



Chers clients,

En tant que service essentiel aux communautés partout au Canada, notre priorité absolue est d'assurer la sécurité de nos clients et de nos employés. En nous basant sur les recommandations et les normes de l'agence de la santé publique du Canada, nous avons mis en place de nombreuses mesures préventives en nous appuyant sur les ressources de premier plan du domaine de la santé et de la sécurité, afin de protéger nos clients, nos employés et nos communautés. Toutefois, comme il s'agit d'un service essentiel, il est fort probable que des employés de nos magasins contractent le virus.

Nous tenons à ce que vous puissiez faire vos achats en toute tranquillité d'esprit, en sachant que nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour assurer la sécurité de nos magasins partout au Canada. Nous sommes bien préparés et nous sommes prêts à agir. Nous nous engageons à faire preuve de transparence et à vous tenir au courant des développements. Voici une liste de nos principales procédures :

- Nous exigeons de manière stricte que les employés qui se sentent malades ne se présentent pas au travail. Si l'un de nos employés obtient un résultat positif à la COVID-19, nous suivrons les directives des autorités de santé publique à la lettre.
- Nous procéderons à un nettoyage en profondeur et à une fermeture pour la durée requise par les autorités de santé publique.
- Nous travaillerons en étroite collaboration avec les responsables de la santé publique pour enquêter sur tous les points de contact connus de l'employé et de ses derniers quarts de travail. Pour assurer la sécurité des magasins, nous informerons tous les employés qui ont besoin de s'isoler pendant deux semaines.
- Nous avons créé une nouvelle page sur notre site Web pour tenir tous nos concitoyens informés de notre approche réactive à cette situation des plus complexes. Nous afficherons des renseignements à jour, spécifiques à notre entreprise et à nos magasins, à <https://www.iga.net>.

Le bien-être de nos employés et le vôtre, chers clients, est notre priorité absolue en ce moment.

Par souci de respecter la directive de distanciation sociale, bon nombre de nos clients nous ont demandé quelles étaient les périodes plus tranquilles en magasin. À l'heure actuelle, nous observons généralement un achalandage plus faible en soirée du lundi au mercredi ainsi que le dimanche, bien que ces tendances continueront sans doute à évoluer au fil du temps.

La transparence et l'action prennent aujourd'hui tout leur sens. Nous nous engageons à faire le maximum pour assurer la sécurité de nos communautés. Nous sommes reconnaissants de votre confiance envers nous et envers nos employés dévoués qui font un travail incroyable pour vous servir en cette période critique.

Prenez soin de vous,

Michael Medline
Président et chef de la direction

Pierre St-Laurent
Chef de l'exploitation, bannières de services



Chers clients IGA

La période que nous traversons est extrêmement difficile et éprouvante. Nous sommes tous touchés d'une façon ou d'une autre par cette terrible situation. Nos pensées accompagnent les personnes qui en souffrent le plus et de celles qui font preuve de tant de courage en prenant soin des malades dans nos hôpitaux à travers le pays. Ces dernières semaines ont mis à l'épreuve notre patience collective et notre persévérance. Pourtant, durant cette période sans précédent, nous assistons à de nombreuses démonstrations positives de la force d'esprit des Canadiens, empreint de gentillesse, de générosité et de détermination. Aujourd'hui, j'aimerais partager avec vous ces marques d'attention qui font tant chaud au coeur.

Nos collègues travaillent sans relâche pour assurer la sécurité et l'approvisionnement de nos magasins afin que vous puissiez accéder facilement et en toute tranquillité d'esprit aux produits qui sont essentiels pour vous. Je l'ai déjà dit et je le répète : les employés de Sobeys sont de véritables héros communautaires. J'en suis personnellement témoin et je sais que vous l'avez également constaté, et nous sommes très reconnaissants à ceux d'entre vous qui ont pris le temps de nous faire part de leurs expériences.

Nous sommes très émus par les lettres, les gestes de soutien et les commentaires que vous nous faites parvenir sur les médias sociaux. Nous avons même des directeurs de magasins qui transmettent vos commentaires et vos mots d'encouragement sur leurs interphones de magasin pour motiver et inspirer leurs équipes. Votre gentillesse fait la différence...

Merci à l'enfant de sept ans qui a fabriqué une carte pour l'une de nos équipes en magasin sur laquelle il était inscrit : « Vous êtes les vrais héros de première ligne ».

Merci à la cliente qui a apporté des fleurs à son magasin local en guise de remerciement.

Merci aux pompiers qui ont déposé des beignes pour les employés de leur magasin local pour les remercier de rester au service de la communauté.

Merci au groupe de restaurants locaux et aux bénévoles qui ont offert un repas gratuit à l'une de nos équipes en magasin et à d'autres travailleurs essentiels de leur région.

Merci aux clients qui ont tracé des messages à la craie à l'extérieur de leur magasin qui disaient : « Chers commis d'épicerie, employés qui remplissez les tablettes, responsables de l'entretien et TOUS les autres, merci pour votre travail acharné ».

Merci à tous ceux qui ont pris le temps de souligner le travail de nos héros en magasin, que ce soit en leur adressant un simple merci ou en leur souriant.

Enfin, **merci** à tous ceux qui ont personnellement ou publiquement souligné les efforts de nos collègues qui travaillent sans relâche, que ce soit dans nos entrepôts ou nos centres de distribution.

Vos démonstrations de soutien ont un réel impact sur nos employés; vous les aidez à garder le moral. Sans votre soutien, nous ne pourrions tout simplement pas faire face à cette période éprouvante. Nous vous remercions de votre fidélité et de votre calme remarquable alors que nous nous adaptons tous à la distanciation sociale et à d'autres mesures visant à assurer notre sécurité.

Je n'ai jamais été aussi fier d'être Canadien, et un membre de la famille Sobeys. Ensemble, nous traverserons cette épreuve.

Prenez soin de vous,

Michael Medline
Président et chef de la direction

Pierre St-Laurent
Chef de l'exploitation, bannières de services



Chers clients IGA

Nous sommes de tout cœur avec les personnes en deuil ou malades et avec tous ceux qui ont été mis à pied ou dont les entreprises ont été forcées de fermer leurs portes en raison de ce redoutable virus.

Nous traversons actuellement une période très difficile. Nous faisons tous de notre mieux pour nous adapter et préserver la santé et la sécurité de nos familles. Il y a quelques semaines à peine, tout se déroulait normalement et nous pouvions nous déplacer librement et en toute sécurité. Aujourd'hui, nous devons garder nos distances et prendre soin de nos proches tout en nous souciant du bien-être de nos concitoyens.

En tant que destination incontournable pour vos besoins en nourriture, nous avons traité l'amélioration des mesures de sécurité comme une priorité absolue au cours des dernières semaines. Vous verrez d'importants changements dans nos épiceries visant à protéger nos employés et nos clients. Nous sommes heureux de voir votre réaction face à ces changements alors que nous travaillons collectivement pour freiner la propagation du coronavirus. Nous savons que, ensemble, nous traverserons cette période difficile.

Pour protéger nos héros de première ligne et nos précieux clients, nous avons, au cours des derniers jours :

- Poursuivi le déploiement de panneaux en plexiglas près des caisses;
- mis en place un programme de nettoyage intensif et rigoureux dans l'ensemble de nos magasins;
- resserré nos normes déjà élevées en matière d'hygiène pour tous nos employés;
- fermé l'ensemble de nos sections libre-service, bistro et aliments en vrac;
- réduit nos heures d'ouverture afin de permettre à nos équipes de nettoyer les lieux et de réapprovisionner les tablettes en plus de leur donner un répit; et
- continué d'ajouter des affiches dans nos magasins afin de promouvoir la distanciation sociale.

Et ce n'est pas tout. Nous continuerons de protéger nos magasins à mesure que la situation évolue. Nous ne ménagerons ni temps ni moyens lorsqu'il est question de la sécurité de nos clients et de nos employés qui travaillent sans relâche. Nous continuerons de collaborer avec l'ensemble des paliers gouvernementaux et autorités sanitaires locales et de suivre leurs précieuses recommandations pour que toutes les mesures que nous prenons protègent les familles qui dépendent de nous. Si vous le pouvez, demeurez à la maison. Si vous avez besoin de produits offerts dans nos épiceries, nous tâcherons de rendre votre expérience la plus sécuritaire possible.

Nous savons que ces changements ne facilitent pas toujours l'expérience de magasinage, et nous tenons à vous remercier sincèrement pour votre patience et votre loyauté. Il est difficile pour nous de pratiquer la distanciation sociale alors qu'habituellement l'épicerie est un lieu de rassemblement dynamique, un endroit où vous vous rendez habituellement chaque semaine avec votre famille pour découvrir de nouveaux produits et débattre de la saveur de crème glacée qui se retrouvera dans votre panier. Nous avons dû apporter ces changements difficiles pour contribuer à assurer la sécurité de tous, dans la mesure du possible. Nous avons tous hâte au jour où nous pourrons reprendre une vie plus normale.

Sur une note plus positive, les sympathiques employés de nos magasins sont toujours à votre service. Nous sommes extrêmement fiers de la volonté inébranlable dont ils font preuve pour vous servir tout en gardant le moral en cette période très difficile. Nous réalisons également d'importants investissements dans nos collectivités : nos magasins locaux sont les mieux placés pour cibler les besoins de leurs collectivités.

Enfin, soyez sans crainte, il y a suffisamment de produits alimentaires pour tout le monde. Notre chaîne d'approvisionnement demeure solide. Nous travaillons sans relâche afin d'approvisionner nos magasins dans la foulée de ce volume de demandes sans précédent.

Nous vous remercions de votre confiance. Depuis 113 ans, nous sommes à votre service en tant que famille au service des familles. Lorsque ce sera terminé, et, croyez-moi, cette situation ne durera pas éternellement, nous serons tous plus forts que jamais.

Soyez prudents.

Michael Medline

Président et chef de la direction

Pierre St-Laurent

Vice-président exécutif et chef de l'exploitation,
bannières de services



Chers clients d'IGA,

En cette période très éprouvante, la santé et la sécurité de nos clients et de nos employés restent notre priorité absolue. Nous sommes conscients d'être un service essentiel pour tous les Canadiens, d'un océan à l'autre. Nous tenons à ce que vous sachiez que nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour maintenir nos magasins au plus haut niveau de propreté et de sécurité.

Nous annonçons une série de nouvelles mesures visant à améliorer les procédures d'assainissement renforcées dans nos magasins. Nous avons mis à l'essai des écrans de caisse en plexiglas, un autre dispositif de sécurité pour protéger nos employés et nos clients contre ce terrible coronavirus. Nous avons examiné les meilleures pratiques dans le monde entier et ces écrans constituent une mesure de sécurité très efficace. Hier soir, nous avons commencé à installer les écrans et nous allons travailler 24 heures sur 24 pour les intégrer dans nos magasins. Ils ne seront pas immédiatement présents dans tous les magasins, mais nous les installerons aussi vite que possible.

Nous avons également ajouté ce qui suit :

- Nos employés se lavent les mains toutes les quinze minutes.
- Nous avons ajouté des ressources supplémentaires de première ligne, ce qui permet aux caissiers de nettoyer les espaces communs encore plus souvent.
- Nous ne reprenons plus les bouteilles vides.
- Nos magasins disposeront bientôt de marqueurs au sol à la caisse, afin de faciliter le respect d'une distance de deux mètres entre les clients.
- Pour le moment, nous réduisons les heures d'ouverture de nos magasins de 8 heures à 20 heures, afin de soutenir nos procédures d'assainissement supplémentaires et de laisser un peu plus de temps pour regarnir nos tablettes.

Ces mesures viennent s'ajouter aux mesures de sécurité et d'assainissement supplémentaires que nous avons déjà mises en place dans nos magasins, notamment :

- Nous avons réaffecté des employés supplémentaires dans tous nos magasins afin d'intensifier le nettoyage et l'assainissement réguliers dans les zones à contact élevé et à forte circulation, comme les paniers d'épicerie, les poignées de porte et les claviers NIP.
- Nous avons cessé de vendre tous les produits de boulangerie et pâtisseries et les aliments en vrac dans les zones de libre-service, comme les noix sèches et les amandes enrobées de chocolat.
- Toutes les démonstrations de produits, les dégustations et les événements dans nos salles communautaires ont été annulés.
- Tous les employés qui ne se sentent pas bien restent chez eux. Nous avons mis en œuvre les procédures recommandées par les autorités sanitaires concernant les personnes ayant voyagé ou ayant été exposées à des voyageurs.

Je suis particulièrement touché par les commentaires positifs et les remerciements que vous avez adressés à nos employés en magasin ces derniers jours. Merci à nos formidables magasins, à notre équipe de distribution et de transport pour les efforts considérables et la passion qu'ils apportent à leur travail. Ils sont plus que jamais importants pour les membres de leurs communautés. Tous ensemble, nous allons traverser cette épreuve.

Cordialement,

Michael Medline

Président et chef de la direction



Chers clients d'IGA

Depuis l'arrivée du coronavirus, nous avons été époustoufflés par le dévouement, la gentillesse et les efforts de nos employés. Nous tenons à remercier notre équipe de 123 000 personnes partout au pays qui travaille d'arrache-pied, tous les jours, pour soutenir les Canadiens pendant cette période difficile.

Hier, un événement m'a rappelé une fois de plus que nous pouvons compter sur une équipe incroyable. L'une de nos collègues, a créé une affiche présentant de nombreux commentaires positifs de la part des clients et employés de son magasin afin de remonter le moral de son équipe. Au centre de l'affiche, elle a écrit : « *Les moments difficiles ne durent pas, mais les équipes solides, oui* ». Je le pense aussi.

Dans les derniers jours, nous en avons beaucoup demandé à nos héros de première ligne dans les épiceries. Malgré tout ce qui se passe, ils se présentent au travail chaque jour avec la détermination de servir nos clients. Ils comprennent à quel point leur aide est essentielle, en ces temps troubles, pour que nous ayons accès à de la nourriture en toute sécurité. Ils savent que les épiceries sont un service essentiel en temps de crise et qu'elles ont un rôle crucial à jouer dans toutes les collectivités. Ils travaillent sans relâche, jour et nuit, pour accomplir leur mission. Nous avons reçu des commentaires incroyables de nos clients qui les applaudissent pour leur attitude exceptionnelle et leur service inégalé. J'ai moi-même été témoin de l'effet positif de ces remerciements sur nos équipes en ces temps difficiles.

D'autre part, nous avons mis en place des normes rigoureuses pour que nos magasins soient toujours propres et désinfectés et que nos clients et nos collègues demeurent en santé. Nous sommes constamment à la recherche d'occasions pour améliorer ces normes. La santé et la sécurité de chacun d'entre vous sont notre priorité.

À compter du 19 mars 2020, nous changeons temporairement nos heures d'ouverture. Nos magasins seront alors ouverts de 8h à 20h tous les jours. Nous avons pris cette décision afin de permettre à nos employés très sollicités d'avoir un temps de repos suffisant. Cette mesure nous permettra également d'assurer l'approvisionnement adéquat de nos tablettes, nos frigos et nos comptoirs libre-service. Il nous permettra aussi de libérer nos employés pour assembler les commandes en ligne et répondre à la demande grandissante de ce service.

Je remercie nos clients pour leur patience lorsque nos tablettes ne sont pas entièrement remplies. Il s'agit d'une période occupée et imprévisible, et les membres de notre équipe font tout ce qui est en leur pouvoir. Merci aussi aux différents gouvernements qui nous apportent leur soutien, à nous et à nos clients.

Nous avons confiance en la solidité et la sécurité de la chaîne d'approvisionnement canadienne. Si vous croisez une tablette vide, soyez rassuré : elle sera remplie sous peu. Nos équipes des entrepôts et de la distribution travaillent plus fort que jamais pour vous apporter les produits dont vous avez besoin.

Il est désormais clair qu'un véritable travail d'équipe est nécessaire pour nourrir les Canadiens.

Cordialement,

Michael Medline

Président et chef de la direction



Chers clients d'IGA

Le monde fait aujourd'hui face à une situation d'une ampleur et d'une incertitude sans précédent. Il n'a jamais été aussi important pour notre entreprise d'assurer le soutien et la sécurité de ses clients, de ses employés ainsi que de la collectivité.

Pour nous, nos épiceries offrent un service essentiel. Nous travaillons sans relâche pour vous servir. Au cours des 113 ans d'existence de notre société mère, nous n'avons jamais vu autant de clients dans nos magasins. Et c'est normal : jamais les Canadiens n'ont connu de situation équivalente à celle que représente l'écllosion du coronavirus en ce moment. La première chose à laquelle on pense en période d'incertitude, c'est d'assurer la sécurité de ses proches. Nous avons confiance en la solidité de la chaîne d'approvisionnement alimentaire et des épiceries au Canada. Nous travaillons d'arrache-pied pour nous assurer que nos tablettes sont toujours bien remplies malgré une demande sans précédent.

La santé et le bien-être de nos employés et de nos clients sont au cœur de nos priorités. Nous faisons tout en notre pouvoir pour veiller à ce que les gens demeurent en santé dans l'ensemble de notre entreprise. Nos collègues restent à la maison s'ils sont malades. Nous avons suspendu tous les programmes de dégustation en magasin. Nos magasins sont toujours propres, mais nous avons augmenté la fréquence du nettoyage et de l'assainissement, surtout dans les endroits très passants.

Si vous avez récemment voyagé à l'extérieur du pays ou si vous ressentez des symptômes grippaux, nous vous invitons à faire vos achats d'épicerie en ligne en visitant le site iga.net ou sur l'application mobile de IGA. Vous pourrez du même coup profiter de la livraison à domicile pour la plupart de nos magasins.

Notre raison d'être – une *famille qui nourrit l'esprit de famille*, n'aura jamais été aussi vraie qu'aujourd'hui. Nous sommes extrêmement fiers de notre équipe de 123 000 personnes partout au pays. Les efforts qu'ils ont déployés au cours des dernières semaines sont incroyables et nous savons qu'il reste encore beaucoup à faire. Nos équipes en entrepôts et de vente au détail sont formidables et travaillent sans relâche pour assurer la sécurité de nos magasins et le réapprovisionnement de nos tablettes.

Nous demeurons solidaires et soutenons nos clients et nos collectivités, comme le ferait toute entreprise axée sur la famille.

Cordialement,

Michael Medline
Président et chef de la direction

Pierre St-Laurent
Vice-président exécutif et chef de l'exploitation,
bannières de services