



ZEB LANCE ZEB FOR EVERYONE : UN PLAN D'ACTION AMBITIEUX POUR OFFRIR AUX PERSONNES AYANT UN HANDICAP UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE D'ACHAT

ÉTUDE QUALITATIVE SUR LES SOUHAITS ET LES BESOINS DES PERSONNES AYANT UN HANDICAP LORS DE LEURS ACHATS



Merchtem, 25 février 2021 – ZEB, la chaîne de magasins multimarques de mode, lance aujourd'hui 'ZEB For Everyone'. Avec ce plan d'action, la chaîne veut adapter ses 71 magasins aux besoins des personnes ayant un handicap. Et cela est nécessaire, car le shopping est encore trop souvent un défi pour eux. C'est ce qui ressort d'une étude qualitative de ZEB en collaboration avec les organisations flamandes 'Inter' et 'Hart voor Handicap'. ZEB investira 200.000 euros dans le déploiement de ce plan d'action.

La petite graine 'ZEB For Everyone' a été plantée en plein lors de la pandémie du coronavirus. La chaîne de vêtements a remarqué que la demande de shopping privé et d'accompagnement personnel augmentait. De cette augmentation est née l'idée d'approfondir la question et de pousser l'expérience d'achat chez ZEB à un niveau encore plus élevé pour les personnes ayant un handicap, comme par exemple en adaptant les infrastructures.

C'est ensemble avec les organisations flamandes 'Hart voor Handicap' et 'Inter' que ZEB a listé les adaptations à apporter pour améliorer l'expérience d'achat des clients en situation de handicap. C'est au cours de diverses tables rondes avec des personnes ayant un handicap physique et mental et leurs accompagnants, que les problèmes rencontrés lors de leurs achats ont été abordés.

Adapter l'infrastructure aux besoins du client

Une enquête a montré que près de 7 personnes sur 10 achèteraient davantage en magasin si ceux-ci disposaient de toutes les installations nécessaires. De plus, des passages plus larges (66%), une entrée adaptée aux fauteuils roulants (63%) et un aménagement clair du magasin (51%) sont indispensables. À côté de cela, une cabine d'essayage spacieuses avec un espace supplémentaire pour un accompagnant et des crochets à différentes hauteurs sont également indispensables pour plus de la moitié des personnes interrogées (52% et 60% respectivement).

Dans le plan proposé aujourd'hui par ZEB, la chaîne de magasins multimarques de mode, veut s'engager à adapter au plus vite ses magasins aux besoins des clients en situation de handicap. « Des recherches ont montré que nos magasins répondent déjà à de nombreux besoins des personnes ayant un handicap. Par exemple, nous veillons à ce que nos magasins aient une large entrée – sans seuil, et éventuellement avec une rampe d'accès – et nous créons des passages plus larges pour les clients en fauteuils roulants. Néanmoins, nous pensons qu'il est important de continuer à innover et nous recherchons des moyens d'optimiser davantage l'expérience d'achats pour les personnes ayant un handicap », déclare Luc Van Mol, CEO de ZEB.

Les 25 magasins qui ne disposent actuellement pas encore de places de parking pour les personnes handicapées sont en cours d'aménagement et les cabines d'essayages sont rendues accessibles aux fauteuils roulant et aménagées notamment avec des crochets à différentes hauteurs. Les nouveaux magasins sont également automatiquement équipés de toilettes pour personnes en fauteuils roulants.

Formation du personnel et inclusion sociale

« Comme tout le monde, j'aime être bien habillée, mais le shopping n'est pas toujours facile à cause de mon fauteuil roulant. Une aide supplémentaire du personnel du magasin est donc souvent la bienvenue. Mais en plus des conseils mode, de l'aide fournie et de la préparation des vêtements dans les cabines d'essayage, je souhaite surtout être traitée comme tout le monde. C'est pourquoi je suis heureuse d'avoir participé à cette campagne en partageant mon histoire. De telles initiatives sont bénéfiques et sont plus que bienvenues », déclare Inge, l'un des visages de la campagne.

En termes de prestation de services, près de deux personnes interrogées sur trois (63%) indiquent qu'un employé du magasin qui prend suffisamment de temps pour les aider est un véritable plus. De nouveaux concepts tels que le shopping privé, où les clients prennent rendez-vous pour faire leurs achats avec leur propre bulle et l'accompagnement personnalisé, où les clients sont accompagnés d'un personal shopper lors de leur séance de shopping, ont une véritable valeur ajoutée pour respectivement 38% et 56% des répondants.

En plus de l'optimisation des magasins, tous les employés des magasins suivront une formation qui leur permettra de découvrir par eux-mêmes ce que c'est de faire des achats lorsqu'on a un handicap physique. De cette manière, ils apprendront à répondre aux besoins du client et pourront l'accompagner encore mieux.

« Il est important pour nous avec ZEB For Everyone d'écrire une histoire complète. Nous ne voulons pas seulement optimiser notre infrastructure, car le plaisir de faire du shopping va bien au-delà de ça. La mode est synonyme de passion, de bonheur et de plaisir. En offrant une formation supplémentaire à nos employés des magasins, nous pouvons offrir aux clients ayant un handicap les conseils et le soutien mode qu'ils méritent, les faire briller dans des tenues à la mode et étendre la grande expérience en magasin à tous nos clients », conclut Luc Van Mol, CEO de ZEB.

En outre, la chaîne de magasins multimarques de mode participe à un projet pilote afin d'offrir aux étudiants en situation de handicap une expérience de job d'étudiant chez ZEB.



À PROPOS DE ZEB

ZEB est le magasin belge multimarque de référence en matière de mode pour ceux et celles qui apprécient les belles tenues à la fois tendance et confortables. Avec plus de 70 marques de premier choix en vente dans 71 magasins répartis en Belgique et au Grand-Duché du Luxembourg ainsi que sur son webshop, ZEB propose à sa clientèle une expérience de shopping unique à tous les niveaux. En plus des nombreuses marques internationales, ZEB met également en vente des marques belges. On y retrouve notamment différentes collaborations comme Astrid Black Label, DEUX. by Eline De Munck, CEMI et Le Fabuleux Marcel de Bruxelles qui permettent à des créateurs belges de marquer leur empreinte inspirante et unique dans ces collections de prêt-à-porter d'exception. Plus d'informations sur www.zeb.be.

Pour les demandes d'interview, de prêt de vêtements et accessoires pour les tournages, des photos ou plus d'informations, veuillez contacter:

Wavemakers PR & Communications | Mailien Nguyen | mailien@wavemakers.eu | 0472/38 49 51



| **Erika Mees - Marketing & PR Manager**
erika.mees@zeb.be | (+32) 474.95.04.39