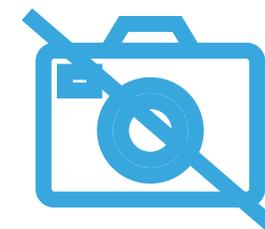


# Guide pratique pour un Commerce ami des aînés

23 novembre 2023

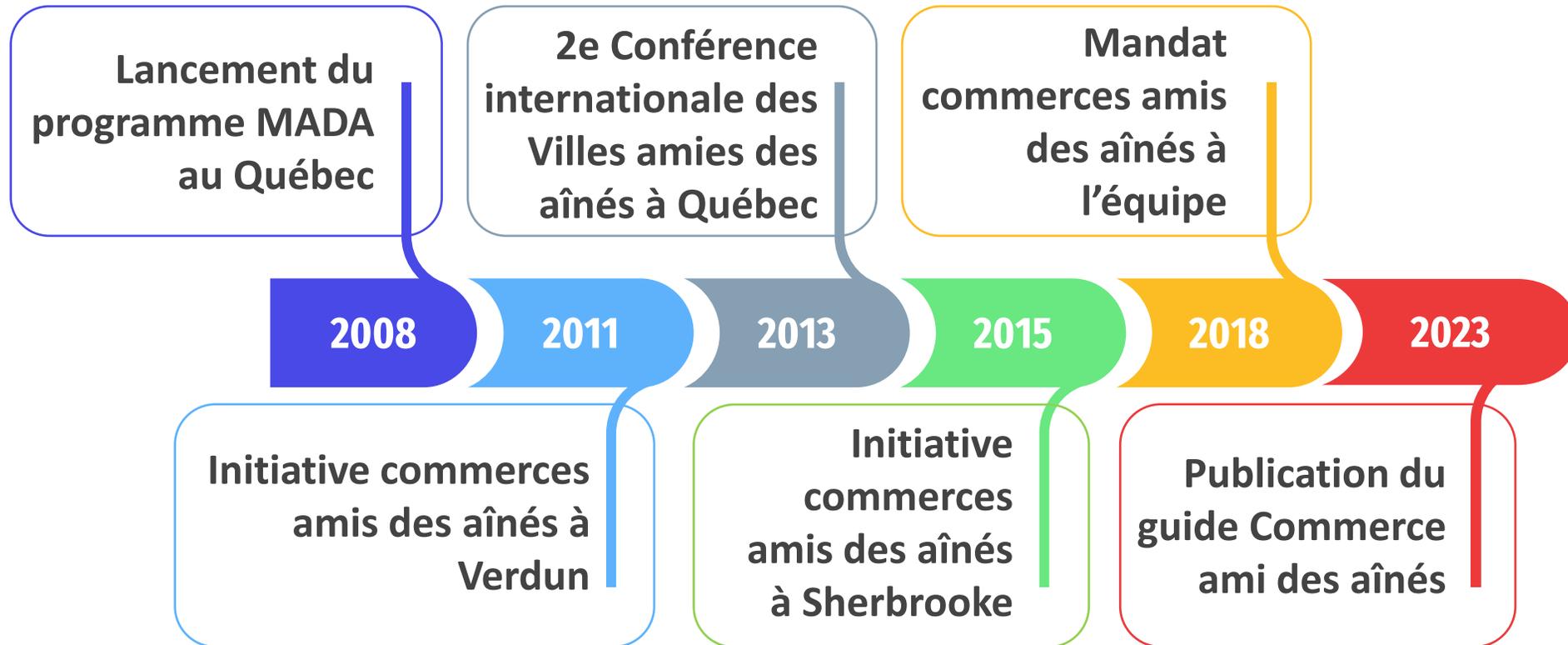
## Ordre du jour

1. Introduction et ordre du jour
2. Démarche d'élaboration du guide
3. Qu'est-ce qu'un Commerce ami des aînés ?
4. Pourquoi devenir un Commerce ami des aînés ?
5. Quelles sont les actions à entreprendre ?
6. Comment devenir un Commerce ami des aînés ?
7. Programme d'adaptation des petits bâtiments
8. Conclusion et période de questions



# Démarche d'élaboration du guide

## L'origine du projet





# Démarche d'élaboration du guide

## Présentation de la recherche

Une revue de la littérature en trois étapes :

- 1 Recherche de guides et de « checklists »
- 2 Recherche par mots clés dans les banques de données
- 3 Répertoire de mesures dans les documents trouvés

GUIDE PRATIQUE  
POUR UN COMMERCE  
AMI DES AÎNÉS





## Qu'est-ce qu'un Commerce ami des aînés ?

- Commerces de détail
- Commerces alimentaires
- Salles de spectacles
- Centres de service
- Cinémas
- Restaurants
- Commerces en ligne
- Bibliothèques
- Institutions financières
- Compagnies d'assurance
- Domaine du tourisme
- Casinos
- Centres de sport
- Centres de soin
- Cliniques médicales
- Hôtels
- quincailleries
- Et bien plus...



# Qu'est-ce qu'un Commerce ami des aînés ?

Un commerce devient ami des aînés lorsqu'un commerçant :

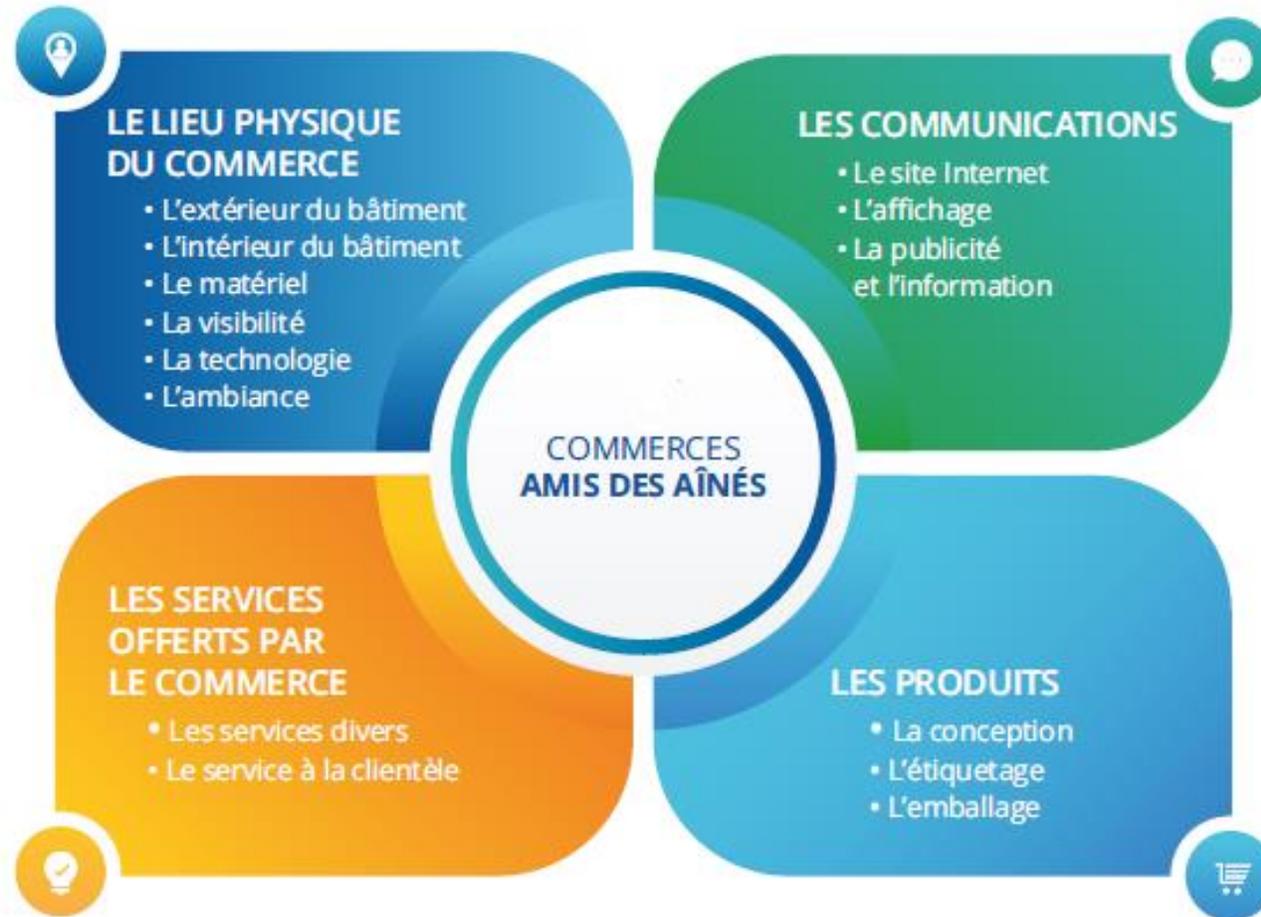
- Démontre de l'**intérêt à adapter** son commerce pour sa clientèle aînée
- Écoute ses client(e)s aîné(e)s pour connaître leurs **préférences** et les **obstacles** qu'ils pourraient rencontrer lorsqu'ils visitent son commerce
- Met en place une **série de mesures** qui répondent aux besoins des personnes aînées



# Pourquoi devenir un Commerce ami des aînés ?

- 1 Une clientèle loyale composée de consommateurs actifs
- 2 Des aménagements accessibles pour tous
- 3 Des mesures peu ou pas coûteuses

# Quelles sont les actions à entreprendre ?





# Le lieu physique du commerce

- Tout ce qui est matériel et qui se trouve dans l'environnement physique du commerce, à l'exception du matériel d'information
  - L'extérieur du bâtiment
  - L'intérieur du bâtiment
  - Le matériel
  - La visibilité
  - L'ambiance
  - La technologie

L'accessibilité physique, un enjeu de taille pour la clientèle âgée ou ayant une incapacité.

# Le lieu physique du commerce

## Exemples pratiques

### Extérieur du bâtiment :

- Les trottoirs et le chemin menant à l'entrée ont des revêtements antidérapants, ne sont pas obstrués et sont régulièrement entretenus.
- Les portes sont faciles à ouvrir ou des employés sont disponibles pour les ouvrir et les tenir.

### Intérieur du bâtiment :

- Les produits sont à une hauteur raisonnable (0,9 M et 1,2 M) et ils ne sont pas placés trop en profondeur sur les tablettes ou des employés sont disponibles pour prendre les produits trop hauts ou trop bas.
- Le plancher n'est pas glissant ou des revêtements antidérapants et/ou absorbants sont installés pour éviter les blessures en cas de chute.

### Matériel :

- Les paniers de magasinage sont propres, en bon état, faciles à manœuvrer, pas trop lourds et n'exigent pas de se pencher pour les utiliser.
- Les aînés disposent de suffisamment de sièges pour s'asseoir et déposer leurs achats afin de se reposer ou pour attendre durant les services reçus.

### Visibilité :

- Les affiches sont faciles à lire.
- Les comptoirs de service, les salles de bain et les ascenseurs sont visibles,

identifiés et faciles à trouver.

- Des lumières sont installées à des endroits précis où la lecture est requise (étiquette de produits par exemple). Elles sont vérifiées et remplacées au besoin.
- Des couleurs vives sont utilisées dans le commerce (affichage, peinture, uniforme des employés, planchers).

### Ambiance :

- La dynamique entre les employés est appropriée et favorise une bonne ambiance générale du commerce.
- La musique dans le commerce a un faible volume ou des heures sans musique ou avec un volume plus bas sont prévues chaque semaine aux moments où les personnes aînées ont tendance à fréquenter le commerce.

### Technologie :

- Les systèmes de messagerie téléphonique ne sont pas automatisés ou requièrent peu de touches pour parler à une personne et sont simples à naviguer.
- Les annonces publiques (par l'interphone ou autre) sont énoncées lentement et clairement.
- Les lecteurs optiques de vérification de prix sont accessibles, faciles à utiliser et accompagnés d'instructions claires.



# Le lieu physique du commerce

## L'accessibilité des commerces

- Où en est-on au Québec?
- Des programmes pour vous aider
  - Programme Petits établissements accessibles
  - Déduction pour rénovations ou transformations favorisant l'accessibilité d'un édifice
  - Programme d'accessibilité des établissements touristiques
  - Fonds pour l'accessibilité
  - Déduction fiscale pour amortissement
- L'importance d'un parcours « sans obstacles »



# Les services offerts par le commerce

- Tout ce que le commerce offre à ses clients en matière de rapports humains et de services plus particuliers
  - Le service à la clientèle
  - Les services divers

# Les services offerts par le commerce

## Exemples pratiques

### Services à la clientèle :

- Les employés traitent les personnes âgées de façon respectueuse, les appellent par le bon titre (monsieur, madame), les vouvoient, les regardent, leur donnent toute leur attention.
- Les employés savent comment servir une personne âgée sans la stéréotyper ou émettre des conclusions basées sur son âge ou une autre caractéristique et ne leur parlent pas de façon condescendante : parler trop fort, de façon trop familière (ma petite madame, ma chère), avec impatience ou trop lentement.
- Des travailleurs expérimentés (commis-vendeurs ou autres) de plus de 60 ans sont embauchés afin d'améliorer le service et de rendre le commerce plus accueillant pour les aînés.

### Services divers :

- Le paiement sans contact de type Paypass est offert pour simplifier le processus de paiement.
- Une journée mensuelle ou des heures spéciales sont prévues pour les personnes âgées où des rabais, des promotions et des services spéciaux leur sont offerts.
- Les personnes âgées peuvent disposer d'un service d'accompagnement à la voiture.
- Un service de magasinage personnel est offert où un employé est disponible pour aider le client aîné à lire les produits, à prendre les produits plus difficiles à atteindre et à guider le client aîné dans le commerce.

# Les services offerts par le commerce

## Formation sur l'accueil des personnes handicapées - OPHQ



# Les services offerts par le commerce

## Formation sur l'accueil des personnes handicapées - OPHQ



### MIEUX ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPÉES

#### ACCUEIL D'UNE PERSONNE AYANT UNE INCAPACITÉ MOTRICE

L'incapacité motrice est l'une des incapacités les plus fréquentes dans la population québécoise.

L'incapacité motrice comprend les incapacités liées à :

- la flexibilité (difficultés à se pencher ou à tendre les bras);
- la mobilité (difficultés à se déplacer, à marcher et à utiliser les escaliers);
- la dextérité (difficultés à se servir de leurs doigts pour saisir de petits objets).

**CONSEILS POUR ACCUEILLIR UNE PERSONNE AYANT UNE INCAPACITÉ MOTRICE**

- sauf en cas d'urgence, ne touchez pas à l'aide technique de la personne (fauteuil roulant, déambulateur, etc.) sans avoir eu son autorisation;
- assurez-vous que l'aménagement des lieux soit accessible pour tout le monde;
- gardez les allées et les corridors dégagés de tout obstacle;
- aménagez des comptoirs qui sont à la bonne hauteur et qui comprennent un espace de dégagement en-dessous;
- disposez les présentoirs et les marchandises pour qu'ils soient facilement atteignables;
- assurez-vous que les dispositifs de paiement par carte ne soient pas fixés au comptoir;
- pensez à créer une salle d'attente inclusive qui prévoit des espaces pour les personnes en fauteuil roulant.

**SI UNE PERSONNE VOUS AUTORISE À DÉPLACER SON FAUTEUIL ROULANT :**

- attendez et suivez ses consignes;
- assurez-vous qu'elle est prête avant de déplacer son fauteuil;
- avisez-la à l'avance de ce que vous allez faire;
- évitez les surfaces inégales et les endroits où de multiples objets doivent être contournés;
- veillez à ne pas la laisser dans une position gênante, dangereuse ou indigne (par exemple, face à un mur ou dans le passage de portes qui s'ouvrent).

Pour en savoir plus, visionnez les capsules de formation sur [ophq.gouv.qc.ca/mieuxaccueillir](http://ophq.gouv.qc.ca/mieuxaccueillir)





# Les communications aux personnes âgées

- Tous les moyens utilisés par le commerçant pour transmettre de l'information à sa clientèle
  - La publicité et l'information
  - L'affichage
  - Le site Internet

Cette information devrait être claire et cohérente.

# Les communications aux personnes âgées

## Exemples pratiques

### La publicité et l'information :

- Les personnes âgées sont représentées dans les publicités de façon non stéréotypée.
- Seul l'essentiel des informations est donné, plutôt que de longues explications, et les informations importantes sont répétées dans les publicités et dans les messages adressés aux personnes âgées.
- Le matériel publicitaire existe sous différentes formes accessibles.

### L'affichage

- Tout ce qui est imprimé ou écrit a un bon contraste de couleur.
- Ce qui peut être lu utilise une taille de police assez grosse et une police sans empattement en plus d'adopter un français simple, compréhensible, sans langage familier.
- Il y a un interligne de 2,5 cm d'espace entre les lignes du texte dans tout ce qui est imprimé ou écrit.

- Le matériel est traduit dans différentes langues en fonction des langues parlées dans les environs.

### Le site Internet

- Le site Internet du commerce est accessible en facilitant la navigation et en ne contenant pas trop d'informations, tout en faisant ressortir celles qui sont essentielles.
- Le site Internet et les applications du commerce sont accessibles, notamment en s'inspirant du Standard sur l'accessibilité des sites Web.
- Le nom, l'adresse, les heures d'ouverture et les coordonnées du commerce sont visibles sur toutes les pages du site Internet.
- Des services en ligne de type prise d'horaire sont offerts pour rencontrer un commis-vendeur, la coiffeuse ou tout autre service (ex. : Booxi, Open).
- La sécurité des achats en ligne sur le site Internet du commerce est renforcée.



# Les communications aux personnes âgées

## Pour des communications accessibles - OPHQ



**Élaborer et produire des documents accessibles**

**Un guide de bonnes pratiques**

**Élaborer et produire des documents accessibles : un guide de bonnes pratiques**



# Les produits

- Produits vendus dans les commerces et leurs caractéristiques
  - La conception
  - L'étiquetage
  - L'emballage

Cette catégorie est souvent externe aux commerçants.

# Les produits

## Exemples pratiques

### La conception :

- Les produits et le matériel fourni ont de bons contrastes de couleur.
- Les choix de produits sont limités pour simplifier la prise de décision et sont accessibles en petit format pour les petits besoins, les petits appétits ou les faibles revenus, et ils sont indiqués comme tels.

### L'étiquetage :

- Tout ce qui est écrit sur le produit ou dans les instructions qui accompagnent le produit utilise un langage simple et compréhensible.

- Tout ce qui est imprimé ou écrit sur les produits ou les instructions qui accompagnent le produit a une taille de police assez grosse, utilise une police sans empattement et a un bon contraste de couleur.

### L'emballage :

- Les produits ne sont ni suremballés, ce qui pourrait les endommager lors du déballage, ni sous emballés.
- Les emballages sont simples à ouvrir par les aînés.



# Comment devenir un Commerce ami des aînés ?

## Étape 1 : Demander à vos clients aînés

- Préparer un sondage en format accessible et le distribuer à vos clients aînés
- Réaliser des entrevues avec des clients aînés
- Organiser des groupes de discussion avec des clients aînés

## Étape 2 : Consulter les acteurs locaux

- Organismes communautaires
- Autres commerces ou chambres de commerce
- Municipalités

## Étape 3 : Devenir un commerce ami des aînés



# Petits établissements accessibles

## Objectifs

- Améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite à de petits établissements commerciaux, d'affaires et de réunion.
- Augmenter la fréquentation des petits commerces et des services de proximité par des personnes handicapées ou à mobilité réduite
- Réduire le fardeau financier des propriétaires et locataires des bâtiments visés qui souhaitent réaliser des travaux permettant d'appliquer les exigences d'accessibilité du Code de construction du Québec (CCQ)



# Petits établissements accessibles

## Pourquoi « petits établissements » ?

- Le programme vise les bâtiments qui n'ont pas l'obligation d'être accessibles selon le CCQ
- Les petits établissements d'affaires, commerciaux et de réunion sont des exceptions dans le CCQ
- Les critères d'admissibilité au programme sont liés aux critères d'exception du CCQ

Accessibilité des établissements touristiques : programme géré par Kéroul, interlocuteur du ministère du Tourisme.



# Petits établissements accessibles

## Le programme

### Début et durée

- Mis en œuvre en juin 2018 – dernière modification en mars 2023
- Durée : 3 ans (2023-2026)

### De manière générale

- Ce programme s'adresse aux établissements qui ne sont pas tenus à l'obligation légale de comporter des aménagements qui permettent l'accessibilité des lieux.



# Petits établissements accessibles

## L'admissibilité du demandeur

Toute personne physique ou morale qui est propriétaire ou locataire d'un bâtiment ou d'une partie de bâtiment affecté à des activités commerciales, d'affaires ou de réunion.



# Petits établissements accessibles

## Les bâtiments accessibles

### Établissement d'affaires

- Bâtiment d'au plus 2 étages où l'on offre un service sur place à la population
- Conduite des affaires, prestations de services professionnels ou personnels

**Exemples** : banque, bureau de médecin, dentiste, comptable, salon de coiffure

### Établissement commercial

- Superficie totale de plancher d'au plus 300 m<sup>2</sup> ou 3 229 pieds<sup>2</sup>
- Vente de marchandises ou de denrées au détail

**Exemples** : boutique, magasin, marché, salle d'exposition s'il y a de la vente



# Petits établissements accessibles

## Les bâtiments accessibles - Suite

### Établissement de réunion

- Qui n'accepte pas plus de 9 personnes **OU**
- Qui ne comporte pas d'accès sans obstacles et qui est dans l'une des situations suivantes :
  - qui accepte entre 10 et 60 personnes
  - dont la superficie est d'au plus 250 m<sup>2</sup>
  - dont l'aire de plancher ne peut être accessible, à partir de la voie publique, par une rampe extérieure sans empiéter sur cette voie
  - dont l'aire de plancher est située à plus de 900 mm du niveau de la voie publique
  - dont l'aire de plancher est située à plus de 600 mm du niveau de l'entrée accessible
  - dont la différence de niveau entre le plancher de l'entrée piétonnière et le plancher de l'ascenseur est supérieure à 600 mm
- Utilisé par des personnes rassemblées pour se livrer à diverses activités communautaires ou consommer des aliments ou boissons.

**Exemples** : sous-sol d'église, salle paroissiale, salle communautaire, restaurant, café

# Petits établissements accessibles

## Les travaux admissibles



Division	Exemples
1 - Accès au bâtiment	Ajout d'un débarcadère
	Ajout d'un seuil
	Ajout d'une rampe d'accès
	Ajout d'une place de stationnement réservée aux personnes à mobilité réduite
2 - Parcours sans obstacles à l'intérieur du bâtiment pour l'accès aux services et à la salle de toilette destinée à la clientèle	Uniformisation du niveau des planchers
	Installation d'une rampe d'accès
	Élargissement de portes
	Installation d'ouvre-portes électriques
3 - Utilisation de la salle de toilette destinée à la clientèle	Réaménagement pour permettre une aire de manœuvre adéquate
	Installation d'aides techniques (barres d'appui, mains courantes)
	Dégagement de la vanité
	Abaissement de l'interrupteur



# Petits établissements accessibles

## Ordre de priorité des travaux

1. Accès au bâtiment
2. Amélioration du parcours sans obstacles à l'intérieur de l'établissement pour l'accès aux services et à la salle de toilette destinée à la clientèle
3. Utilisation de la salle de toilette destinée à la clientèle

Pour un établissement de réunion dont l'usage principal est la consommation d'aliments ou de boissons et qui accepte plus de 9 personnes, l'ensemble des travaux devra être réalisé.



# Petits établissements accessibles

## Aide financière

### Le calcul de l'aide financière :

1. Le coût des travaux admissibles - Montant le plus bas entre :
  - a. La plus basse des deux soumissions obtenues par le demandeur
  - b. La facture
2. Les honoraires des architectes ou ingénieurs (plan, devis, surveillance et attestation de conformité des travaux)
3. Permis municipal
4. Taxes



# Petits établissements accessibles

## Aide financière - Suite

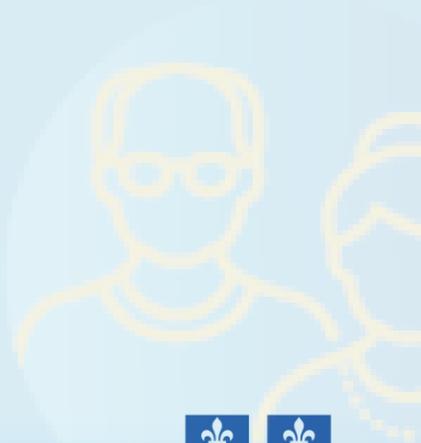
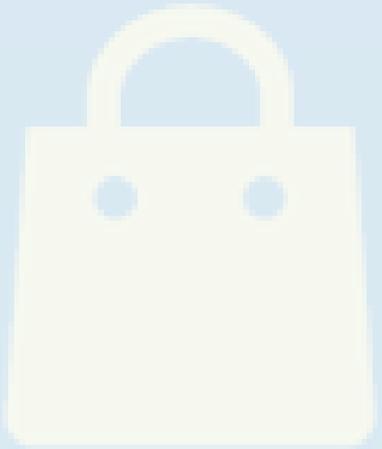
- L'aide financière maximale : 30 000 \$ par établissement admissible
- Le montant de la subvention : taux d'aide de 90 % du coût reconnu
- Si les travaux admissibles font ou ont fait l'objet d'une aide financière d'une municipalité ou MRC, l'aide financière accordée par le programme doit faire que l'aide totale cumulée n'excède pas 90 % du coût total reconnu
- Subvention versée uniquement quand les travaux sont terminés et vérifiés



# Petits établissements accessibles

## Les étapes

1. Inscription du demandeur auprès de sa municipalité, ville ou MRC
2. 1<sup>re</sup> visite de l'inspecteur(-trice) accrédité(e) et détermination des travaux admissibles
  - a. Recours à un(e) architecte ou à un(e) ingénieur(e), si requis
3. Obtention par le demandeur des soumissions à partir des plans et devis et transmission à la Ville
4. Analyse des soumissions, détermination du montant d'aide et autorisation d'exécuter les travaux
5. À la fin des travaux, 2<sup>e</sup> visite de l'inspecteur(-trice) et analyse du respect du devis
6. Sur approbation, versement par la Ville de la somme à laquelle le demandeur a droit



Questions ?  
Commentaires ?



Merci !

Pour toute autre question ou demande :  
[vve@msss.gouv.qc.ca](mailto:vve@msss.gouv.qc.ca)