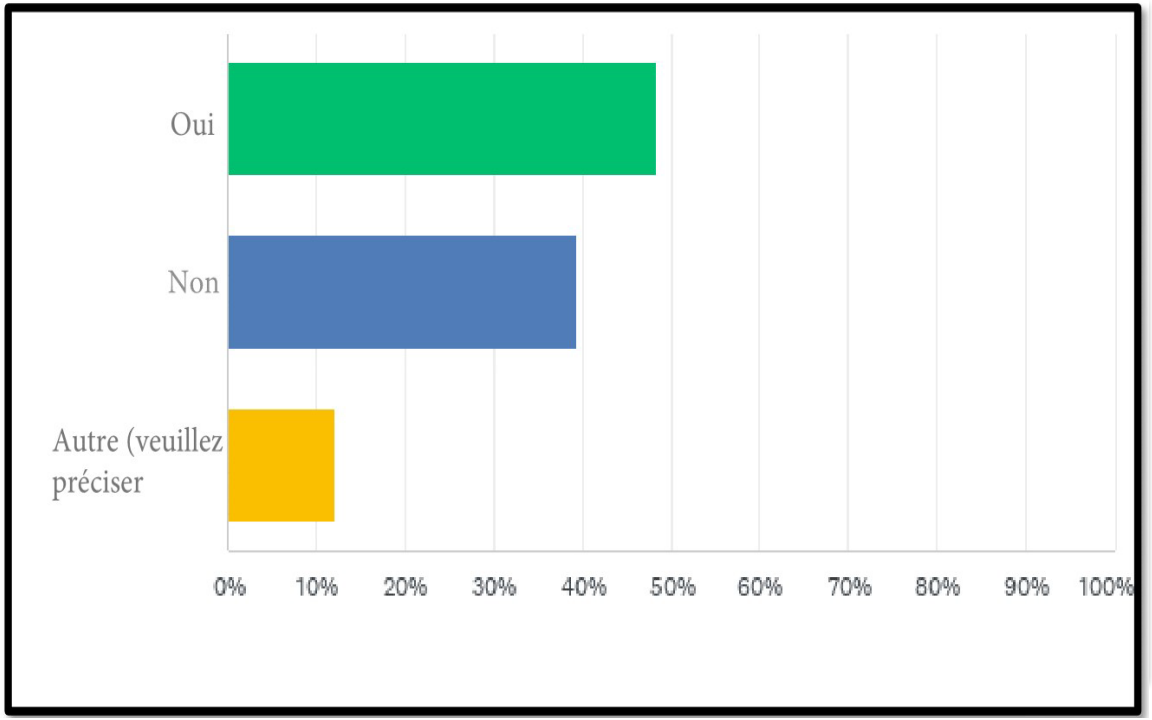
Parmi les détaillants qui n'exigent plus le port du masque ou qui prévoient ne plus le demander à leur personnel, plus de 95 % encourageront ou soutiendront les employés qui décident de porter le masque, même s'ils n'y sont plus obligés. Et 48 % conserveront dans leurs commerces les messages – affiches et autres supports – indiquant que les clients peuvent continuer à porter le masque même s'ils ne sont plus obligés de le faire.

Parmi ceux qui continuent à exiger de leur personnel qu'il porte le masque (en tout temps ou dans certaines circonstances), 57 % diffuseront des communications spéciales pour expliquer pourquoi les employés doivent porter le masque alors que de nombreux clients n'en ont pas.

Q1 : Vos employés seront-ils encouragés ou soutenus s'ils décident de porter le masque, même s'ils n'y sont plus obligés ?



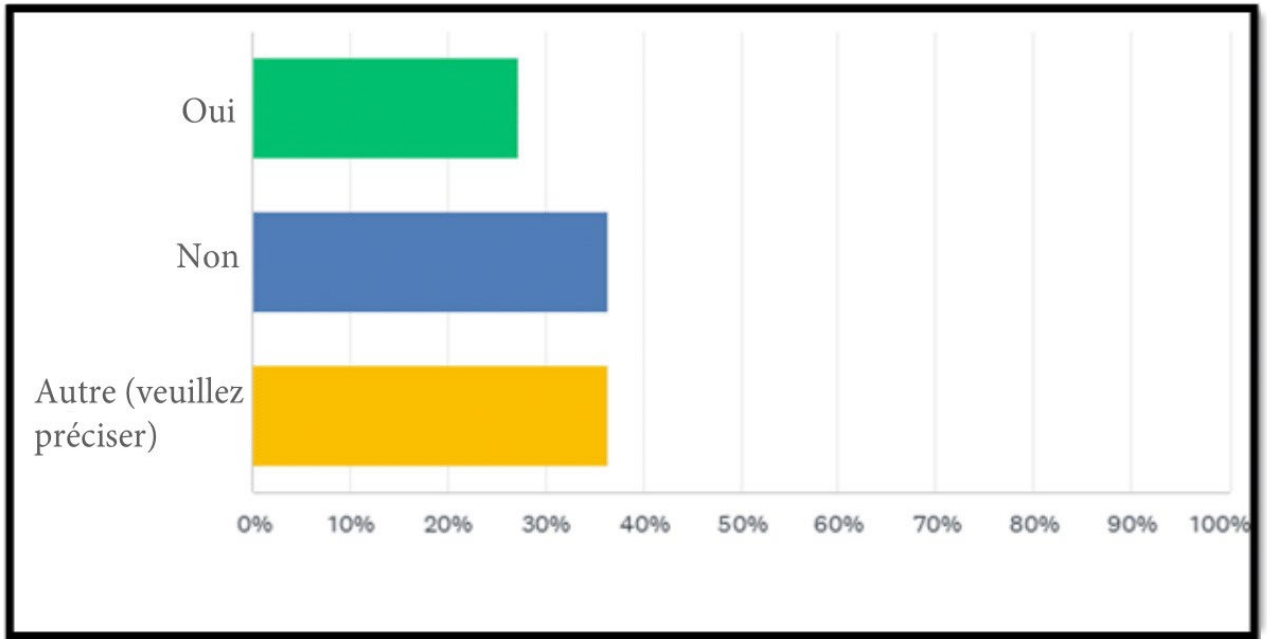
Q2 : Conserverez-vous dans vos commerces les messages – affiches et autres supports – indiquant que les clients peuvent continuer à porter le masque même s'ils ne sont pas obligés de le faire ?



Commentaires :

- Nous suivrons les directives de la Santé publique.
- Dans les provinces où le masque n'est plus obligatoire, nous n'aurons plus de messages. Par contre, là où il l'est encore, nous garderons nos messages.
- Nous examinons la question.

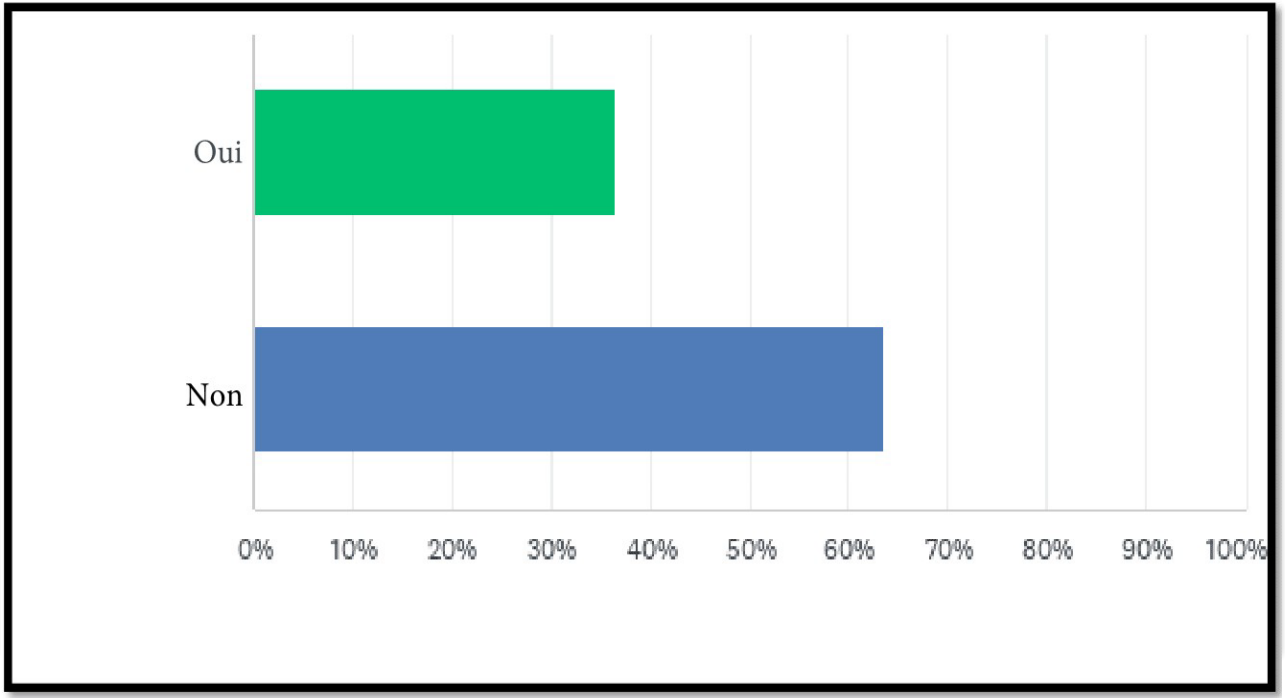
Q3 : Avez-vous prévu des dispositions particulières pour les employés qui craignent les interactions avec des collègues ou des clients qui ne portent pas le masque ?



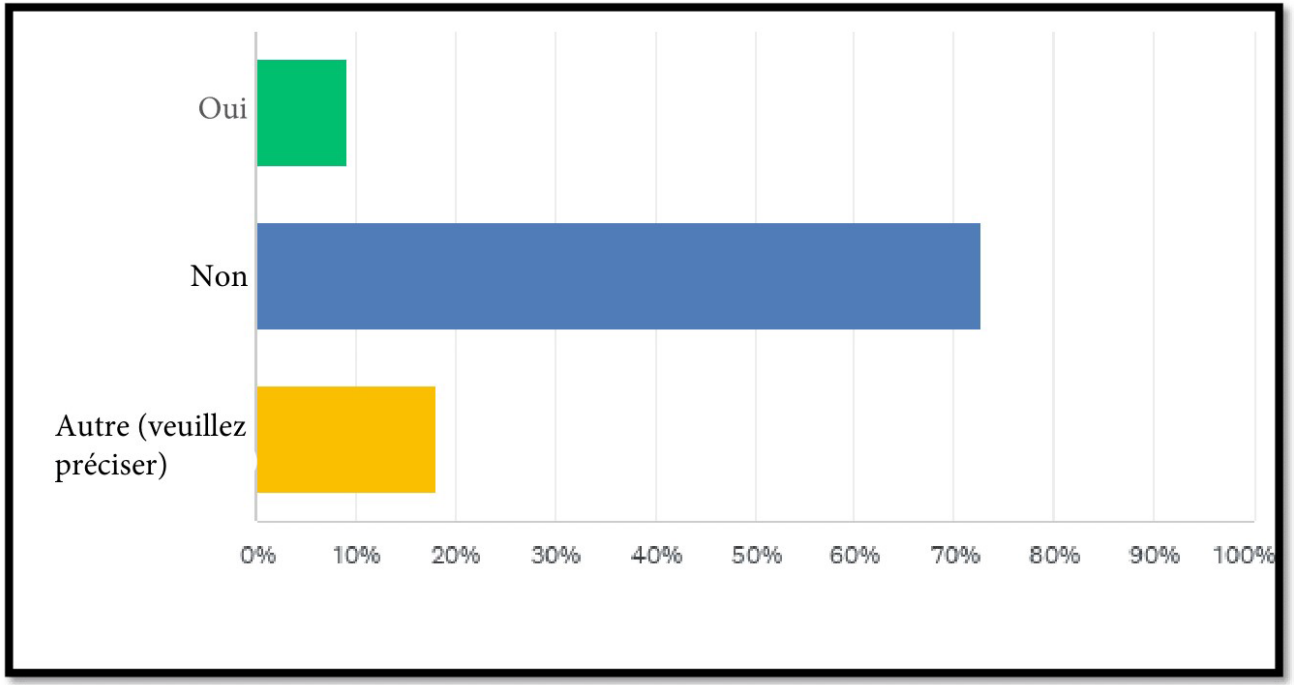
Commentaires :

- Nous leur offrons des masques de niveau 3.
- Ceux qui le souhaitent peuvent continuer à porter un masque. Ceux qui sont appelés à travailler avec la clientèle peuvent refuser de le faire. Nous leur proposons des accommodations, dont du télétravail occasionnel.
- Les employés peuvent porter ou non le masque.
- Distanciation, appui des autres employés.

Q4 : Avez-vous prévu des dispositions particulières pour les clients qui craignent les interactions avec des employés ou d’autres clients ne portant pas le masque ?



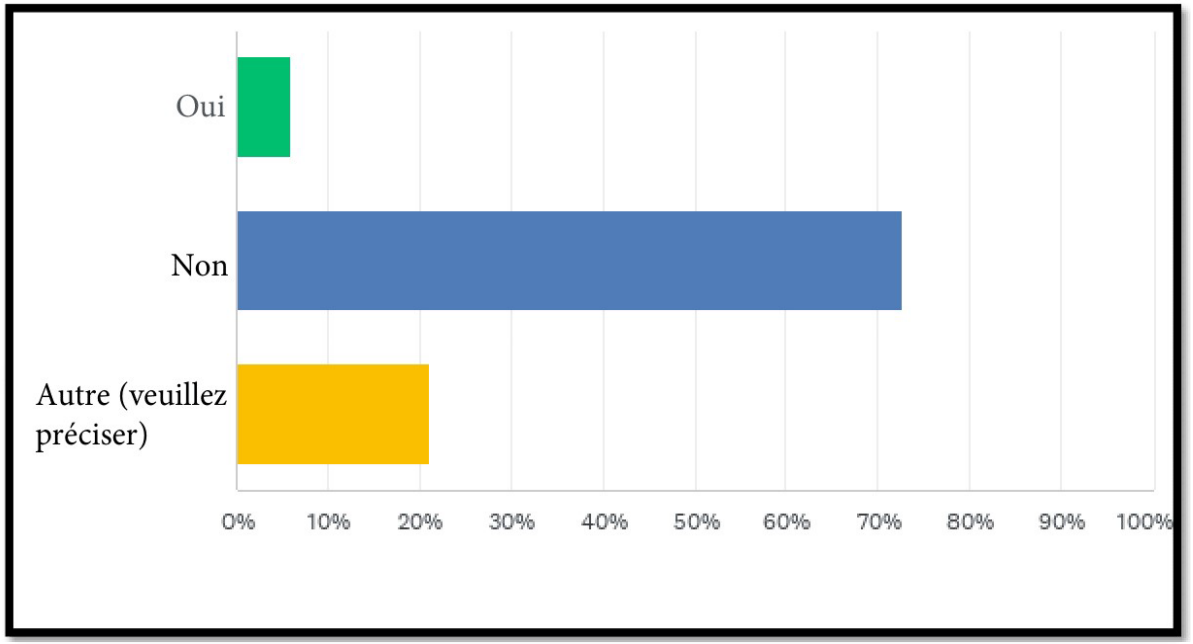
Q5 : Les employés qui décident de ne pas porter le masque devront-ils respecter certaines conditions, par. ex. avoir une preuve de vaccination ou un test négatif ?



Commentaires :

- Le dépistage avant l'embauche est toujours en vigueur.
- Tous ont été vaccinés ; nous avons toutes les preuves dans nos dossiers.
- Nous nous tenons au courant des directives provinciales en matière de santé et de sécurité.
- Notre politique en matière de preuve vaccinale demeure en vigueur. Nous ne demanderons pas aux employés qui ne portent pas le masque de nous remettre un test négatif.

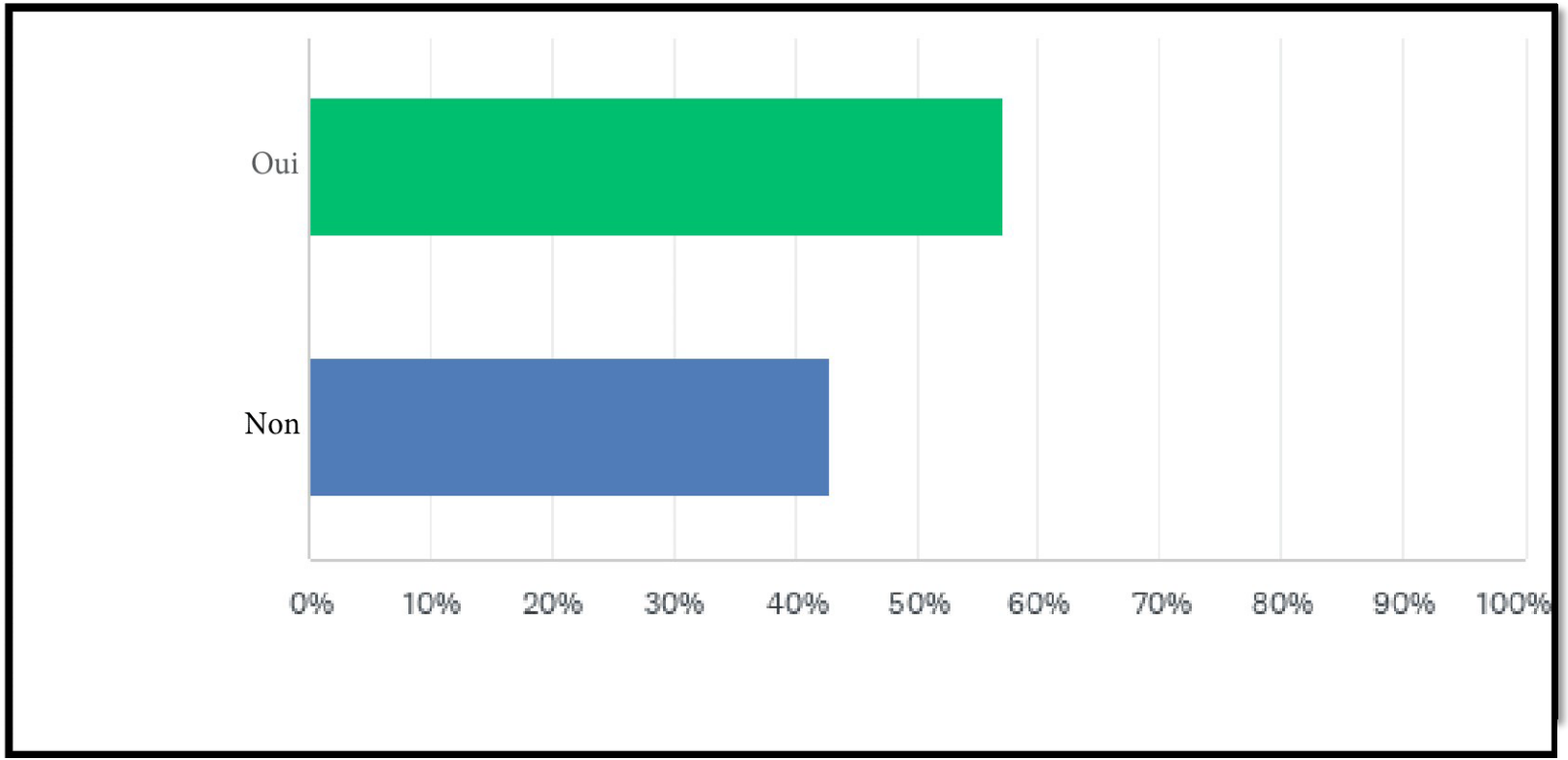
Q6 : Y a-t-il des circonstances dans lesquelles le port du masque demeurera obligatoire (pour les employés et/ou les clients) – p. ex., les séances de maquillage, la prise de mesures chez le tailleur ou le lunetier, les rencontres ou les vaccinations en pharmacie, etc. ?



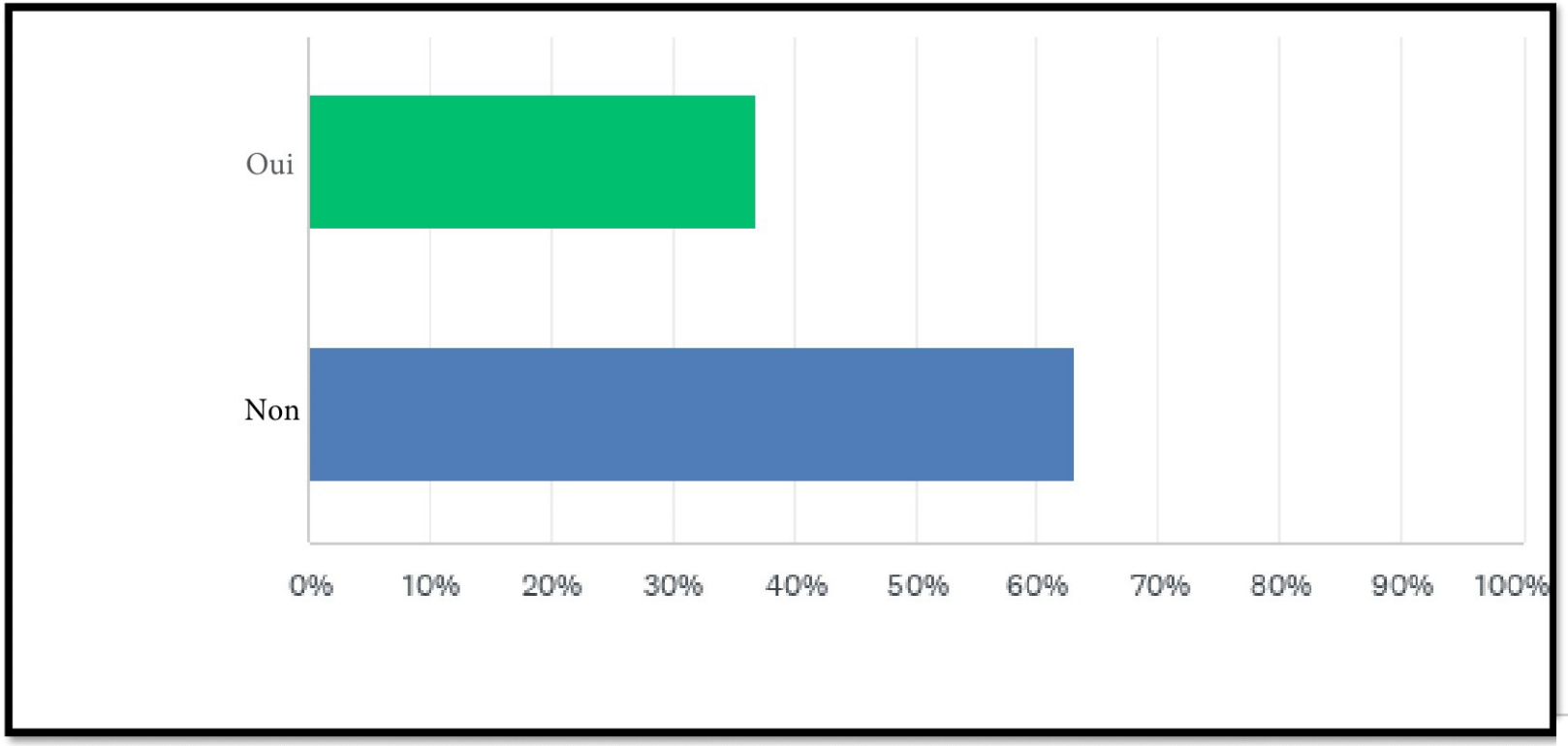
Commentaires :

- Le port du masque sera recommandé ou obligatoire si la distanciation est impossible (suivant les directives provinciales).
- Pour la livraison à domicile.
- Selon la province : si le port du masque est obligatoire, alors oui ; s'il ne l'est plus, alors non.
- Le masque demeurera obligatoire pour les employés durant 2 semaines après la levée de la directive.

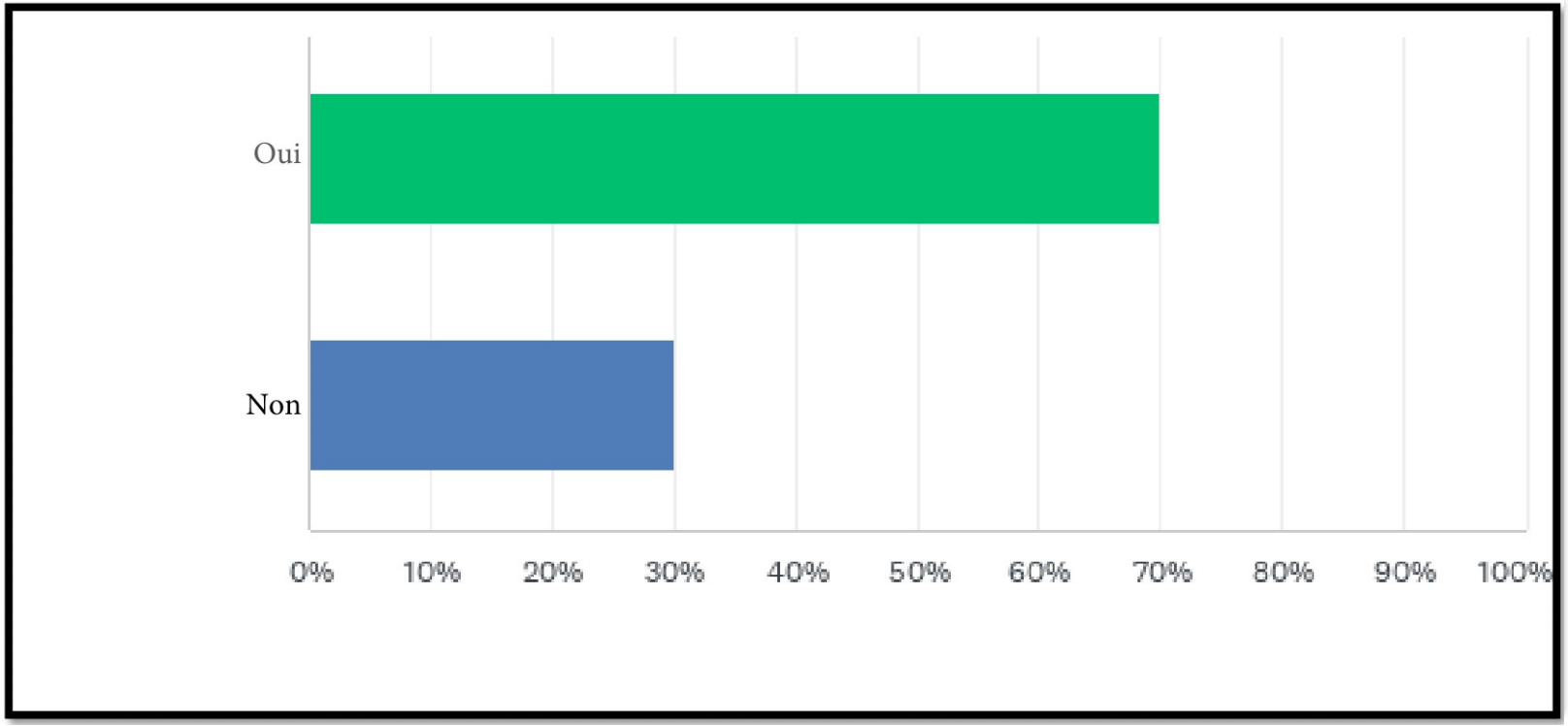
Q7 : Diffuserez-vous des communications spéciales pour expliquer à vos employés pourquoi ils doivent porter le masque alors que de nombreux clients n’en ont plus ?



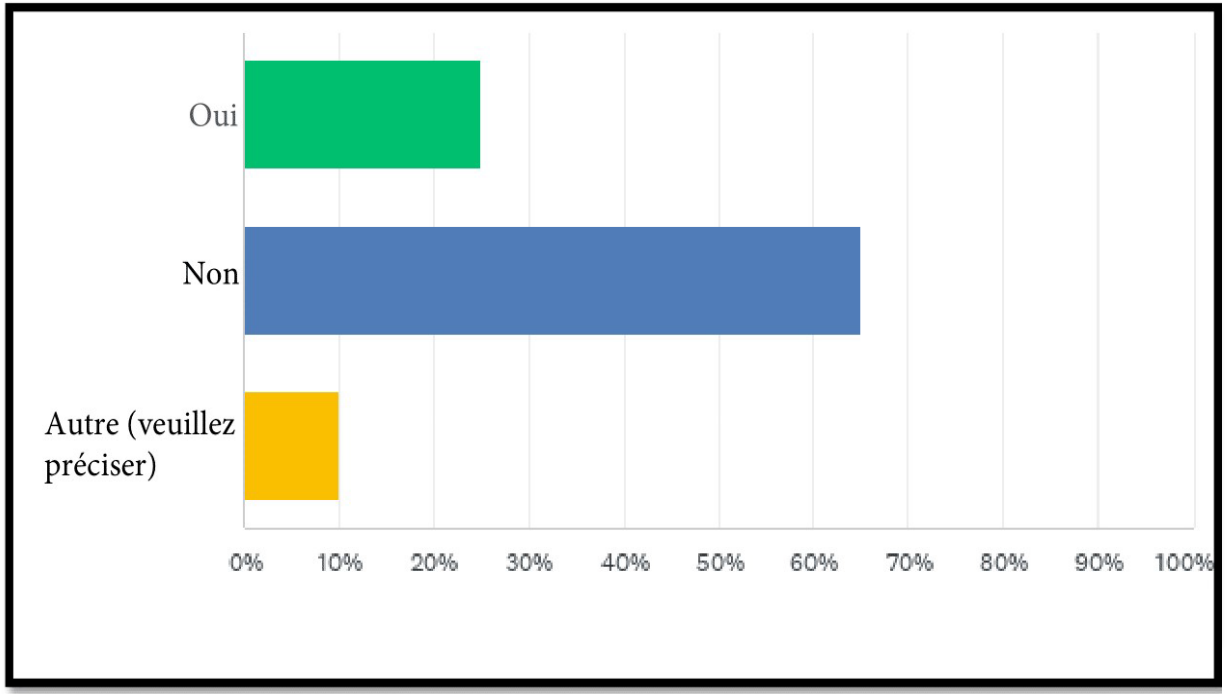
Q8 : Conserverez-vous dans vos commerces les messages – affiches et autres supports – indiquant que les clients peuvent continuer à porter le masque, même s'ils ne sont pas obligés de le faire ?



Q9 : Prévoyez-vous fixer un calendrier ou un moment pour réévaluer vos exigences en matière de port du masque pour vos employés ?



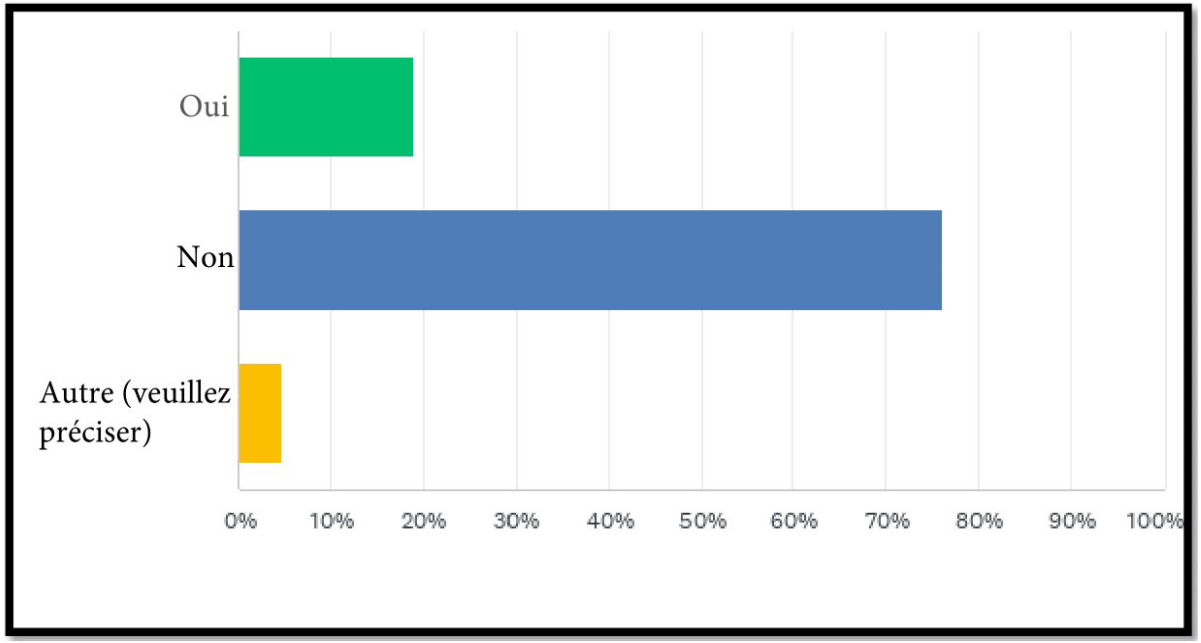
Q10 : Envisagez-vous de mettre en œuvre des solutions de remplacement au masque, comme des écrans faciaux ou des panneaux de plexiglas, voire de considérer le redéploiement des employés qui pourraient préférer ne pas porter de masque ?



Commentaires :

- Les panneaux de plexiglas resteront aux caisses.
- Les écrans faciaux seront conservés.

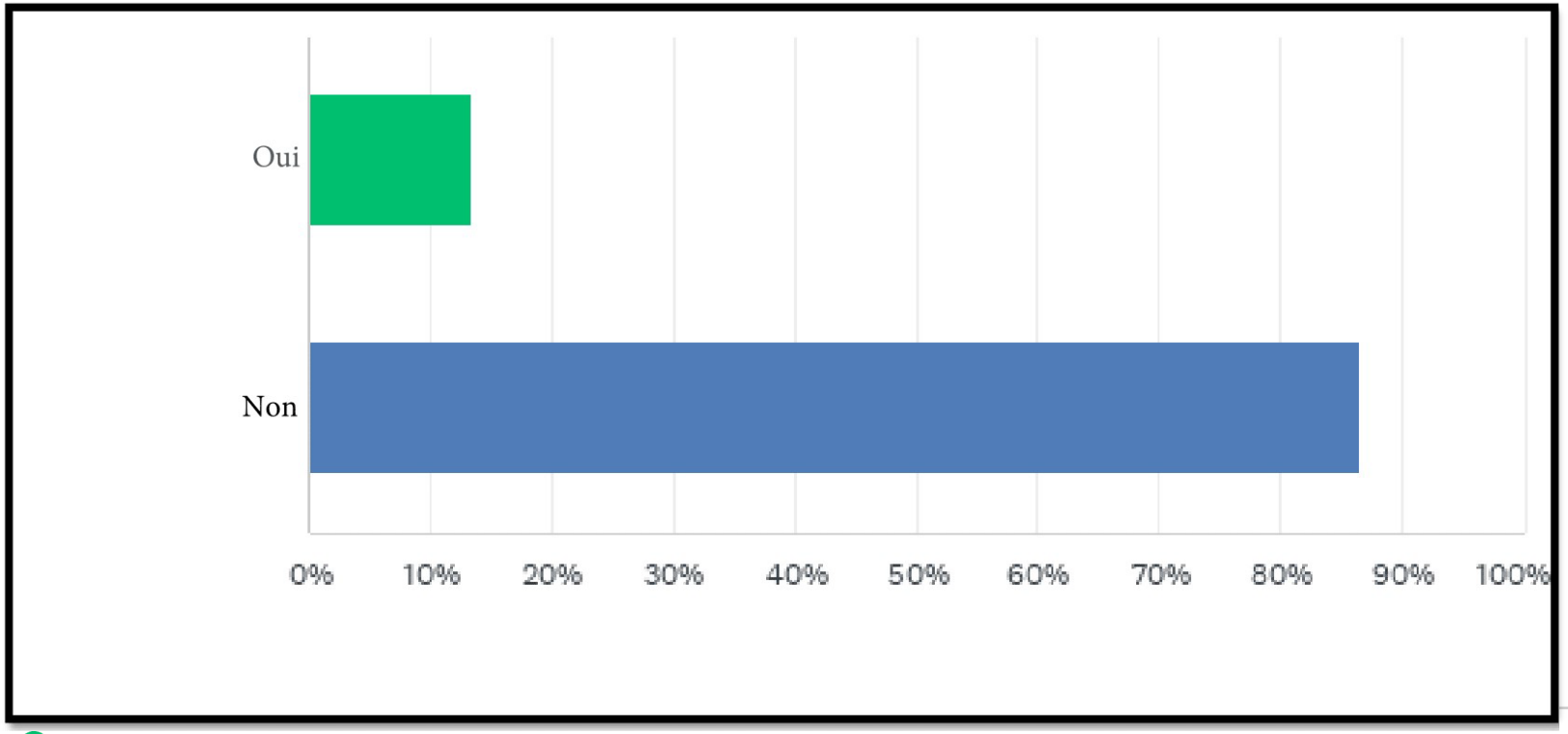
Q11 : Faites-vous une distinction entre les employés qui sont entièrement vaccinés et ceux qui le sont partiellement ou qui ne le sont pas, ou qui peuvent prouver qu'ils ont obtenu un test négatif ?



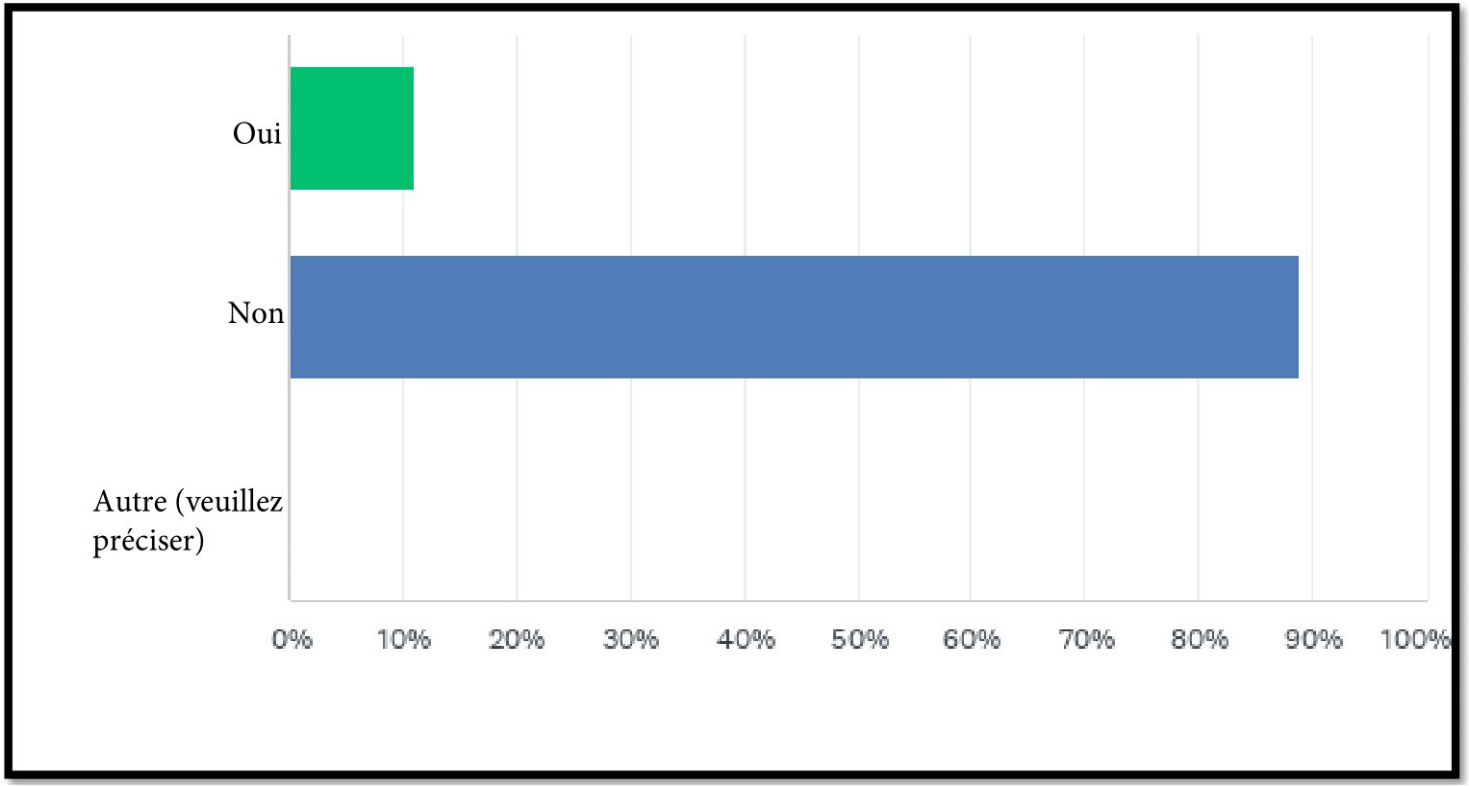
Commentaires :

- Tous les nouveaux employés doivent être entièrement vaccinés ; 96 % des employés actuels le sont.

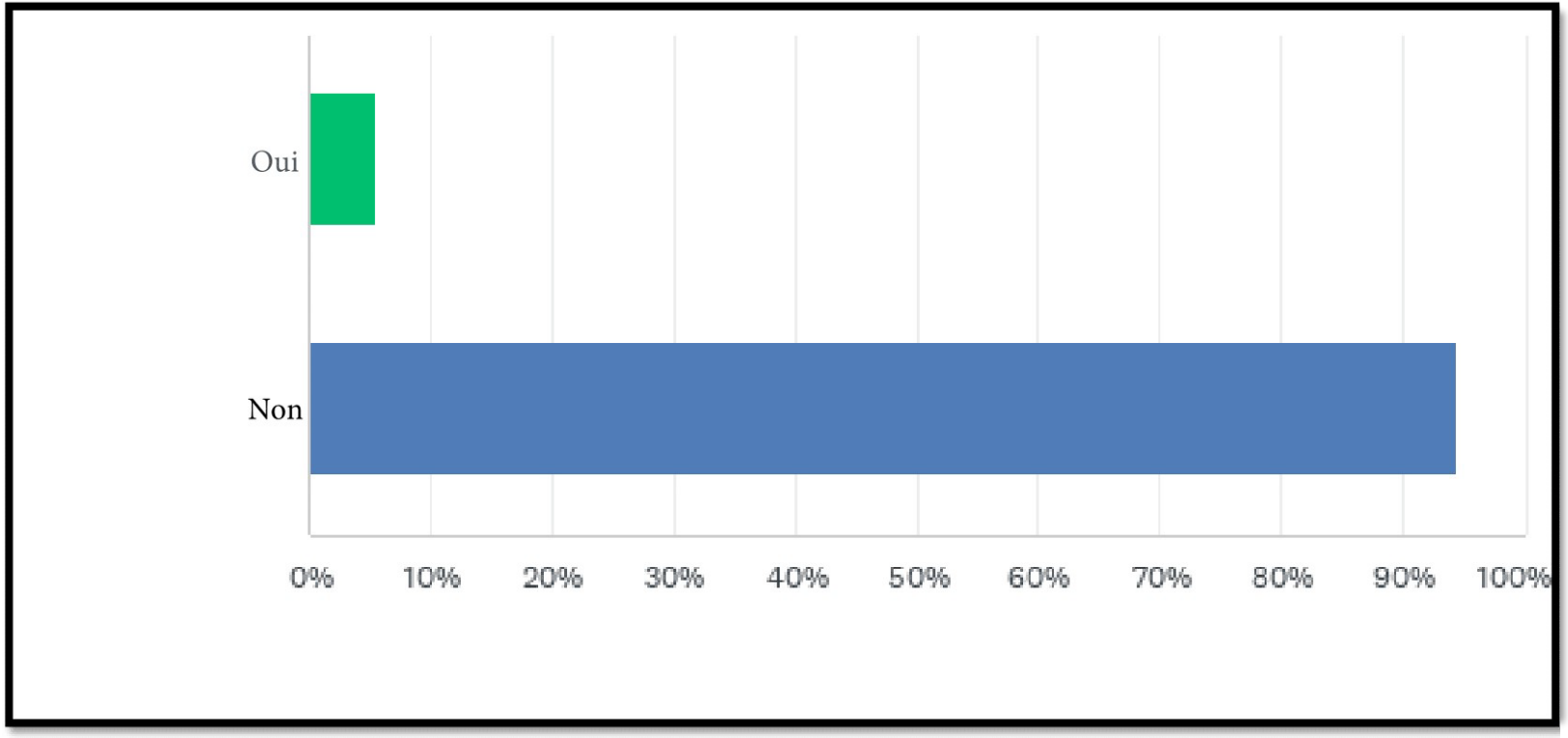
Q12 : Si vous continuez à exiger que vos clients portent le masque (soit de façon générale, soit dans des circonstances particulières), vos exigences sont-elles d'application générale pour la clientèle ?



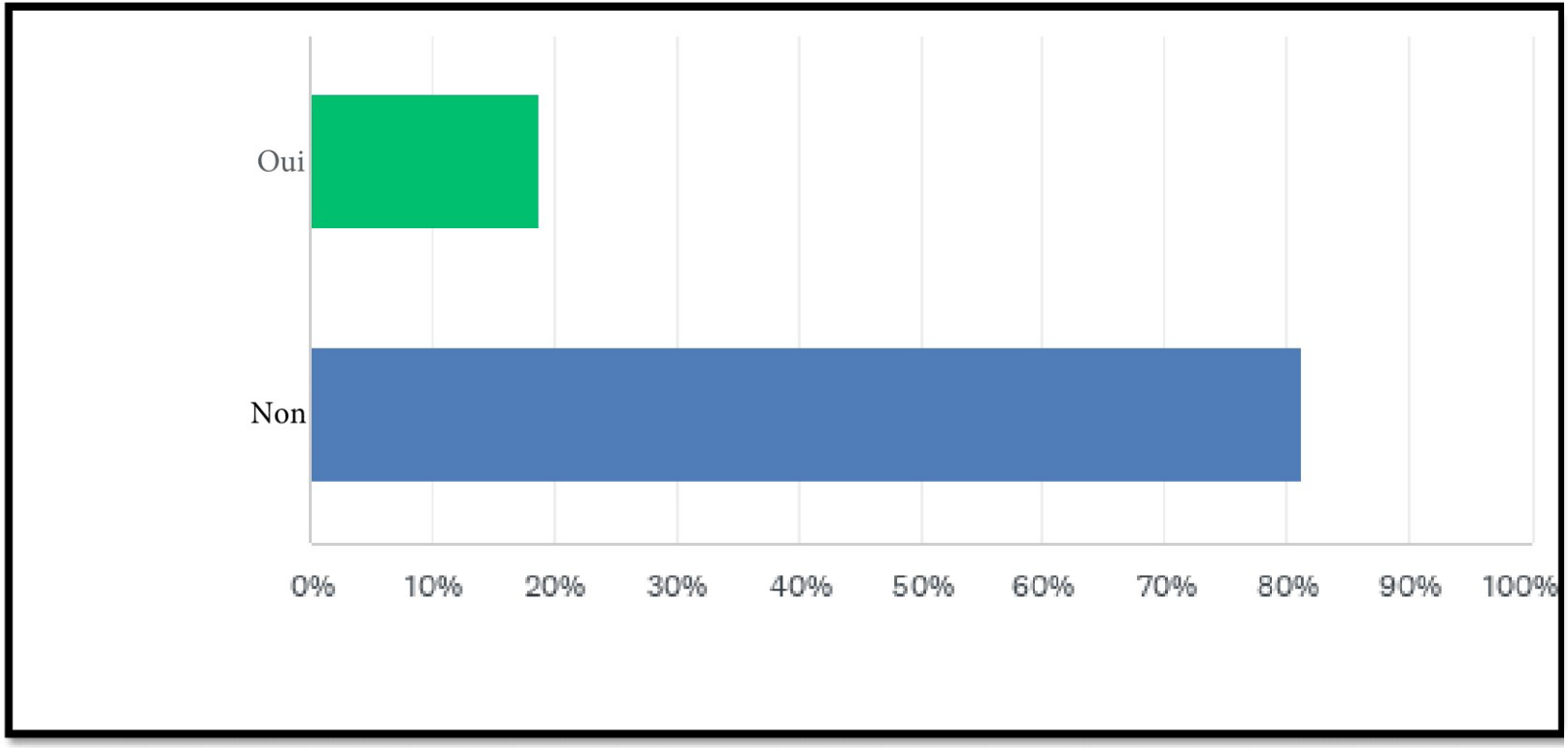
Q13 : Y a-t-il des circonstances dans lesquelles le port du masque demeurera obligatoire pour les clients – p. ex., les séances de maquillage, la prise de mesures chez le tailleur ou le lunetier, les rencontres ou les vaccinations en pharmacie, etc. ?



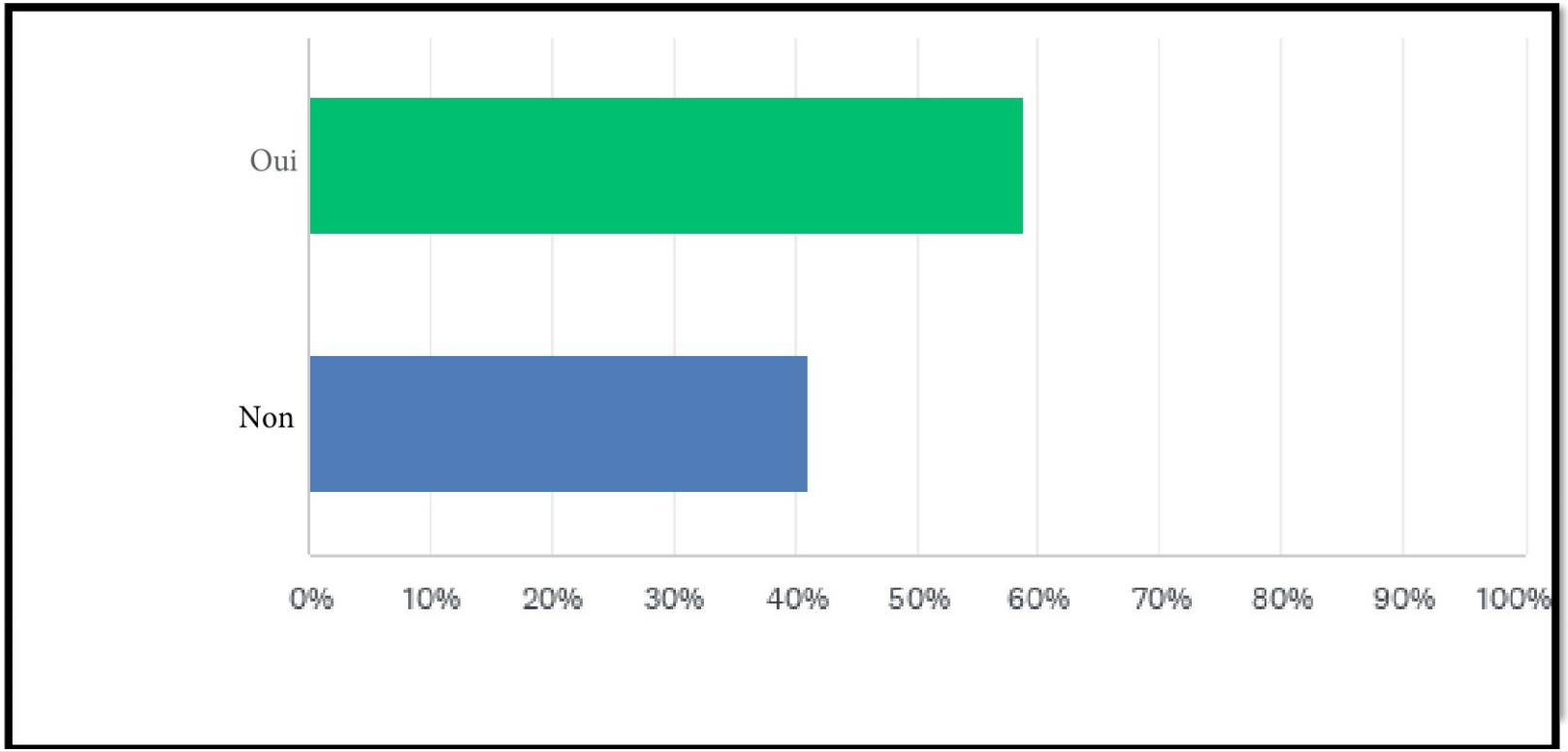
Q14 : Conserverez-vous dans vos commerces les messages – affiches et autres supports – indiquant que les clients doivent continuer à porter le masque ?



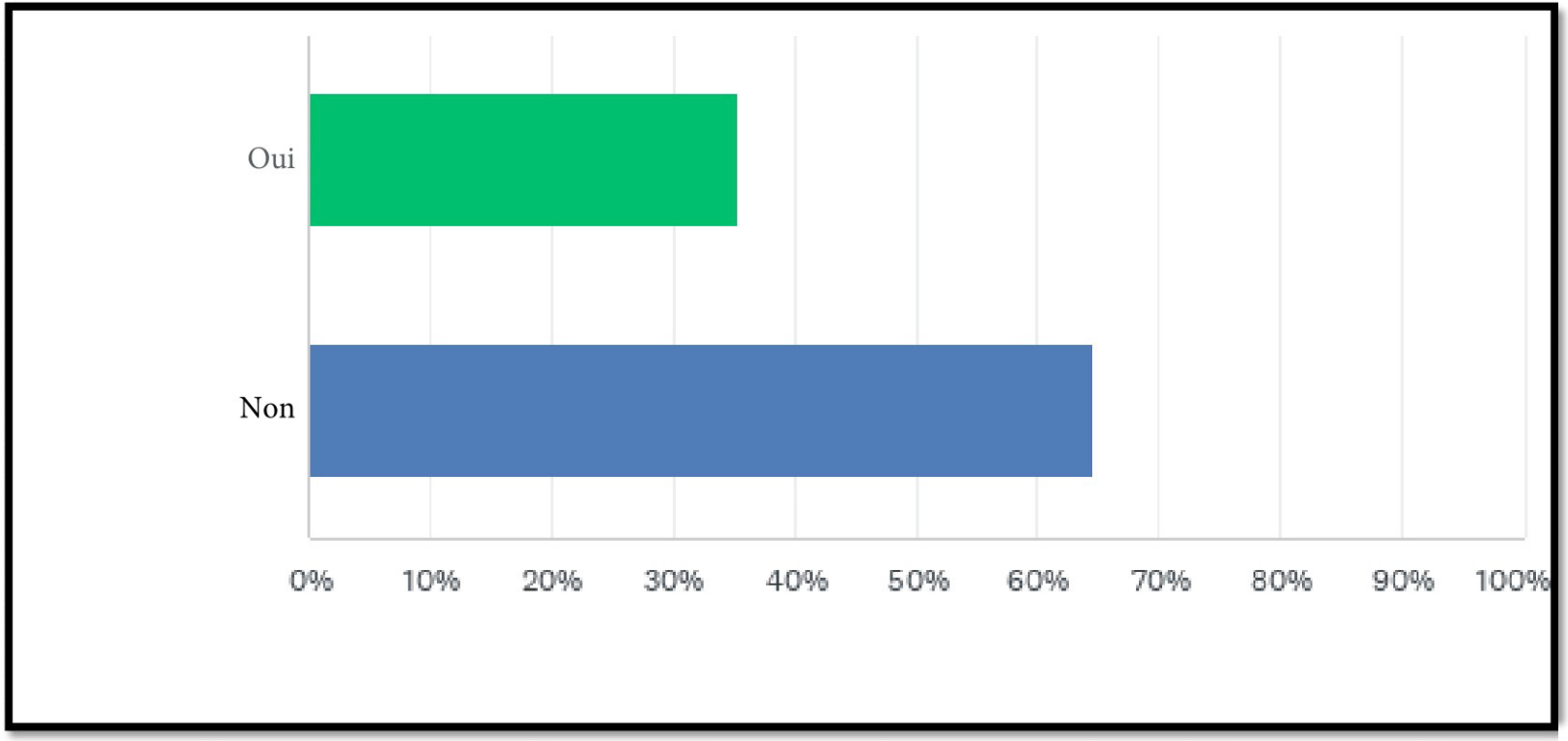
Q15 : Si oui, fournirez-vous une explication de votre politique sanitaire dans ces messages ?



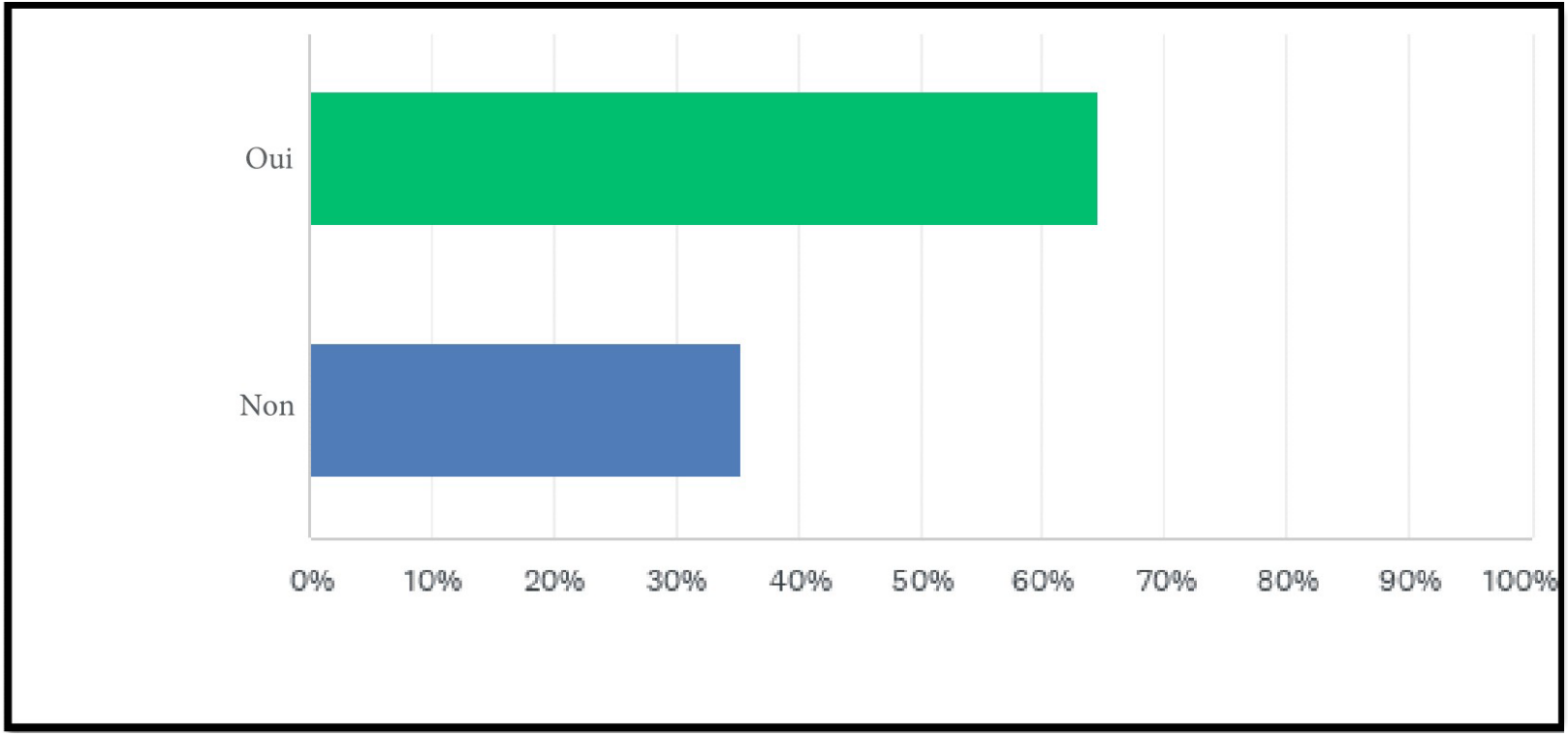
Q16 : Diffuserez-vous des communications à l'interne pour expliquer à vos employés quoi dire et comment se comporter avec les clients potentiellement agressifs qui affirment avoir la loi de leur côté et ne plus être obligés de porter le masque ?



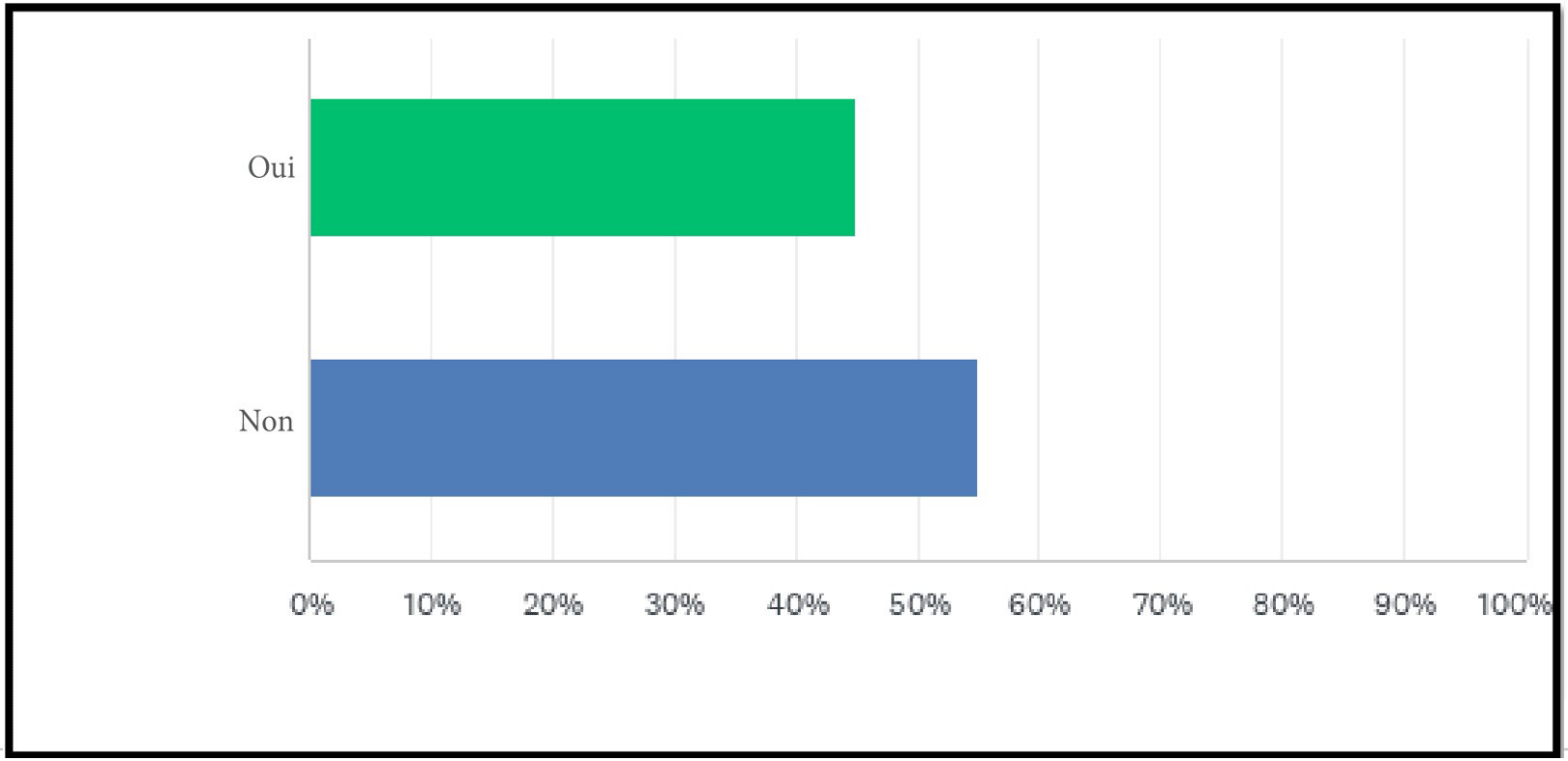
Q17 : Prévoyez-vous fixer un calendrier ou un moment pour réévaluer vos exigences en matière de port du masque pour les clients ?



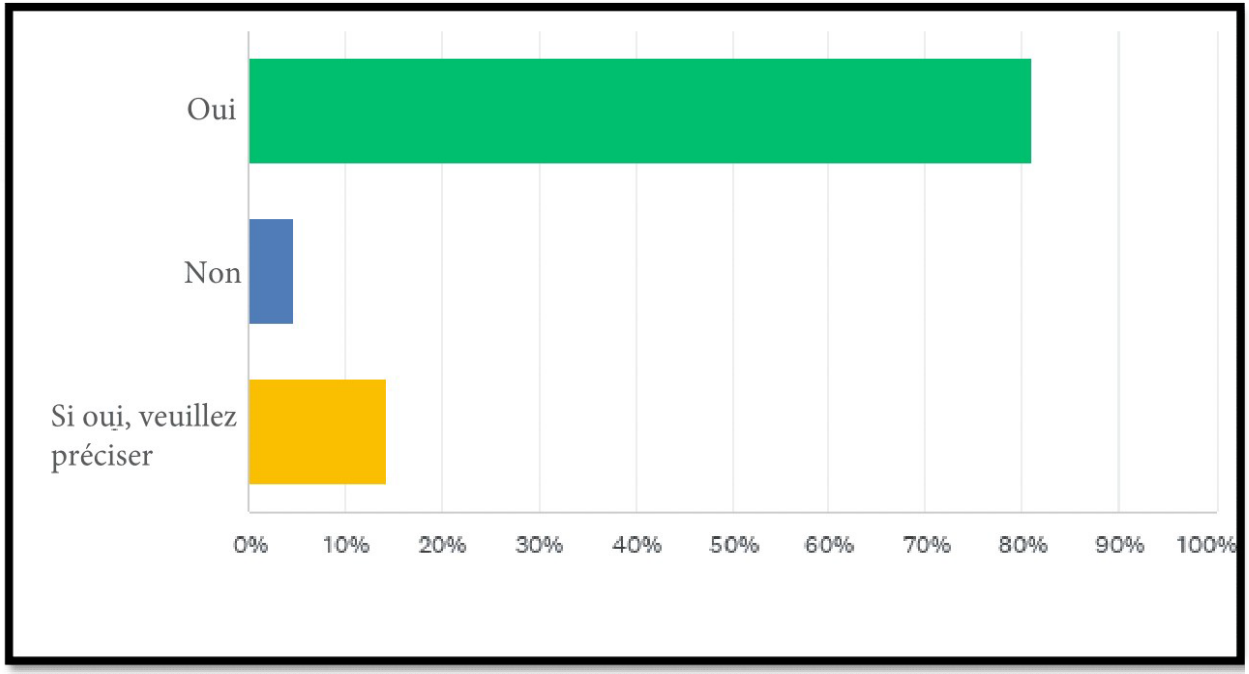
Q18 : Prévoyez-vous fournir des masques à vos clients si jamais les gens perdent l’habitude d’en avoir systématiquement sur eux ?



Q19 : Permettrez-vous l'utilisation d'articles de remplacement au masque, comme les écrans faciaux ?



Q20 : Continuerez-vous à fournir du désinfectant et d'autres produits liés à la santé et à la sécurité dans vos commerces ?



Commentaires :

- Des masques, du désinfectant pour les mains et des services de nettoyage.
- Du désinfectant (réponse la plus fréquente).
- Du désinfectant pour les mains sera distribué, tout comme des lingettes pour nettoyer les paniers.