



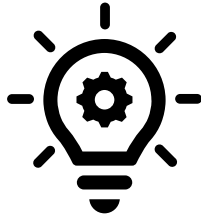
DIVERSITÉ
ÉQUITÉ
INCLUSION



Magasinage adapté aux sensibilités sensorielles

*Adopter une approche
inclusive pour accueillir et
ravier la clientèle*

Qu'est-ce qu'un environnement de magasinage adapté aux sensibilités sensorielles?



Un **environnement de *magasinage adapté aux sensibilités sensorielles*** se caractérise par des mesures d'adaptation aux éléments pouvant contribuer à une surcharge sensorielle et compliquer les tâches quotidiennes comme l'épicerie chez certaines personnes.



Ces éléments peuvent comprendre **les sons, l'éclairage et les odeurs.**



**DIVERSITÉ
ÉQUITÉ
INCLUSION**

**Magasinage adapté
aux sensibilités
sensorielles –
lancement dans
plus de
450 magasins
partout au
Canada**



Mobilisation accrue de la communauté et des équipes



Exécution facile en magasin



Main-d'œuvre supplémentaire non requise



Avantage concurrentiel

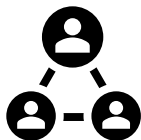


**DIVERSITÉ
ÉQUITÉ
INCLUSION**

Comment créer un environnement de magasinage adapté aux sensibilités sensorielles?



Désigner une personne championne en la matière en magasin pour former le personnel et harmoniser les heures de magasinage adapté hebdomadaires



Faire appel à un partenaire communautaire pour soutenir le lancement (facultatif)



Réduire de moitié l'éclairage au plafond et celui des présentoirs



Éteindre ou baisser les sons des interphones, de la radio (musique), des téléphones, des lecteurs numériques, des caisses et des appareils de loterie



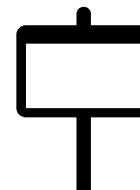
S'abstenir de ramasser les paniers pendant les heures de magasinage adapté



Réduire le bruit dans les rayons (p. ex., machines pour couper les charcuteries et le pain)



Éteindre les sèche-mains des toilettes



Fournir des affiches sur le magasinage adapté et du soutien à la clientèle aux caisses

Messages clés sur le magasinage adapté aux sensibilités sensorielles



- L'épicerie est un véritable point central pour une communauté. Nous tenons à ce que chaque personne se sente bien accueillie dans nos magasins.
- Chez Sobeys inc., nous nous faisons un point d'honneur de créer un environnement inclusif qui reflète la diversité de notre clientèle et des communautés que nous servons. Il s'agit d'un engagement que nous honorons dans l'ensemble de notre entreprise et de notre réseau de magasins.
- Le magasinage adapté aux sensibilités sensorielles est l'occasion pour notre clientèle ayant des sensibilités sensorielles de magasiner selon un horaire régulier, lorsque le niveau sonore et l'éclairage sont réduits.
- Un environnement adapté aux sensibilités sensorielles se caractérise par des mesures d'adaptation aux éléments pouvant contribuer à une surcharge sensorielle et compliquer les tâches quotidiennes comme l'épicerie.
- Même la clientèle n'ayant pas de sensibilités sensorielles nous a avoué aimer cette expérience de magasinage adapté!



**DIVERSITÉ
ÉQUITÉ
INCLUSION**



Annexes

- ✓ **Listes de vérification aux caisses pour le magasinage adapté aux sensibilités sensorielles**
- ✓ **Foire aux questions**
- ✓ **Éléments d'affichage**
- ✓ **Personnes-ressources**
- ✓ **Image d'éclairage réduit**

Liste de vérification préalable aux heures de magasinage adapté aux sensibilités sensorielles



ÉCLAIRAGE : PLAFOND ET PRÉSENTOIRS	
Réduction de moitié (si possible)	
CAISSES	
Sonneries et sons désactivés	
COMPTOIR DE SERVICE À LA CLIENTÈLE	
Sonneries désactivées ou son baissé, option de sonnerie portative activée (si possible)	
Sons des appareils et terminaux de loterie baissés ou désactivés	
CAISSES LIBRE-SERVICE	
Sonneries désactivées	
PERSONNEL AUX CAISSES	
Aucun appel par téléavertisseur	
Appel au service téléphonique pour toutes les demandes	
COMMANDES DE LA CLIENTÈLE ET RAMASSAGE DES COLIS	
Commandes en ligne ou par téléphone traitées pour ramassage avant les heures de magasinage adapté	
Ramassage des paniers 15 minutes avant les heures de magasinage adapté; aucun ramassage pendant les heures de magasinage adapté	
ÉCRANS À DEL EN MAGASIN ET DANS LE VESTIBULE (NOUVEAU CONCEPT/MAGASINS RÉNOVÉS)	
Grands écrans éteints pendant les heures de magasinage adapté	

Liste de vérification ultérieure aux heures de magasinage adapté aux sensibilités sensorielles



ÉCLAIRAGE : PLAFOND ET PRÉSENTOIRS	
Procédure de retour à l'éclairage normal en magasin	
CAISSES	
Sonneries et sons activés	
COMPTOIR DE SERVICE À LA CLIENTÈLE	
Sonneries activées	
Sons des appareils et terminaux de loterie activés	
CAISSES LIBRE-SERVICE	
Sonneries activées	
PERSONNEL AUX CAISSES	
Reprise des appels par téléavertisseur	
COMMANDES DE LA CLIENTÈLE ET RAMASSAGE DES COLIS	
Reprise de la préparation des commandes en ligne ou par téléphone	
Reprise du ramassage des paniers	
ÉCRANS À DEL EN MAGASIN ET DANS LE VESTIBULE (NOUVEAU CONCEPT/MAGASINS RÉNOVÉS)	
Grands écrans allumés	

Foire aux questions



Q : Dois-je communiquer avec le centre de solutions de maintenance pour programmer la réduction de mon éclairage de moitié en prévision des heures de magasinage adapté aux sensibilités sensorielles?

R : *Veillez ajuster votre éclairage manuellement. Cela vous sera utile à chaque changement d'heure saisonnier.*

Q : Devons-nous demander à nos partenaires fournisseurs en magasin comme Starbucks d'éteindre le son de leurs machines?

R : *Non. Nos partenaires poursuivront leurs activités comme d'habitude, mais faites-leur part de notre programme de magasinage adapté pour savoir s'ils souhaitent participer.*

Q : Les chauffeuses et chauffeurs de camions de livraison peuvent-ils encore sonner à l'arrière du magasin pour signaler qu'une livraison nous attend?

R : *Oui. Les livraisons se poursuivront selon le processus habituel.*

Q : Pouvons-nous baisser les sons des terminaux de loterie situés aux caisses?

R : *Oui. Les sons des terminaux de loterie peuvent être baissés.*

Q : L'utilisation d'un téléphone cellulaire est-elle permise pendant les heures de magasinage adapté aux sensibilités sensorielles?

R : *Oui.*

Q : Est-il nécessaire pour le personnel et la clientèle de baisser le ton pendant les heures de magasinage adapté?

R : *Non.*

Q : Que dois-je faire s'il ne me reste plus de paniers pour la clientèle?

R : *Veillez récupérer les paniers de 15 à 30 minutes avant le début des heures de magasinage adapté aux sensibilités sensorielles afin de réduire au minimum le risque de manquer de paniers pour la clientèle.*

Spécifications de l'affichage sur présentoir en T



Magasinage adapté aux sensibilités

Couleurs : Rouge et blanc
Présentoir en T sur le magasinage
adapté
TSD-V3

La date: _____

De: _____

Dimensions finies de 22 x 28 po
4/4 sur styrène 40 Pt
Plastification effaçable à sec des deux
côtés

Coupe en I, coins arrondis et 2 trous
au haut pour suspendre

Pour comm
adapté



Réduction de l'éclairage des
magasins

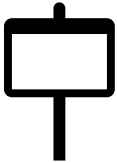
Suspension d'annonces. Pas de
musique ambiance. Réduction
des bruits des scanners

le magasinage
ing local



Pas de collecte de paniers

Personnes-ressources



Pour commander une affiche sur présentoir en T sur le magasinage adapté, contactez votre département de marketing local



Des questions sur le magasinage adapté aux sensibilités sensorielles? Écrire à :
dei@sobeys.com
Florence.Chapman@sobeys.com



**DIVERSITÉ
ÉQUITÉ
INCLUSION**

Breads & Desserts

