



Инклюзия стала частью корпоративного ДНК торговой сети «Пятёрочка»

В декабре 2022 года «Пятёрочка» подписала Национальный инклюзивный договор, обязавшись внедрить полноценную социальную программу, направленную на создание безбарьерной среды для людей с особыми потребностями. Спустя год торговая сеть подвела итоги и поделилась результатами проделанной работы.

«Пятёрочка» – одна из первых российских компаний, которая начала работать с темой инклюзии еще в 2016 году. И к настоящему моменту в рамках программы «Пятёрочка с заботой» торговая сеть расширила свою деятельность, адаптируя пространство магазинов для людей с особенностями здоровья и проведя обучение персонала, а также запустила пилотный проект, направленный на интеграцию сотрудников с инвалидностью в сферу продуктового ритейла.

«Сегодня инклюзия – это часть нашего корпоративного ДНК и важная составляющая программы “Пятёрочка с заботой”, поэтому мы стараемся развивать как можно больше социальных проектов, направленных на поддержку разных категорий общества», – комментирует руководитель устойчивого развития торговой сети «Пятёрочка» Алина Юхневич.

Так, в 2021 году торговая сеть провела исследование с использованием костюмов эмпатии GERT, что способствовало внедрению улучшений, таких как увеличение шрифта на ценниках и чеках, а в 2022 году – запустила проект «Говорящий город», который предоставил людям с ограничениями по зрению возможность самостоятельного пользования услугами ритейлера. В рамках проекта «Пятёрочка» установила оборудование «Говорящий город» в 26 магазинах в Москве, Санкт-Петербурге, Краснодаре, Новороссийске, Нижнем Новгороде, Ярославле, Курске и Ленинградской области. Кроме того, в рамках акции «Забота, которую чувствуешь» совместно с брендом Nivea и благотворительным фондом «Со-единение» торговая сеть выпустила серию продуктов с шрифтом Брайля на упаковке.

«Пятёрочка» адаптирует магазины и обучает сотрудников

Для включения топ-менеджмента в инклюзивную повестку торговая сеть провела воркшоп, в котором приняли участие более 15 руководителей среднего и высшего звена.

Также проводится обучение сотрудников магазинов по взаимодействию с гостями с инвалидностью. Это специальные курсы для директоров кластеров, HR-бизнес-партнеров, директоров магазинов, а также линейного персонала и курьеров. Обучение проводится каскадно по всей операционной вертикали, и для каждого уровня разработана отдельная программа с различными зонами ответственности.

Например, HR-бизнес-партнеры и директора кластеров должны пройти курс «Коммуникация с людьми с инвалидностью», а в октябре 2023 года специально для директоров магазинов был разработан и проведен курс «Гости с инвалидностью», в рамках которого 79% директоров успешно прошли обучение. Также в ноябре этого года было проведено обучение линейного персонала. Кроме того, для курьеров был разработан специальный курс по коммуникации с клиентами с инвалидностью, который прошли уже 82% сотрудников доставки.

Для адаптации пространства в магазинах «Пятёрочка» провела самоаудит торговых точек силами директоров магазинов с июля по октябрь 2023 года. В результате 85% магазинов прошли его успешно. Кроме того, в торговой сети работал «Шпионский клуб», в рамках которого силами тайных покупателей было проверено более 25% торговых точек в тот же период.



С октября по ноябрь 2023 года торговая сеть совместно с Ipsos провела исследование потребителей с ОВЗ, целью которого было выявить наибольшие трудности, с которыми сталкиваются люди при посещении магазинов. А еще инклюзивный блок был включен в ежедневный чек-лист директоров магазинов, чтобы они могли удостовериться, нет ли препятствий в настоящий момент для гостей с инвалидностью.

В планах у компании в 2024 году провести внешний аудит магазинов с последующей выдачей сертификатов «Доступная среда для всех».

Трудоустройство людей с инвалидностью

Для трудоустройства людей с инвалидностью торговая сеть провела качественное и количественное исследование своих сотрудников, в рамках которого пыталась узнать, готовы ли они к работе в инклюзивной команде. В количественном исследовании приняло участие более 30 000 сотрудников. Качественное исследование стартовало в начале декабря 2023 года.

В августе 2023 года торговая сеть совместно с инклюзивным проектом Everland запустила пилотный проект «Один день в Пятёрочке» – это практико-ориентированная экскурсия для людей с инвалидностью, целью которой является выявление возможностей работы в магазинах с учетом особенностей здоровья. Программа проводится в Москве и области до конца текущего года.

«В этом году мы запустили программу “Один день в «Пятёрочке”, которая позволяет людям с инвалидностью в безопасной среде оценить свои возможности и подумать о перспективе работы в магазине. Уверена, что этот опыт будет полезным и мы сможем найти новых сотрудников», – комментирует руководитель устойчивого развития торговой сети «Пятёрочка» Алина Юхневич.

В 2024 году торговая сеть «Пятёрочка» планирует адаптировать и собственные сервисы.

Инклюзивные проекты в «Центрах местного сообщества»

В рамках проекта «Центры местного сообщества» «Пятёрочка» реализует на территории магазинов различные инклюзивные проекты и мероприятия. Один из таких проектов был организован в Новгородской области, где специалисты службы милосердия Новгородского Красного Креста провели 10 мастер-классов по организации домашнего ухода за близкими людьми, которые потеряли подвижность в результате травмы или болезни. В рамках мастер-классов специалисты объясняли, как кормить и перемещать маломобильных людей, следить за их гигиеной. Показали, какие средства реабилитации помогают сделать уход эффективным и безопасным.

В каждой «Пятёрочке» нашлись заинтересованные слушатели, среди них были и те, кто сейчас ухаживает за близкими, и те, кто сталкивался с этим ранее. Мастер-классы оказались полезны и сотрудникам магазинов: прямо на рабочем месте они смогли получить консультации по уходу и средствам реабилитации.

Другая интересная активность прошла в липецкой «Пятёрочке»: там торговая сеть провела фотосессию для мам, воспитывающих детей с инвалидностью. Работа мамой не предполагает выходных и отпусков, а если у ребенка есть особые потребности, то нагрузка для родителей становится еще больше. Такая фотосессия помогла женщинам переключиться, уделить время себе, зарядиться положительной энергией, получить внимание и поддержку других мам.

Также «Пятёрочка» провела познавательный мастер-класс по бережной и этичной коммуникации с людьми с инвалидностью в Пензе, занятия по изучению языка жестов в Павловске и флешмоб покупок в темноте в городе Чайковском.

«Проекты в “Центрах местного сообщества” могут быть ориентированы на самую разную аудиторию, а их авторами становятся активные люди, живущие по соседству, или местные организации. Мы надеемся, что в будущем нам удастся сделать еще больше интересных и социально значимых проектов», – комментирует Анна Гусейнова, руководитель проекта «Центры местного сообщества» торговой сети «Пятёрочка».



|

Источник: [Бизнес и общество](#)

[Ссылка на публикацию](#)