



TRADING HOURS.  
MONDAY - SUNDAY  
12:00 - 23:00



# Reprise des activités

Votre guide pour la réouverture et le ré-outillage de votre boulangerie-pâtisserie conformément à la nouvelle normalité

# Reprise des activités

Votre guide pour la réouverture et le ré-outillage de votre boulangerie-pâtisserie conformément à la nouvelle normalité

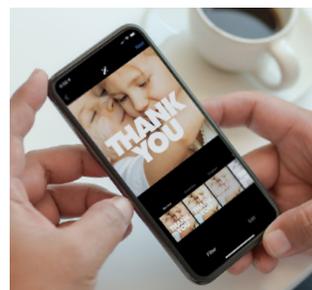
## Dawn est là pour les boulangers-pâtisseries.

Comme toujours, Dawn s'engage à soutenir et à approvisionner de façon sécuritaire vos boulangeries-pâtisseries, particulièrement pendant cette période d'incertitude. Nous comprenons vos préoccupations quant au coronavirus, alors nous avons réuni des ressources, des renseignements et des idées inspirantes pour vous aider à composer avec le contexte de pandémie de la COVID-19.

De plus en plus de provinces atténuent les restrictions imposées aux entreprises. Les magasins de détail et les restaurants pourront bientôt élargir leurs activités et prolonger leurs heures d'ouverture, ce qui signifie que la sécurité et le respect des mesures de précaution sont encore plus importants.

Alors que vous vous préparez en vue de la réouverture de vos magasins et de l'ajustement de vos activités, soyez conscient qu'il s'agira de votre deuxième « première impression » auprès de vos clients. En cette période critique, plus que jamais auparavant, les boulangers-pâtisseries doivent offrir une excellente expérience client, ce qui comprend l'offre de produits de boulangerie-pâtisserie frais et délicieux, mais également la proposition d'activités sanitaires, sécuritaires et gérées de façon professionnelle.

Veuillez noter que ce guide offre des résumés des ressources disponibles et des lignes directrices générales pour la réouverture d'une boulangerie-pâtisserie. Ce guide ne remplace aucune loi régissant les activités de votre boulangerie-pâtisserie. Respectez toujours les règlements en matière de santé et d'assainissement de vos gouvernements fédéral, provincial et local. L'ensemble des lignes directrices, des modèles et des ressources compris dans ce guide doit être passé en revue par votre conseiller juridique avant l'utilisation ou la distribution du guide, afin d'assurer sa conformité relativement aux lois de votre organisme de réglementation respectif. Cette liste de vérification est conçue pour être personnalisée à l'aide des composantes applicables et utilisées de manière appropriée par chacune des boulangeries-pâtisseries.



# Table des **matières**

---

<b>Prendre connaissance</b> des lois et des ordonnances.....	4
<b>Développer</b> de nouvelles procédures et politiques opérationnelles.....	5
<b>Former et sensibiliser</b> le personnel.....	6
<b>Examiner</b> vos installations.....	7
<b>Déterminer</b> les changements à apporter au menu.....	8
<b>Offrir</b> le service de collecte en bordure de rue.....	9
<b>Livrer les produits</b> directement aux clients.....	11
<b>Communiquer</b> les changements à votre équipe.....	12
<b>Annoncer</b> la réouverture de votre boulangerie-pâtisserie.....	13
<b>Communiquer</b> avec vos clients.....	14

# Prendre connaissance des lois et des ordonnances aux niveaux local, provincial et fédéral

---



Afin de bien comprendre les exigences qui s'appliquent à votre boulangerie-pâtisserie, familiarisez-vous avec les règlements fédéraux, provinciaux et locaux de la région où se trouve votre boulangerie-pâtisserie. De nouveaux règlements peuvent exiger l'apport de modifications à vos activités commerciales (comme la fermeture du coin salle à manger de votre magasin) et la mise en place de nouvelles politiques de sécurité pour lesquelles votre personnel devra recevoir une formation (comme le port d'un masque de protection et d'autre équipement de protection personnel).

En raison de l'environnement incertain, ces lois et règlements sont assujettis à des changements, alors il est impératif de rester au courant de tout changement juridique qui pourrait avoir une incidence sur vos activités et d'offrir une formation à vos employés sur les nouvelles lois et les nouveaux règlements applicables dans le cadre de leur rôle.

Cliquez ici pour accéder à des renseignements et des ressources : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/maladie-coronavirus-covid-19.html>

# Développer

## de nouvelles procédures et politiques opérationnelles

Lorsque vous aurez déterminé les exigences de l'organisme de réglementation de votre région (ce qui comprend le service de santé local), vous devrez déployer des efforts pour élaborer de nouveaux protocoles afin d'assurer la sécurité de vos employés et de vos clients, et d'adapter vos activités pour répondre aux besoins changeants.

### Ressources humaines

- Établir des processus et un échéancier pour la réembauche et la réintégration des employés licenciés ou mis en congé temporairement.
- Modifier les descriptions de poste afin d'inclure les tâches sanitaires et tout autre changement.
- Passer en revue les politiques et modèles de rémunération afin de déterminer si des changements sont nécessaires en cas de maladie pour des employés, d'annulations de dernière minute, etc.
- Si un employé est diagnostiqué positif à la COVID-19, les employeurs doivent informer ses collègues de leur potentielle exposition à la COVID-19 sur les lieux de travail, tout en assurant sa confidentialité. Envisager l'utilisation d'une ligne d'assistance téléphonique permettant aux employés d'exprimer leurs préoccupations de façon anonyme.

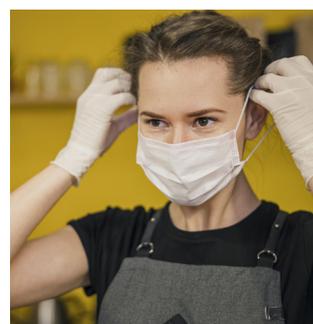
### Politique relative au personnel

- Définissez les changements nécessaires à apporter à la planification des horaires des employés. Considérez grouper des équipes de personnel (p. ex., groupe A, groupe B, groupe C, etc.) sans chevauchement d'heures de travail dans l'éventualité où des membres du personnel devraient être mis en quarantaine en raison de symptômes ou d'un diagnostic de COVID-19.
- Établissez les normes en matière de distanciation sociale pour les employés dans les zones communes pour les employés (p. ex., zones de préparation des aliments, salles de pause, corridors, etc.).
- Fournissez aux employés une liste de questions fréquemment posées et des points de discussion sur la manière de traiter les demandes de renseignements des clients pour les employés en ce qui concerne l'assainissement, les nouvelles politiques, etc.
- Déterminez les protocoles que les employés doivent suivre si un collègue ou un client est malade ou présente des signes de la maladie, incluant les personnes-ressources à consulter si des employés deviennent malades.
- Déterminez la manière dont les exigences en matière de distanciation sociale/physique seront surveillées et le processus de gestion des clients qui ne se conforment pas aux exigences.
- Déterminez la manière dont les exigences en matière de capacité seront surveillées, et la ou les personnes responsables de la surveillance.
- Mettez en place des mesures de travail flexibles (télétravail) pour le personnel des bureaux, dans la mesure du possible.
- Définissez la politique en matière d'uniformes pour l'ensemble du personnel (ce qui comprend les livreurs, le personnel au comptoir, les boulangers-pâtisseries, etc.); une apparence propre et bien organisée est impérative pour que vos clients soient convaincus du professionnalisme de vos activités.
- Consultez le site Web des services de santé publique du gouvernement à l'adresse <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/maladie-coronavirus-covid-19.html>.



# Former et sensibiliser le personnel

- Accueillez les employés de façon réfléchie à leur retour.
- Établissez des procédures de vérification de l'assainissement et du bien-être au début des quarts de travail, ce qui comprend une vérification de la température, au besoin.
- Formez les membres du personnel sur les politiques et pratiques d'assainissement mises à jour, ce qui comprend la manière de traiter les demandes de renseignements des clients à propos de ces politiques et pratiques en prenant en considération les renseignements suivants.
  - Indiquez clairement qu'à présent, plus que jamais, l'assainissement est la responsabilité de TOUS.
  - Distinction entre le nettoyage et la désinfection.
  - Mesures d'assainissement pour assurer leur propre protection, ce qui comprend les pratiques de lavage de main efficaces et l'utilisation appropriée de l'EPI (y compris le type de masque accepté).
  - Utilisation adéquate des produits désinfectants, ce qui comprend les règlements fédéraux, provinciaux et locaux, les produits désinfectants pour différentes surfaces et le mélange approprié de solutions d'alcool et d'agent de blanchiment.
- Déterminez les secteurs de responsabilité du personnel pour le nettoyage et l'assainissement.
- Mettez en place un calendrier d'assainissement correspondant aux secteurs de responsabilité.
- Fournissez des stations d'hygiène appropriées pour les employés et des produits hydratants pour leur confort, afin que la peau de leurs mains ne soit pas gercée et sèche.
- Évaluez les possibilités de certification supplémentaires en matière de santé et d'assainissement pour le personnel.
- Désignez une personne responsable de gérer les préoccupations liées à la COVID-19 et d'y répondre (les employés doivent connaître l'identité de la personne-ressource et la manière de communiquer avec elle).
- Jetez un coup d'œil à cette ressource pour les travailleurs et les entreprises pour obtenir plus de renseignements <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/plan-intervention-economique.html>.
- Consultez le site Web des services de santé publique du gouvernement à l'adresse <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/maladie-coronavirus-covid-19.html>.



# Examiner vos installations et le matériel d'assainissement

---

- Effectuez une inspection physique de l'espace pour vous assurer que les systèmes essentiels sont opérationnels, ce qui comprend : les systèmes électriques, d'eau, de climatisation, de PDV et de son/musique, ainsi que les fours, les mélangeurs et les réfrigérateurs.
- Vérifiez que votre système de distribution d'eau chaude peut fournir assez d'eau chaude pour répondre aux besoins accrus en matière de lavage des mains et d'assainissement.

## Effectuez une vérification approfondie de vos installations :

- Assurez-vous que vos surfaces sont propres et en ordre pour permettre un nettoyage fréquent.
- Retirez l'ensemble des publications, des magazines et des crayons qui sont partagés à l'avant du magasin et dans l'arrière-boutique.
- Déterminez si des changements sont nécessaires en ce qui concerne l'équipement de libre-service, comme les distributeurs de pailles et de serviettes.
- Si des stations de travail sont partagées, imprimez et affichez des listes de vérification de l'assainissement qui doivent être suivies pendant les quarts de travail et après ceux-ci. Veuillez noter que des listes de vérification différentes seront peut-être requises pour différents groupes d'employés (p. ex., les livreurs, les boulangers-pâtisseries et les employés au comptoir).
- Évaluez votre espace afin de déterminer la manière dont la distanciation sociale doit être gérée (au besoin) dans les zones comme : l'entrée, la zone de passage à la caisse pour les clients, les présentoirs de produits de boulangerie-pâtisserie, la zone de places assises du café ou du restaurant, l'arrière-boutique et la salle de pause des employés.
- Si les clients sont admis à l'intérieur, déterminez le nombre maximal de clients qui peuvent se trouver sur les lieux en même temps pour veiller au respect des mesures de distanciation sociale/physique de manière à assurer la protection des clients et des employés du magasin. Établissez des limites et rappelez aux clients de respecter les mesures de distanciation physique en utilisant nos [autocollants pour le plancher et des affiches en magasin liés à la distanciation](#). (Consultez les instructions pour le téléchargement à la page 19.) De plus, considérez l'installation d'un panneau en plastique acrylique devant la caisse enregistreuse pour séparer les employés des clients.
- Affectez un employé à l'entrée pour ouvrir la porte pour les clients, gérer la circulation dans le magasin et veiller au respect des limites quant au nombre de clients présents dans le magasin afin de rester conforme aux mesures de distanciation sociale/physique, et répondre aux questions pour rassurer les clients.

## Recueillez et préparez du matériel d'assainissement :

- du savon et des désinfectants pour les mains approuvés par l'Agence de la santé publique du Canada – un environnement sécuritaire commence par des mains propres;
- des gants jetables – protégez vos employés et vos produits avec des gants pour le service d'alimentation en vous procurant des gants en vinyle, en nitrile et en latex de différents formats;
- des sarraus jetables;
- des masques – renforcez la confiance de vos clients et de vos employés en réduisant la propagation des germes au sein de votre installation;
- des agents de blanchiment d'usage courant (au besoin).
- Consultez le site Web des services de santé publique du gouvernement à l'adresse <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/maladie-coronavirus-covid-19.html>.

# Déterminer les changements à apporter au menu,

dresser un inventaire et passer des commandes d'ingrédients en conséquence

---

- Pensez à éliminer les produits de boulangerie-pâtisserie qui ne sont plus rentables ou qui n'ont pas la durée de conservation requise.
- Évaluez votre menu actuel pour déterminer quels articles doivent être retirés ou modifiés selon la disponibilité des ingrédients.
- Placez les articles populaires dans des boîtes à fenêtre, des sacs scellables ou des contenants à double coque pour faire avancer la ligne et faire circuler les clients rapidement.
- Pour les clients seuls ou en couple, une tarte entière peut ne pas sembler pratique, alors pensez à offrir des portions de 12,7 cm (5 po) plus petites pour stimuler les ventes.
- Aidez les clients à ne pas oublier qu'ils peuvent encore célébrer mais de façon différente : les fêtes de remise des diplômes et les autres célébrations sont plus petites, alors faites la promotion de gâteaux et d'autres desserts de la bonne taille pour de plus petits rassemblements. Pour obtenir plus de conseils, communiquez avec votre représentant commercial de Dawn.
- Envisagez d'offrir des gâteaux emballés individuellement. Les ventes de tranches de gâteau, de tranches de gâteau au fromage et de parfaits individuels, et de bouchées de gâteau connaissent une forte croissance.
- Les plus petites gâteries et les produits en portions individuelles peuvent également faire partie d'un ensemble à emporter ou être congelés pour ensuite être cuits et décorés à la maison. Cela offre aux clients la solution flexible et indulgente qu'ils veulent pendant cette période très inhabituelle. Pour obtenir plus de conseils, consultez votre représentant commercial de Dawn.
- Déterminez si vous aurez accès aux ingrédients et au personnel nécessaire pour produire les articles du menu.
- Si vous menez des activités avec une équipe moins nombreuse, considérez prévoir une journée pour la préparation des aliments durant laquelle vous pourrez produire une grande quantité de produits de boulangerie-pâtisserie et les congeler pour les utiliser pendant la semaine. La congélation ne convient pas à tous les produits de boulangerie-pâtisserie; certains produits doivent être congelés avant leur cuisson et d'autres après leur cuisson. Pour obtenir plus de conseils, communiquez avec votre représentant commercial de Dawn.
- L'équipe de soutien technique de Dawn peut vous aider à trouver un moyen de retirer des articles de votre menu ou d'en ajouter afin de maximiser les possibilités, d'engendrer des économies en matière de coûts et de travail et de faire correspondre les recommandations au niveau de compétence de votre personnel.



# Offrir le service de collecte en bordure de rue

Afin de limiter le nombre de clients en magasin en même temps et pour empêcher l'accumulation de clients en ligne, pensez à offrir un service permettant aux clients d'appeler d'avance pour venir collecter leurs commandes en bordure de rue.

Le service de collecte en bordure de rue est une excellente possibilité de revenu pour les boulangeries-pâtisseries dans le cadre de cette « nouvelle normalité ». Comme pour la livraison sans contact, cette méthode de traitement des commandes des clients appuie l'objectif de la distanciation sociale/physique en renforçant la confiance des clients et en aidant à protéger vos employés.

Lors du service de collecte en bordure de rue, les clients passent une commande pour emporter, mais plutôt que d'entrer dans le magasin, ils peuvent appeler à leur arrivée et un membre du personnel apporte leurs commandes directement à leur voiture.

Idéalement, afin de réduire au minimum les interactions entre le personnel et les clients, ces transactions doivent être effectuées par carte de crédit ou carte de débit, sans la nécessité pour le client de fournir sa signature.



## Étape 1 : Planification

La configuration de vos installations vous permet-elle d'offrir un service de collecte en bordure de rue? Les espaces de stationnement pour le service de collecte en bordure de rue doivent être à proximité d'une fenêtre et comprendre une caméra et un écran installé afin que vous puissiez savoir quand un client arrive ou un endroit où une affiche peut être installée.

## Étape 2 : Parc de stationnement

L'objectif du service de collecte en bordure de rue est d'offrir plus de commodité, alors ne faites pas attendre les clients plus longtemps que nécessaire. Désignez des espaces réservés à la collecte des commandes en bordure de rue et placez une affiche pour que les clients comprennent que ces places sont réservées. Cela permettra également de faire la promotion de ce service auprès des clients qui passent devant ces affiches. Ces espaces désignés permettront aux membres du personnel de trouver les voitures rapidement et facilement dès leur arrivée.

## Étape 3 : Paiement

Assurez-vous que votre système de paiement est configuré de manière à accepter ce type de commande. Que ce soit en ligne ou par téléphone, vous devez être en mesure de traiter des commandes et de percevoir les paiements, si possible, sans contact physique avec le client.

## Étape 4 : Emballage

Vous renoncez au contrôle de la commande dès qu'elle est remise au client, alors assurez-vous que les produits sont emballés correctement. Effectuez quelques tests pour vous assurer que les emballages sont à la hauteur de la tâche et que les aliments ne risquent pas de couler, de se briser, ni de se renverser. Les emballages pour les commandes à emporter sur lesquels se trouve le logo de votre boulangerie-pâtisserie, un message publicitaire et des coordonnées offrent une apparence professionnelle et font la promotion de votre entreprise.

# Offrir le service de collecte en bordure de rue

---

## Étape 5 : Affichage

Indiquez à vos clients où ils doivent se rendre pour collecter leur commande avec des affiches. Installez des marqueurs pour indiquer aux clients où ils doivent se stationner et les instructions qu'ils doivent suivre, p. ex., le numéro de téléphone à composer ou auquel ils doivent envoyer un message texte.

## Étape 6 : Formation

Les employés qui prennent les commandes par téléphone doivent être au courant du service de collecte en bordure de rue offert afin de pouvoir l'offrir aux clients. Idéalement, afin de réduire au minimum les interactions entre le personnel et les clients, ces transactions doivent être effectuées par carte de crédit ou carte de débit, sans la nécessité pour le client de fournir sa signature.

Affectez un employé à la station de collecte en bordure de rue afin qu'il puisse prendre les commandes, faciliter leur préparation, les emballer et surveiller l'arrivée des clients.

Lorsqu'un client appelle, l'employé doit apporter la commande au véhicule du client.

N'oubliez pas d'offrir une formation sur les pratiques de sécurité et d'hygiène aux employés et assurez-vous qu'ils portent un masque et des gants en tout temps.

## Étape 7 : Promotion

Assurez-vous que vos clients soient au courant du nouveau service que vous offrez.

- Mettez à jour votre site Web en y ajoutant une description du service offert et des détails sur les mesures qu'ils doivent prendre en arrivant au magasin.
- Téléchargez, imprimez et [placez l'affiche à l'avant de votre magasin](#). (Consultez les instructions pour le téléchargement à la page 21.)
- Faites la promotion du nouveau service sur vos réseaux sociaux [en utilisant ces publications pour médias sociaux sur la collecte en bordure de rue](#).

# Livrer les produits

## directement aux clients

Le secteur de la livraison de nourriture est l'un des segments dont la croissance est la plus rapide au sein de l'industrie alimentaire, puisque les consommateurs sont à la recherche de commodité. Ce besoin de commodité reste applicable et de nombreux consommateurs peuvent encore hésiter à quitter la maison pour effectuer des achats. Aidez à répondre aux besoins de ces consommateurs en offrant une option de livraison. Deux options s'offrent à vous : vous pouvez créer un système de livraison interne ou travailler avec un fournisseur de service tiers.

### Service de livraison interne

Certains avantages associés à la mise en place de votre propre service de livraison interne sont l'absence des frais de tiers à payer et le fait de pouvoir attirer les clients sur votre propre site Web/système de commande plutôt que de devoir être en concurrence avec d'autres entreprises qui offrent la livraison de produits semblables sur le site Web d'un tiers. Voici des éléments à prendre en considération lorsque vous mettez en place un système interne :

#### Étape 1 : Évaluez votre technologie et votre système de point de vente.

De quelle manière les commandes seront-elles passées? Les clients peuvent-ils passer et payer des commandes en ligne ou doivent-ils passer leurs commandes et payer par téléphone? Si vous cherchez des moyens de permettre aux clients de passer des commandes en ligne, vous devez d'abord configurer votre site Web. Voici quelques systèmes de commande en ligne à prendre en considération :

- [ToastPOS](#)
- [Square POS](#)
- [Menufy](#)
- [Shopify](#)

#### Étape 2 : Créez votre menu de livraison.

Certains articles peuvent ne pas convenir au système de livraison, alors vous pourriez devoir simplifier ou modifier votre menu de livraison. Certaines idées à prendre en considération :

- Établissez un montant minimum pour les commandes; il peut s'agir d'un montant minimal en dollars ou d'une quantité d'articles minimale. Par exemple, les clients peuvent ne pouvoir commander qu'une douzaine de beignes pour la livraison, plutôt que seulement un ou deux beignes.
- Pensez à afficher seulement vos articles les plus populaires et les plus vendus.
- À moins que vous ne puissiez garantir que les produits resteront intacts pendant la livraison, retirez les articles susceptibles de fondre comme la crème glacée et les laits frappés du menu de livraison.

L'équipe de service technique de Dawn peut considérablement aider en ce qui concerne la livraison et contribuer à déterminer quels articles (produits, emballages [solutions holistiques]) conviennent mieux au service de livraison.

#### Étape 3 : Désignez un espace pour la livraison.

Après avoir emballé les articles à emporter, vous devez les laisser à un endroit désigné pour les commandes à livrer afin qu'il soit plus facile pour les livreurs d'enchaîner les livraisons pendant la journée.

#### Étape 4 : Formez le personnel sur la livraison des aliments.

Le personnel devra recevoir une formation sur les contenants à emporter pour chaque article du menu et les articles supplémentaires qui devront être ajoutés à chaque sac de livraison. Les livreurs devront recevoir une formation sur la manière de déposer délicatement les articles dans les véhicules afin de veiller à ce que les produits ne soient pas écrasés ou endommagés pendant la livraison.

### Service de livraison par une entreprise tierce

Si la création de votre propre service de livraison ne s'avère pas pratique, pensez à établir un partenariat avec un service de livraison populaire comme Postmates, DoorDash ou UberEats. Même si ces services reçoivent une commission sur les commandes, il s'agit de la manière la plus rapide de commencer à offrir une option de livraison à vos clients.

#### Voici comment obtenir le service de livraison :

- [Formulaire de partenariat avec les restaurants d'UberEats](#)
- [Faites la promotion de votre entreprise sur DoorDash](#)
- [Vendez vos produits sur Postmates](#)

# Communiquer les changements à votre équipe

- Imprimez et affichez les nouvelles lignes directrices en matière d'assainissement
- Discutez de la stratégie de réouverture avec vos employés en incluant les mises à jour du menu et du service de livraison et/ou de collecte en bordure de rue.
- Discutez des changements de rôle et des nouvelles politiques pour les employés internes.
- Indiquez aux employés les principaux messages qu'ils devront communiquer lors de la réouverture (p. ex., les mises à jour relativement à la santé et à la sécurité, les changements apportés au menu, etc.) et fournissez une liste de questions qui seront posées par vos clients, selon vous, et auxquelles les employés devront répondre de façon uniforme.
- Évaluez une réouverture ciblée en recueillant les commentaires d'un public précis avant d'ouvrir le magasin au grand public (c.-à-d., des clients habituels, des membres, des premiers intervenants, des membres de votre famille, etc.).
- Mettez en place un processus de collecte des commentaires de la part des employés pendant les quatre premières semaines de la réouverture, au minimum, afin d'identifier les aspects qui doivent être ajustés ou modifiés.
- Trouvez des manières de faire la promotion des activités d'assainissement et de nettoyage (p. ex., une affiche sur la porte indiquant que l'assainissement de la salle est en cours et des chevalets indiquant que l'installation est désinfectée).
- Distribuez des points de discussion aux employés pour veiller à ce qu'ils répondent de façon uniforme aux demandes et questions des clients.

## Modèle de note de service pour le personnel<sup>1</sup>

Modèle de note de service pour les employés concernant les mesures de dépistage de la température

NOTE DE SERVICE POUR : [INSÉRER LE NOM DE LA BOULANGERIE-PÂTISSERIE]

Employés de : [INSÉRER LE NOM ET LE TITRE DE L'EXPÉDITEUR]

Date : [INSÉRER LA DATE D'ENVOI]

Objet : Procédure de dépistage de la température pour les employés

La santé et la sécurité de nos employés et de nos clients restent notre priorité absolue. À compter du [INSÉRER LA DATE DE DÉBUT], [INSÉRER LE NOM DE LA BOULANGERIE-PÂTISSERIE] mettra en place un processus de dépistage de la température corporelle pour tous ses employés avant le début de leur quart de travail par mesure de précautions afin de réduire la propagation de la COVID-19. (S'il s'agit d'une mesure imposée par votre province/État ou votre organisme de réglementation, veuillez indiquer les détails ici.)

Lorsque vous arrivez sur les lieux de travail, veuillez immédiatement vous présenter à [INSÉRER L'EMPLACEMENT] avant d'accéder à une autre section de l'installation. Des tests de dépistage privés seront effectués par [INSÉRER LE NOM OR LE TITRE POSTE] à l'aide d'un thermomètre sans contact pour prendre votre température au niveau de votre artère temporale ou de votre front. La température de l'employé et les réponses aux questions sur les symptômes respiratoires seront consignées et les renseignements seront conservés dans un dossier médical privé.

Tout employé ayant de la fièvre ou une température de plus de 38 °C ou qui présente des symptômes comme de la toux ou un essoufflement sera renvoyé à la maison. [INSÉRER LES RENSEIGNEMENTS SUR LES CONGÉS DE MALADIE/LA RÉMUNÉRATION DE VOTRE ENTREPRISE RESPECTIVE] L'employé sera responsable de déterminer si téléphoner à un médecin ou prendre un rendez-vous médical est nécessaire.

En vertu de cette politique, l'employé renvoyé à la maison peut reprendre le travail s'il ne fait plus de fièvre et qu'il n'a aucun problème respiratoire depuis au moins trois (3) jours sans utiliser de médicaments qui réduisent la fièvre. Si un médecin confirme par écrit qu'il est sécuritaire que l'employé recommence à travailler, celui-ci peut reprendre le travail avant la fin de la période de trois jours. (Il est recommandé qu'une entreprise consulte un conseiller juridique avant d'approuver le retour d'un employé qui a reçu une autorisation du médecin pour retourner au travail.)

Si vous avez des questions à propos de ce nouveau processus, veuillez communiquer avec [INSÉRER LE NOM, LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ET/OU LE COURRIEL DE LA PERSONNE-RESSOURCE].

<sup>1</sup> Ce modèle est une gracieuseté de l'organisme Retail Bakers of America.

# Annoncer la réouverture de votre boulangerie-pâtisserie et faire la promotion des changements apportés à la circulation en magasin

Maintenant que des mesures sont prises pour l'arrière-boutique, votre réseau doit être au courant! Pensez aux personnes et aux organisations qui doivent être au courant de la réouverture de votre entreprise avant d'élaborer un plan de communication. Les organisations peuvent comprendre les médias locaux, la chambre de commerce et les associations commerciales locales.

En ce moment, nous avons tous besoin de quelques bonnes nouvelles et les histoires de reprise d'activités des entreprises pendant la pandémie créent de l'excellent contenu. Permettez aux associations et aux médias locaux de contribuer à diffuser l'information en communiquant de façon proactive avec eux pour leur faire part de la réouverture de votre entreprise et de capacité à accueillir les clients. Utilisez le modèle de communiqué de presse ci-dessous.

## Modèle de communiqué de presse<sup>2</sup>

[Titre et nom de la personne-ressource], [Nom de la boulangerie-pâtisserie]  
[Numéro de téléphone] . [Adresse courriel] . [Site Web]

EXEMPLE DE TITRE : [NOM DE VOTRE BOULANGERIE-PÂTISSERIE] REPRENDRA SES  
ACTIVITÉS À LA SUITE DE SA FERMETURE EN RAISON DE LA COVID-19

[VILLE, PROVINCE, DATE] — [INSÉRER LE NOM DE LA BOULANGERIE-PÂTISSERIE] rouvrira ses portes le [INSÉRER LA DATE] conformément aux règlements et lignes directrices mis de l'avant par [INSÉRER L'ENTITÉ GOUVERNEMENTALE ET/OU LES ORDRES PROFESSIONNELS]. L'équipe de la direction et le personnel ont travaillé avec diligence pendant la fermeture de la boulangerie-pâtisserie pour mettre à jour ses normes en matière d'assainissement et d'hygiène déjà bien rigoureuses et pour mettre en place de nouvelles procédures et politiques afin d'assurer la santé et la sécurité des clients et des employés.

Au cours de ces derniers mois de changement et d'incertitude, nous attendions avec impatience le jour où nous pourrions accueillir de nouveau les clients chez [INSÉRER LE NOM DE LA BOULANGERIE-PÂTISSERIE]. Nous sommes heureux de vous annoncer la réouverture de notre boulangerie-pâtisserie le [INSÉRER LA DATE DE RÉOUVERTURE] et notre conformité aux lignes directrices en matière de réouverture établies par [INSÉRER L'ENTITÉ GOUVERNEMENTALE ET/OU LES ORDRES PROFESSIONNELS]. Nos nouvelles heures d'ouverture seront de [INSÉRER LES HEURES].

Notre priorité absolue est d'offrir une expérience sécuritaire inégalée à nos clients et nous sommes plus déterminés que jamais à atteindre cet objectif. Notre équipe a travaillé d'arrache-pied pour relever la barre en matière d'hygiène et d'assainissement, et pour évaluer chaque étape du processus de commande afin de veiller à ce que nous répondions à vos besoins de façon sécuritaire et ciblée.

Vous trouverez quelques-unes des mises à jour apportées au menu et des modifications du processus de commande apportées par [INSÉRER LE NOM DE LA BOULANGERIE-PÂTISSERIE]. [Utilisez une liste pour indiquer les principales mises à jour apportées au menu de votre boulangerie-pâtisserie et au processus de commande; voir l'exemple ci-dessous.]

Menu de la boulangerie-pâtisserie révisé : [nom de votre boulangerie-pâtisserie] a révisé son menu afin d'inclure une sélection simplifiée de produits de boulangerie-pâtisserie.

1. [article n° 2] 2. [article n° 3] 3. [article n° 4] 4. [article n° 5]

Lignes directrices révisées pour la collecte de commande en magasin et/ou en bordure de rue :

1. PASSEZ VOTRE COMMANDE EN LIGNE OU EN TÉLÉPHONANT À LA BOULANGERIE-PÂTISSERIE. 2. INDIQUEZ VOTRE MÉTHODE DE PAIEMENT AVANT LA COLLECTE DE VOTRE COMMANDE (mettez en place des options de paiement sans contact, lorsque possible). 3. CHOISISSEZ L'OPTION DE COLLECTE EN BORDURE DE RUE LORS DU PASSAGE À LA CAISSE. 4. FOURNISSEZ VOTRE NOM, ET LA MARQUE, LA COULEUR ET LE NUMÉRO DE PLAQUE D'IMMATRICULATION DE VOTRE VÉHICULE.

[INSÉREZ UNE CITATION DU PROPRIÉTAIRE, DE L'ÉQUIPE DE LA DIRECTION OU DU SIÈGE SOCIAL À PROPOS DE LA TRANQUILLITÉ D'ESPÉRER DES CLIENTS, DE L'EXPÉRIENCE DES CLIENTS, DE L'ENTHOUSIASME RELATIVEMENT À LA POSSIBILITÉ DE RECOMMENCER À SERVIR LES CLIENTS, ETC.]

[INSÉRER LE NOM DE LA BOULANGERIE-PÂTISSERIE] continuera de respecter les règlements locaux, provinciaux et fédéraux en ce qui concerne l'exploitation sécuritaire de notre boulangerie-pâtisserie. À mesure que nous recevons des directives supplémentaires, nous mettrons à jour nos politiques et nos pratiques conformément à celles-ci. Vous trouverez des détails supplémentaires sur le site Web [INSÉRER LE SITE WEB AVEC UN HYPERLIEN]. Les clients intéressés par le processus de commande en ligne pourront passer leur commande à l'aide de [INSÉRER LES DÉTAILS (p. ex., site de réservation, numéro de téléphone, etc.)].

<sup>2</sup> Ce modèle est une gracieuseté de l'organisme Retail Bakers of America.

# Communiquer

## avec vos clients

---

Il y a différentes manières d'indiquer la reprise de vos activités en magasin et en ligne à vos clients. Pensez à ajouter une affiche hors de votre boulangerie-pâtisserie ou dans la vitrine pour indiquer la reprise de vos activités à votre clientèle. Si vos heures d'ouverture ou d'exploitation ont changé, veuillez aussi inclure ces changements sur votre affiche pour que les clients soient au courant. En ligne, vous pouvez mettre à jour vos renseignements à plusieurs endroits pour maximiser la portée de vos messages :

- **Votre fiche d'entreprise locale sur Google** : Il s'agit de la première entrée dans Google lorsqu'une personne fait une recherche locale sur votre entreprise ou votre industrie. Il est donc important que votre fiche et vos renseignements soient à jour. [Créez une fiche d'entreprise locale sur Google ici.](#)
- **Votre site Web** : N'oubliez pas l'importance de votre propre site Web. La mise à jour de votre page d'accueil permet d'annoncer à vos clients que votre entreprise est maintenant en service et que vous êtes prêt à prendre leurs commandes
- **Médias sociaux** : Commencez une campagne de style « Vous nous avez manqué » pour faire le bonheur de vos abonnés en leur rappelant qu'ils peuvent recommencer à passer des commandes pour obtenir leurs produits préférés. Les médias sociaux sont actuellement la meilleure façon de communiquer avec vos abonnés actuels et d'attirer de nouveaux clients, puisque la population passe beaucoup plus de temps en ligne conformément aux mesures de distanciation sociale.

Dans le cadre de vos efforts pour inciter les clients à se rendre dans votre boulangerie-pâtisserie, n'oubliez pas que la pandémie a amené les consommateurs à faire preuve d'une plus grande prudence. En plus de faire la promotion d'offres de produit, n'oubliez pas d'annoncer toutes les mesures que vous avez prises et que vous continuez de prendre pour assurer la sécurité des clients et les rassurer. Utilisez les médias sociaux pour discuter de votre processus d'assainissement et partagez des [photos de vos affiches sur la distanciation sociale](#) et de vos efforts sur le terrain.

### Améliorez vos compétences en matière de médias sociaux

Peu importe si vous vous considérez comme un expert des médias sociaux ou si vous commencez à envisager la création de comptes sur les médias sociaux pour votre boulangerie-pâtisserie, le moment est venu pour vous d'accroître votre présence en ligne. Cela peut sembler intimidant compte tenu des changements quotidiens que les entreprises doivent apporter dans le cadre de la pandémie de COVID-19, mais les médias sociaux sont plus importants que jamais pour plusieurs raisons importantes. Voici quelques ressources pour vous aider à améliorer vos compétences relativement aux médias sociaux :

### Pourquoi devriez-vous utiliser les médias sociaux?

- **Pour établir des liens et interagir avec vos clients** : Montrez la personnalité de votre entreprise!
- **Pour en apprendre plus sur vos clients** : Les médias sociaux génèrent un grand volume de données et d'analyses sur vos clients en temps réel.
- **Pour rester à l'esprit des clients** : La plupart des utilisateurs de médias sociaux se connectent à leurs comptes au moins une fois par jour et de nombreuses personnes jettent un coup d'œil à leur flux de médias sociaux plusieurs fois par jour. En restant à l'esprit de vos clients, vous vous assurez d'être la première entreprise à laquelle ils pensent lorsqu'ils souhaitent effectuer des achats.
- **Pour accroître votre notoriété** : Établissez une image de marque. Si la population ne connaît pas l'existence de votre entreprise, vous ne pourrez pas avoir de nouveaux clients. Les médias sociaux rehaussent votre visibilité et vous permettent de toucher un public vaste.
- **Pour accroître les ventes** : Encouragez les utilisateurs à visiter votre boulangerie-pâtisserie et offrez-leur même une promotion.

# Communiquer

## avec vos clients

### Quel média social devriez-vous choisir?

#### Facebook ou Instagram

Dans le monde des médias sociaux, vous avez l'embarras du choix pour promouvoir votre entreprise. Une solution ne convient pas à toutes les entreprises et, selon votre ensemble de compétences et les données démographiques de votre boulangerie-pâtisserie, certaines plateformes de médias sociaux pourraient être plus pratiques pour votre entreprise que d'autres. Entre Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Snapchat et Tik Tok, vous devriez privilégier l'utilisation de Facebook et Instagram pour faire la promotion pour les boulangeries-pâtisseries locales.

#### Facebook

Dans le monde des médias sociaux, Facebook est la plateforme dominante. Même si les utilisateurs de Facebook sont généralement plus vieux que les utilisateurs des autres médias sociaux, cette plateforme est de loin la plus populaire, elle est utilisée par plus de deux milliards de personnes à l'échelle mondiale et vous permet de communiquer avec le plus grand nombre d'utilisateurs.



- **Données démographiques** : La population plus âgée comprend des personnes de plus de 65 ans.
- **Plus de renseignements** : Heures d'ouverture, renseignements sur l'entreprise plus détaillés, événements à venir et bien plus.
- **Public plus large** : Les campagnes publicitaires ont la possibilité d'atteindre un public plus large.
- **Diverses méthodes d'interaction** : Annonces « dans le fil d'actualités », annonces sur le côté droit de la page, pages commerciales, groupes et fonctions de clavardage.
- **Partage de lien direct**

#### Création d'une page Facebook pour votre entreprise

1. Rendez-vous sur le site Web [www.facebook.com/pages/create](http://www.facebook.com/pages/create).
2. Ajoutez les renseignements sur votre entreprise en incluant le nom et la catégorie.
3. Téléversez votre photo et votre couverture de profil. Conseil : utilisez votre logo comme photo de profil.
4. Ajoutez des détails sur votre entreprise (des descriptions, des coordonnées, des adresses, des heures d'ouverture, etc.).
5. Créez votre première publication – Dites quelque chose à propos de votre boulangerie-pâtisserie (de nouveaux produits, des offres spéciales, etc.).
6. Publiez votre page! Sélectionnez le bouton [Publier la page] vert dans le menu de gauche.
7. Ajoutez des publications fréquemment sur votre page – Indiquez aux clients quelles sucreries vous avez à offrir!

# Communiquer

## avec vos clients

### Instagram

En raison de la nature hautement visuelle d'Instagram, les publications sur la nature sont extrêmement populaires sur cette plateforme. Les restaurants et les marques savent que cette plateforme est pratiquement conçue pour les cuisinomanes, alors si vous êtes sur Instagram et que vous êtes identifié dans une publication, vous pouvez profiter d'une publicité gratuite grâce aux réseaux de vos abonnés.



- **Données démographiques** : Population plus jeune. Le groupe d'âge le plus important est le groupe de 13 à 29 ans.
- **Engagement** : Un plus petit nombre d'abonnés, mais un engagement supérieur.
- **Authenticité** : La plateforme sert principalement à capturer des moments authentiques.
- **Seulement des photos et de courtes vidéos.**
- **Concerne principalement le monde des technologies mobiles.**
- **Mots-clés** : Les mots-clés permettent aux abonnés de trouver les publications sur votre entreprise plus facilement.

#### Création d'une page Instagram pour votre entreprise

1. Téléchargez l'application Instagram à partir de votre boutique d'applications.
2. Créez un compte et choisissez votre photo de profil.  
Conseil : n'oubliez pas d'utiliser votre logo pour aider les clients à trouver votre page.
3. Ajoutez vos renseignements sur votre profil (site Web, description, emplacement, etc.).
4. Convertissez votre profil en compte professionnel.
  - Rendez-vous sur votre profil et tapotez sur l'icône de trois lignes.
  - Sélectionnez « Paramètres ».
  - Choisissez « Passer à un compte professionnel » et suivez les instructions.
5. Partagez des photos et des vidéos de votre boulangerie-pâtisserie!

#### Conseils pour créer de meilleures publications

##### Tissez des liens avec les clients.

- Donnez à vos clients l'envie de revenir.
- Répondez à leurs commentaires et à leurs messages aussi rapidement que possible.
- Demandez à vos clients quels produits devraient être offerts dans votre boulangerie-pâtisserie selon eux.
- Demandez à vos clients de laisser des commentaires; vous pouvez même leur donner une récompense pour les remercier d'avoir laissé des commentaires.

##### Concentrez-vous sur vos photographies.

1. **Privilégiez la lumière naturelle** – Placez vos produits devant une grande fenêtre et profitez de la lumière naturel, tout en évitant la lumière directe du soleil.
2. **Concentrez-vous sur le produit principal** – Concentrez-vous sur le produit le plus photogénique.
3. **Créez un style cohérent** – Agencez le site Web de votre boulangerie-pâtisserie à votre page sur les médias sociaux. Utilisez des applications comme VSCO pour modifier vos photos.
4. **Investissez dans des outils de présentation des produits alimentaires** – Les pincettes et les pinceaux à pâtisserie sont de bons outils pour les photos.
5. **Choisissez soigneusement vos accessoires** – Vous pouvez ajouter des accessoires pour mettre en évidence le produit. Par exemple, pour un muffin aux pêches, pensez à ajouter des pêches sur la photo pour bien montrer la saveur du produit.

# Communiquer

## avec vos clients

---

### **Pensez à utiliser des publicités payées sur les médias sociaux.**

**Même les petites publications peuvent être grandement efficaces :** Inutile de dépenser une fortune pour avoir un excellent RCI pour des publicités sur les médias sociaux. Utilisez le montant que vous souhaitez – Même un dollar par jour peut aider à promouvoir votre entreprise et attirer des clients.

**Objectif pour votre campagne :** Choisissez l'objectif de votre stratégie publicitaire sur les médias sociaux.

**Les objectifs populaires comprennent :** Choisissez l'objectif de votre stratégie publicitaire sur les médias sociaux. Les objectifs populaires comprennent : L'augmentation de l'achalandage, de la visibilité, de l'engagement, de la génération de clients potentiels et des ventes.

**Choisissez votre texte et votre image :** Assurez-vous de choisir un texte et une image qui correspondent à l'objectif de votre campagne.

**Choisissez votre public cible :** Déterminez qui devrait voir votre publicité. Souhaitez-vous cibler vos clients actuels, des clients potentiels, etc.?

Si vous êtes emballé par l'incidence potentielle que pourraient avoir les médias sociaux sur votre entreprise, mais que vous pensez qu'il s'agit d'une tâche trop excessive pour l'instant, pensez à embaucher un expert en marketing local pour assumer cette responsabilité (consultez [LinkedIn](#) pour trouver des professionnels locaux).

## Nous traverserons cette période difficile ensemble.

Même si ce document a été mis à jour pour un marché canadien, nous reconnaissons qu'il contient quelques références relatives aux États-Unis qui proviennent de notre siège social aux États-Unis. Nous avons combiné l'ensemble de nos ressources respectives pour créer ce document utile.

Dawn Foods aimerait remercier l'organisme [Retail Bakers of America](#) pour son partenariat dans le cadre de la création d'une trousse de ressources pour les boulangeries-pâtisseries.

## *Retail Bakers of America*

Nous faisons partie de l'organisme [Retail Bakers of America](#) et nous aidons l'industrie de la boulangerie-pâtisserie à s'épanouir depuis 1918.

En tant qu'association commerciale sans but lucratif, l'organisme RBA est fier de répondre aux besoins des boulangers-pâtisseries du commerce de détail, des fournisseurs alliés, des formateurs, des étudiants et des partenaires de l'industrie. Avec plus de 100 ans de succès et de croissance, l'organisme RBA continue d'offrir des programmes, des services de soutien, des occasions de réseautage et des stratégies afin d'aider votre boulangerie-pâtisserie à devenir la crème de la crème de l'industrie. En tant qu'association qui connaît la croissance la plus rapide dans l'industrie, nous sommes un partenaire commercial pour les boulangers-pâtisseries. Nous défendons les intérêts des boulangers-pâtisseries du commerce de détail en entretenant de bonnes relations avec les partenaires clés de l'industrie, en vous informant des derniers problèmes et des dernières politiques qui ont une incidence sur votre boulangerie-pâtisserie et en unissant les boulangers-pâtisseries à l'échelle du pays.

Dawn Foods est un fière commanditaire de la [National Bakery Day](#) (Journée nationale de la boulangerie-pâtisserie) avec l'organisme RBA. Vendredi 25 septembre 2020

## Télécharger les instructions pour accéder aux ressources fournies dans le dossier de la marque de Dawn :

1. Lorsque vous accédez au site Web du dossier de la marque de Dawn, sélectionnez la ressource que vous aimeriez télécharger.
2. Cliquez sur « Télécharger » dans le coin gauche de la page.
3. Un dossier compressé apparaîtra dans vos « Téléchargements » sur votre ordinateur personnel.

