



Bonjour,

J'espère que vous tenez le coup. Nous vivons une situation sans précédent qui évolue très rapidement. En effet, les gouvernements partout dans le monde font de nouvelles annonces chaque jour. Le stress et l'inquiétude pèsent sur tout le monde; nos collègues et nous n'y faisons pas exception. C'est pourquoi j'aimerais à nouveau faire le point avec vous.

Hier, vous avez sans doute appris que la frontière entre le Canada et les États-Unis a été fermée afin d'interdire tout déplacement non essentiel. Il s'agit d'une autre mesure pour limiter la propagation de la COVID-19. Je suis persuadé que cette mesure aidera à la freiner. Vous avez peut-être aussi vu que l'approvisionnement en nourriture et autres articles essentiels ne sera pas interrompu.

Vous avez sans doute remarqué que les volumes d'achat demeurent élevés à votre magasin. Bien que le flux de marchandise soit stable, les équipes formidables qui travaillent dans nos magasins sont épuisées et préoccupées. Tandis que la population entière est priée de rester à la maison, nos collègues continuent de se rendre fièrement au travail. Notre capacité à garder nos magasins ouverts et à vous servir dépend d'abord de la santé et du bien-être des gens qui y travaillent. Nous devons prendre soin d'eux.

Plus tôt cette semaine, je vous ai parlé des précautions que nous avons prises pour nous assurer que nos collègues ne perdront pas leur salaire s'ils sont malades ou en auto-isolement en raison de la COVID-19. Aujourd'hui, nous adoptons des mesures additionnelles pour veiller à leur santé et à leur sécurité.

Nous réduisons dès maintenant les heures d'ouverture de nos magasins pour donner le temps à nos collègues de se reposer et de bien procéder à l'assainissement de nos magasins. Nos supermarchés seront donc ouverts de 8 h à 20 h. Nous réduisons aussi les heures d'ouverture des Pharmaprix en fonction des besoins de chaque collectivité. Veuillez consulter les nouvelles heures d'ouverture de votre magasin sur notre site Web.

Dans les prochains jours, nous commencerons à limiter le nombre de clients permis en même temps dans nos magasins les plus achalandés. Il sera donc beaucoup plus facile pour vous et nos collègues de pratiquer la distanciation sociale. Lorsque les allées sont bondées, il est difficile de donner à tous l'espace nécessaire. La capacité exacte sera déterminée en fonction de la taille des magasins visés. De plus, lorsque possible, nous n'ouvrirons qu'une caisse sur deux pour favoriser la distanciation sociale. Bref, il y aura plus d'espace pour tout le monde.

Nous prenons aussi des mesures pour réduire les risques associés à la manipulation des produits en retirant les articles offerts en vrac dans certains supermarchés et en transformant certains comptoirs avec service, comme celui de la poissonnerie, en comptoirs de produits préemballés seulement, et ce dans plusieurs de nos bannières. Nous avons cessé de faire des dégustations, avons retiré les testeurs des rayons de produits de beauté des Pharmaprix et avons suspendu nos services de cosméticiennes comme les métamorphoses et les consultations en soins de la peau. De plus, nous vous encourageons à utiliser vos cartes de débit ou de crédit autant que possible. Moins il y aura de contacts directs, mieux ce sera.

Nous éliminerons temporairement les frais de 0,05 \$ par sac de plastique pour décourager l'utilisation des sacs réutilisables. De plus, nous demanderons à ceux et celles qui utiliseront des sacs réutilisables d'emballer eux-mêmes leurs achats. Encore une fois, nous cherchons à réduire les contacts le plus possible.

Pour terminer, vous vous demandez peut-être pourquoi la plupart de nos collègues ne portent pas de masques chirurgicaux. Il y a deux raisons. 1. Nous n'en avons tout simplement pas suffisamment pour en offrir à tout le monde. Nous faisons des démarches pour en obtenir davantage. 2. Les professionnels de la santé nous ont dit que les mesures de distanciation sociale, le lavage des mains et le fait de faire attention à ce que l'on touche demeurent de loin les façons les plus efficaces de se protéger.

Voici donc les trois grands points à retenir :

- 1. Nous réduisons les heures d'ouverture de nos magasins – afin de permettre à nos collègues de se reposer et de bien assainir nos magasins (consultez les détails en ligne).**
- 2. Nous modifions nos comptoirs de services pour offrir plus de produits préemballés – et par le fait même, moins de manipulation.**
- 3. Nous commencerons à limiter le nombre de clients permis en même temps dans nos magasins les plus achalandés – à des fins de distanciation sociale.**

Les mesures ci-dessus constituent des changements importants. Je suis conscient qu'ils influenceront l'expérience de magasinage dans nos établissements. Il se peut que ces mesures n'atteignent pas le but souhaité. Si tel est le cas, nous les ajusterons en conséquence. Nous croyons toutefois qu'elles sont essentielles. Nous sollicitons votre collaboration et votre patience. Nous faisons tout en notre pouvoir pour garder nos magasins ouverts et nous assurer que nous les gérons de la façon la plus sécuritaire et la plus efficace possible pour le bien de nos collègues et de nos clients.

J'ai une dernière chose à vous demander. Si vous magasinez dans nos établissements et que vous voyez un collègue ou un client faire quelque chose de formidable en cette période difficile, veuillez m'en faire part à [galen@loblaw.ca](mailto:galen@loblaw.ca) ou le raconter en ligne. Il n'y a rien de plus inspirant que les petits gestes des bons samaritains. Nous aimerions les partager.

La situation continuera sans doute à évoluer et je m'efforcerai de vous tenir au courant de tout développement.

À bientôt,

Galen