

## Les commerces dans les collectivités amies des aînés

### Se rendre à votre commerce

#### Les trottoirs et entrées :

- sont bien entretenus, accessibles et dégagés;
- ont des rampes d'accès en pente pour fauteuils roulants;
- sont bien éclairés;
- sont antidérapants et munis d'un accès de plain-pied pour fauteuils roulants;
- sont déneigés rapidement : la neige est enlevée ou est entassée loin de l'entrée.

#### Stationnement

- Les stationnements sont déneigés et déglacés afin de prévenir les chutes.
- Le stationnement disponible est bien entretenu et situé à proximité pour un accès facile.
- Il y a des zones pour déposer ou aller chercher une personne; celles-ci sont dégagées, bien indiquées et situées à des endroits pratiques.
- Il y a suffisamment de places de stationnement pour personnes handicapées.

### Entrer dans votre commerce

#### Immeubles

- Les portes d'entrée sont faciles à ouvrir pour une personne en fauteuil roulant ou à pied.
- Il y a des portes automatiques avec des boutons accessibles qui s'ouvrent assez longtemps pour permettre aux personnes en fauteuil roulant ou à pied d'entrer en toute sécurité.
- Les personnes en fauteuil roulant peuvent se déplacer facilement dans les allées et les espaces de votre commerce.
- Il n'y a pas ou presque pas d'escaliers, à l'intérieur et à l'extérieur.
- Le revêtement de sol est antidérapant.
- Les toilettes sont situées au rez-de-chaussée.
- Les toilettes sont suffisamment grandes pour les fauteuils roulants, les déambulateurs et les poussettes.
- Les panneaux sont faciles à lire à l'intérieur et à l'extérieur.
- Il y a suffisamment de places assises pour que les clients se reposent ou utilisent vos services.
- Il y a des ascenseurs et des rampes d'accès.
- Les escaliers sont sécuritaires et munis de rampes.

## **Les commerces dans les collectivités amies des aînés**

### **Obtenir des renseignements sur votre commerce**

#### **Renseignements**

- Les aînés peuvent facilement trouver de l'information sur votre commerce.
- Les renseignements écrits et oraux utilisent des mots simples et familiers, dans des phrases courtes et directes.
- Les clients ont un choix de services et de produits pour répondre à divers besoins.
- Les publicités montrent des aînés qui sont représentés de façon positive et non stéréotypée.

#### **Technologie**

- Le service de messagerie téléphonique donne des instructions lentes et claires, et explique comment faire répéter le message téléphonique à n'importe quel moment.

#### **Services à la clientèle**

- Le transport est offert aux aînés pour se rendre au commerce (p. ex., navette).
- Service de livraison (épicerie, médicaments, etc.) ou service de magasinage accompagné offerts aux aînés.

#### **Sensibilisation du personnel**

- Le personnel fait preuve de respect à l'égard des aînés, notamment :
  - il s'adresse à eux de façon appropriée;
  - il répond à leurs besoins;
  - il leur fournit des renseignements clairs et pertinents.
- Le personnel est courtois et serviable.

#### **Employés plus âgés dans votre commerce**

- Les aînés qui doivent utiliser des technologies plus récentes dans le cadre d'un travail rémunéré reçoivent une formation appropriée.