IGA Cookshire-Eaton rouvre ses portes

À la grande satisfaction des consommateurs

par Pierre HÉBERT

En ce temps morose de pandémie, l'ouverture du IGA Cookshire-Eaton, jeudi passé, a eu l'effet d'un baume sur la clientèle et les membres du personnel. Tous étaient soulagés et avaient même le sourire à l'idée de reprendre un semblant de vie normale, six semaines après l'événement.

Dès 7 h 45 soit 15 minutes avant l'ouverture, les gens commençaient à faire la file. La direction a mis en place une série de mesures afin de protéger la clientèle et le personnel. Un agent de sécurité laissait entrer les gens par petits groupes. Le lavage de mains était obligatoire avant d'entrer dans le magasin et une personne veillait à nettoyer chaque panier avant de pénétrer à l'intérieur de l'épicerie. Le personnel aux caisses est protégé par un panneau d'acrylique et tenu de se laver les mains aux 15 minutes.

Rappelons que le magasin avait fermé ses portes en raison d'un incendie d'origine criminelle survenu dans la nuit du 16 février. L'enquête est toujours en cours. La Sûreté du Québec invite la population qui aurait de l'information sur cet événement à communiquer confidentiellement à la Centrale de l'information criminelle au 1 800-659-4264.

Soulagement

Suzanne Quintin de Cookshire-Eaton était visiblement heureuse de reprendre ses habitudes. « Je fais mon épicerie ici, depuis au moins 35-40 ans. C'est vraiment très agréable ce matin d'être de nouveau chez nous. » Faisant référence au propriétaire, Gilles Denis, cette habituée mentionne trouver réconfortant de constater « le fait qu'on a quelqu'un dans le village qui prend soin de nous terriblement, malgré les épreuves qu'il a subies. » Mme Quintin qui fait habituellement son épicerie plus tard en journée trouvait que dans les conditions actuelles, qu'il était important de le faire tôt pour des raisons de sécurité sanitaires. « Il faut être prudent », complète-t-elle.

Stéphanie Guillette, de Cookshire-Eaton, était également parmi les premières clientes. « On avait hâte de venir à Cookshire, ça fait longtemps que le nôtre est fermé. On s'entend que partout ailleurs, il ne reste plus grand-chose. J'ai décidé de venir de bonne heure pour pouvoir acheter ce qu'on a de besoin. » Comme bien d'autres consommateurs, Mme Guillette a fait son épicerie à East Angus et Sherbrooke « mais, on dirait qu'on n'est pas chez nous. On s'aperçoit qu'une épicerie dans notre petit coin, quand on l'a plus, il nous manque quelque chose de bien important. » Avant l'ouverture des portes, tout comme ses confrères et consœurs de travail, Nathalie Delage, gérante de la boulangerie, était heureuse de reprendre le travail. « Ça fait un mois et demi qu'on attend, là on est fébrile de revoir tous nos clients, on a hâte. »

Des mesures de sécurité ont été aménagées afin de protéger les employés et la clientèle.

Achalandage

La première journée marquant la réouverture s'est avérée « très achalandée. On a eu 50 % de plus de clientèle qu'à une journée ordinaire, mais tout s'est bien déroulé. Les gens ont été très disciplinés, ils ont respecté les consignes et la distanciation. Je dirais que les gens semblaient contents des mesures qu'on a prises », d'exprimer le directeur du IGA, Marcel Charpentier. Il ajoute que la demande a été forte en termes de commandes téléphoniques et en ligne, mais que le magasin était en mesure de livrer les commandes à l'intérieur d'un délai d'une heure.

De tout ça, un grand artisan manquait à l'appel et c'était le propriétaire, Gilles Denis, confiné chez lui en raison de son groupe d'âge, 70 ans et plus. « Ça fait quelque chose. Là, ça fait 10 ans que le nouveau magasin est ouvert et on a pu revoir en détail toutes les choses qui pouvaient se corriger, etc. Pis là, d'un coup sec, tu sors de là. Je m'étais mis dans la tête, on va ressortir et revenir, mais là je trouve que c'est plus long. C'est le vide. Je me lève le matin et il y a rien qui se passe ici et je sais que ça brasse au boutte à l'autre boutte. Pis même si tu appelles, le téléphone ne remplace pas la présence physique. Je leur dis appelez-moi, donnez-moi du feedback, mais ils sont tous occupés par-dessus la tête. Si tu appelles, tu as l'impression de déranger. Mais en même temps, il y a le beau côté. Les gens disent sur Internet qu'ils sont bien contents de retrouver leur épicerie. » Pour la suite des choses, M. Denis a bien l'intention de respecter les directives gouvernementales. Je pense qu'on a des spécialistes de la santé qui sont très compétents aux deux niveaux. « Je pense qu'on doit les écouter et moi, je vais les écouter. »

Améliorations

Parmi les améliorations apportées au magasin, on retrouve entre autres, l'ajout de deux frigidaires de prêt-à-manger avec plus de tablettes, donc davantage de produits, d'expliquer M. Charpentier. « On a regroupé les produits, certains étaient éparpillés dans le magasin ce qui faisait que les personnes ne les voyaient pas, maintenant, la sélection est plus facile à faire. » Il en est de même pour le secteur des vins de la SAQ. Des frigidaires sont aussi ajoutés pour regrouper les alcoolates et de même pour les bières de microbrasseries. Un espace pour des bières non alcoolisées sera aménagé dans les prochains jours. D'autres améliorations au niveau de l'ameublement sont prévues et devraient se réaliser au cours des prochaines semaines. Un tombeau saisonnier est aussi placé à l'entrée du magasin. « À travers tout ça, on a amélioré le magasin. On a une meilleure offre », de compléter le directeur du IGA.

IGA Cookshire-Eaton Re-Opens

To the great satisfactions of clients

by Pierre HÉBERT

During this sad pandemic, the opening of IGA Cookshire-Eaton last Thursday had a soothing effect on customers and staff. Everyone was relieved and even smiling at the prospect of resuming a semblance of normal life six weeks after the fire.

As of 7:45 a.m., 15 minutes before opening, people started to line up. Management has implemented a series of measures to protect both customers and staff. A security guard let people enter the store in small groups. Hand washing was mandatory before entering the store and someone was responsible for cleaning each grocery cart before it entered the store. Checkout staff are protected by an acrylic panel and required to wash their hands every 15 minutes.

The store had closed its doors due to a fire of criminal origin that occurred on the night of February 16. The investigation is still ongoing. The Sûreté du Québec invites people who have information about this event to communicate on a confidential basis with the Centrale de l'information criminelle at 1 800-659-4264.

Relief

Suzanne Quintin of Cookshire-Eaton was visibly happy to resume her routine. "I've been doing my grocery shopping here for at least 35-40 years. It's really nice to be home again this morning." Referring to the owner, Gilles Denis, this regular mentioned she found it comforting "that we have someone in the village who takes care of us terribly well, despite the hardships he has undergone." Quintin, who usually does her grocery shopping later in the day, found that under the current conditions it was important to do it early for health safety reasons. "You have to be careful," she added.

Stéphanie Guillette of Cookshire-Eaton was also among the first customers. "We were looking forward to coming to Cookshire; our store has been closed for a long time. We understand that everywhere else, there is not much left. I decided to come early to be able to buy what we need." Like many other consumers, Guillette had been doing her grocery shopping in East Angus and Sherbrooke "but it didn't feel like home. We realized that having a grocery store in our neighbourhood, when we don't have it anymore, we are missing something really important." Before the doors opened, like her fellow workers, bakery manager Nathalie Delage was happy to go back to work. "We've been waiting for a month and a half, and now we are really excited to see all of our customers. We're eager."

Unlike a few weeks ago, the shelves were all filled to the maximum when the store opened.

Many Customers

The first day of the reopening turned out to be "very busy. We had 50% more customers than on a regular day, but everything went well. The people were very disciplined, they respected the instructions and the distancing. I would say that people seemed happy with the measures that we have taken," said IGA director Marcel Charpentier. He added that demand was strong in terms of telephone and online orders, but that the store was able to deliver orders within one hour.

In the midst of all that, a great craftsman was missing and it was the owner, Gilles Denis, confined to his home because of his age group, 70 years and over. "It's quite something. It's been 10 years since the new store opened, and we were able to review in detail all the things that could be corrected, etc. And then, in one fell blow, you are out of there. I had put myself in the mindset that we will come out and come back, but then I find that it is longer. There's a vacuum. I get up in the morning and there's nothing going on here, and I know things are really moving at the other end. Even if you call, the phone doesn't replace physical presence. I tell them to call me, give me feedback, but they're all inundated with work. If you call, you have the impression you're disturbing them. But at the same time, there is a beautiful side to it. On the Internet, people say they are happy to have their grocery store back." For the rest, Denis intends to comply with government directives. "I think we have health specialists who are very competent at both levels of government. I think we should listen to them, and for myself, I will listen to them."

Improvements

Among the improvements made to the store is the addition of two ready-to-eat fridges with more shelves, and therefore more products, explained Charpentier. "We grouped the products together. Some were scattered around the store, which meant that people did not see them. Now the selection is easier to make." The same is true for the SAQ wine sector. Fridges were also added to group alcoholic beverages together, as well as microbrewery beers. A space for non-alcoholic beers will be created in the coming days. Further improvements to the furnishings are planned and are expected to be made in the coming weeks. A seasonal chest-refridgerator has also been placed at the entrance to the store. "Through all of this, we have improved the store. We have a better offer," added the director of the IGA.