

Magasinage adapté aux sensibilités sensorielles

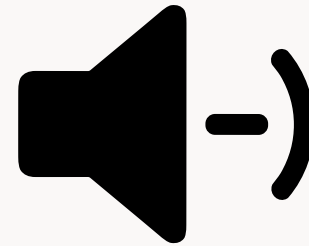
Adopter une approche inclusive pour
accueillir la clientèle et lui faire plaisir



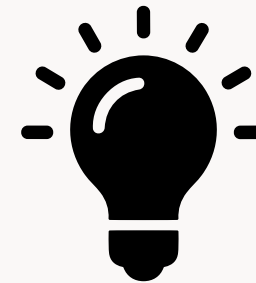
Qu'est-ce qu'un environnement de magasinage adapté aux sensibilités sensorielles?

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 pour certaines personnes.

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



VOLUME DOWN



DIM LIGHTS

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

Comment créer un environnement de magasinage adapté aux sensibilités sensorielles?



Désigner un champion 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 et apposer des affiches demandant de ne pas les utiliser pendant les heures de magasinage adapté aux sensibilités sensorielles



Installer 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 sommes fiers 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!

Annexe

- ✓ **Listes de vérification aux caisses pour le magasinage adapté aux sensibilités sensorielles**
- ✓ **Foire aux questions**
- ✓ **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	
Les commandes en ligne/par téléphone sont remplies selon les besoins/sur demande	
Ramassage des paniers 15 minutes avant 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 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.*

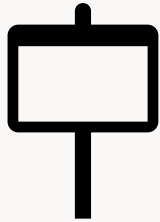
Q : Est-il nécessaire pour le personnel et la clientèle de baisser le ton pendant les heures de magasinage adapté?

R : *Non.*

Q : Que dois-je faire s'il ne me reste plus de chariots 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.*

Personnes-ressources



Pour commander une affiche sur présentoir en T sur le magasinage adapté, écrire à :
[Services d'impression Sobeys](http://sobeysprintservices.com)
(sobeysprintservices.com)



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

Spécifications de l'affichage sur présentoir en T

**Couleur : Bannière du magasin
spécifique**

**Pied sensoriel en T
TSD-V3**

**22" x 28" Taille finie
4/4 on 40pt Styrène**

**Lamination effaçable à sec des
deux côtés**

**Découpe en I des coins ronds et 2
trous en haut pour la suspension**

**Magasinage adapté aux
sensibilités sensorielles**

La date: _____

De: _____ A: _____

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



Réduction de l'éclairage
des magasins



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



Pas de collecte
de paniers