



Devenez une entreprise amie des aînés

Initiative Bâtir une communauté d'entreprises amies des aînés

Ottawa ville-amie des aînés

Rendre une collectivité, une maison ou une entreprise conviviale à l'égard des aînés, c'est faire l'effort de répondre aux besoins changeants des adultes plus âgés en créant des milieux qui permettent à ces derniers de vieillir en santé, de demeurer actifs et de jouir d'une bonne qualité de vie.

Le projet *Ottawa ville-amie des aînés* s'attache à solliciter la participation des aînés pour faire d'Ottawa un modèle de collectivité conviviale à l'égard des personnes âgées; une collectivité qui a à cœur les contributions des adultes plus âgés, qui leur propose toute une variété de façons de maintenir une vie active et qui leur offre des mécanismes de soutien adaptés à leurs divers besoins et à leurs choix de vie.

Qu'est-ce qu'une entreprise amie des aînés ?

Une entreprise amie des aînés offre un lieu accueillant où effectuer des achats ou faire des affaires, où les adultes plus âgés se sentent à l'aise et en sécurité et sont traités avec respect, et où produits et services sont faciles d'accès et présentés à un endroit bien éclairé.

En devenant une entreprise amie des aînés, vous bénéficiez de nouveaux débouchés. En outre, vous offrez des perspectives d'emploi plus intéressantes aux employés d'âge mûr et aux personnes handicapées. Une entreprise amie des aînés est plus accessible et semble plus accueillante aux yeux des clients, quel que soit leur âge. Les personnes qui se sentent à l'aise et respectées lorsqu'elles se procurent des biens ou des services auprès d'une entreprise donnée sont plus susceptibles de fréquenter régulièrement ladite entreprise et de la recommander à leurs proches.

Le présent guide intitulé *Devenez une entreprise amie des aînés* a été conçu pour vous aider à déterminer si votre entreprise existante ou future peut servir efficacement les adultes plus âgés et à cerner les améliorations qui pourraient vous permettre de les servir encore mieux, le cas échéant.

Devenir l'ami des aînés : un gage de prospérité

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

La population d'Ottawa vieillit rapidement. Dans 20 ans, un résident d'Ottawa sur cinq aura plus de 65 ans.

D'ici 2031, pour la première fois dans l'histoire de la ville, on comptera plus d'aînés que d'enfants de moins de 15 ans.

L'on s'attend à ce que d'ici 2031, on comptera à Ottawa 132 910 personnes âgées de 65 à 74 ans. Elles représenteront 52 % des résidents de plus de 65 ans.



Julie et Cindy Delahunt, copropriétaires du marché Dunrobin Meat and Grocery, proposent un service de livraison à domicile aux aînés.

POUVOIR D'ACHAT

Les baby-boomers qui ont commencé à atteindre l'âge de 65 ans en 2011 jouissent d'un pouvoir d'achat et ont le temps de magasiner.

Les entreprises **AMIES DES AÎNÉS** sont amies de toutes les générations.

Par où commencer ?

Consultez vos clients

Qui, outre vos propres clients, serait le plus en mesure de se prononcer sur vos services ? Demandez-leur de remplir la **liste de vérification visant à reconnaître les entreprises amies des aînés**, de la passer en revue avec vous et de l'envoyer à *Ottawa ville-amie des aînés*. Il existe bien sûr toute sorte d'autres moyens de savoir ce que pense votre clientèle, qu'il s'agisse de réaliser des entrevues officielles ou de mettre sur pied des groupes de discussion ou des comités consultatifs, de mener un sondage en distribuant des questionnaires en magasin ou en affichant un questionnaire sur le Web, ou encore de poser simplement aux clients quelques questions au moment de les servir.

Regardez votre entreprise du point de vue d'un aîné

Prenez un peu de recul et essayez de vous imaginer que vous êtes un adulte plus âgé aux prises avec des troubles de la mobilité, de l'ouïe ou de la vue et qui se présente à votre commerce.

Sécurité et accessibilité

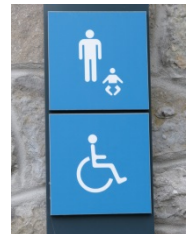
Exemples d'installations qui aident les clients aux prises avec un trouble de la mobilité :

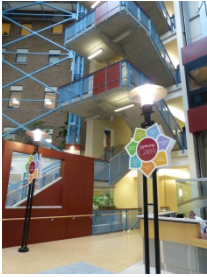
- des portes qui s'ouvrent facilement;
- des rampes robustes de part et d'autre des escaliers;
- des allées larges et dégagées;
- un plancher maintenu propre et sec;
- des places de stationnement déneigées, déglacées et exemptes de nids-de-poule.
- un bon éclairage à l'intérieur et à l'extérieur;
- des places de stationnement facilement accessibles.

Confort

La présence d'endroits où s'asseoir et se rafraîchir doit constituer une priorité pour vous et vos employés. Votre commerce devrait comporter :

- des toilettes auxquelles il est facile d'accéder au rez-de-chaussée ou en prenant l'ascenseur;
- des places en nombre suffisant dans les salles d'attente;
- des endroits où déposer ses emplettes pendant son magasinage ou suspendre sa canne au moment de passer à la caisse.





Visibilité et audibilité

Vos clients plus âgés doivent être en mesure de comprendre clairement quels biens et services vous offrez et à quel endroit ils peuvent obtenir des renseignements. Voici quelques moyens de leur faciliter la vie :

- s'assurer que la signalisation, à l'intérieure et à l'extérieur, est facile à lire;
- éviter les systèmes téléphoniques automatisés qui obligent les clients à appuyer successivement sur plusieurs touches avant de parler à quelqu'un;
- veiller à ce que le comptoir du service à la clientèle soit bien visible, de sorte que l'on sache où demander de l'aide;
- indiquer clairement l'emplacement des ascenseurs, des toilettes et des services;
- prévoir un endroit à l'écart où les gens peuvent exprimer leurs préoccupations en toute discrétion;
- privilégier une langue claire et simple dans les messages publicitaires et le matériel promotionnel, en magasin et sur le site Web de l'entreprise.

Service à la clientèle et respect

En tant que commerçant, il est naturel que vous soyez à l'écoute des demandes et préoccupations de vos clients. Voici quelques façons de leur montrer que vous respectez leur point de vue et que vous vous réjouissez qu'ils fassent affaire avec vous :

- prendre le temps de les écouter attentivement;
- éviter les comportements condescendants, comme parler trop fort ou trop lentement ou appeler quelqu'un « Mon petit monsieur » ou « Ma petite madame »;
- en cas de plainte d'un client ou d'erreur, remédier à la situation rapidement et sur un ton courtois;
- traiter les aînés comme des personnes ayant chacun leurs besoins propres plutôt que de les stéréotyper;
- former les employés de sorte qu'ils soient à même de reconnaître une personne qui a besoin d'aide, qui fait l'objet de négligence ou qui est victime d'abus* (formation offerte);
- réagir avec tact en cas de chute ou d'incident;
- demander aux clients s'ils ont aimé leur expérience de magasinage et ce qui peut être amélioré.



Ressources offertes à Ottawa

Voici quelques exemples de ressources destinées propriétaire d'entreprise :

1. Le projet Ottawa ville-amie des aînés offre plusieurs ressources, dont la trousse d'information sur l'initiative ***Bâtir une communauté d'entreprises amies des aînés***, qui comprend la ***Liste de vérification visant à reconnaître les entreprises amies des aînés*** et le bulletin intitulé *Ottawa ville-amie des aînés : Cadre d'action communautaire*, disponible sur le site Web du Conseil sur le vieillissement d'Ottawa, au www.coottawa.ca.
2. Le [Plan relatif aux personnes âgées de la Ville d'Ottawa](#) est un plan d'action municipal qui s'inscrit en complément du Plan d'action communautaire Ottawa ville-amie des aînés. Il décrit la démarche privilégiée par la Ville pour répondre aux besoins particuliers et changeants des résidents âgés d'Ottawa.
3. Pour obtenir des données telles que la population en fonction de l'âge ou du secteur de la ville, il est possible de consulter le [2008 Data Handbook](#).
4. La page [Dresser un questionnaire](#) du Réseau Entreprises Canada fournit des conseils sur la façon de créer un questionnaire d'enquête destiné aux consommateurs qui n'est ni trop long ni trop court et qui pose les questions pertinentes.
5. Situer Ottawa est un outil de cartographie interactif accessible sur Internet qui, en donnant accès au public à toute une gamme de renseignements précieux, permet de trouver l'emplacement idéal d'une entreprise à Ottawa. Il peut produire des rapports d'analyse démographique et commerciale fondés sur les prévisions démographiques et les statistiques actuelles. www.situerottawa.com
6. [Rendre l'Ontario accessible](#) est la page d'accueil à consulter pour obtenir de l'information sur les diverses mesures législatives et lignes directrices que la Province de l'Ontario prévoit adopter au cours des prochaines années. La [Norme pour les services à la clientèle](#) a déjà été mise en application. Elle propose des petites mesures que les entreprises peuvent prendre pour mieux servir leurs clients vivant avec un handicap.
7. Le [Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale](#) (RGA) s'attache à offrir du soutien et des ressources aux entreprises afin de les aider à offrir des services en français. Il le fait par le truchement du programme Aide aux entreprises, qui propose des solutions efficaces et peu coûteuses : un service de traduction à prix réduit, des ateliers de français parlé, adaptés aux besoins de l'industrie, et un service de recrutement de personnel bilingue.

Organismes offrant du soutien aux entreprises locales

- [Programme Aide aux entreprises](#)
- [Chambres de commerce](#)
- [Investir Ottawa](#)
- [Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale \(RGA\)](#)
- [Réseau de développement économique et d'employabilité de l'Ontario \(RDÉE\)](#)
- [InfoCentre pour les entreprises](#)
- [Fonds d'emprunt communautaire d'Ottawa \(FECO\)](#)
- [Bibliothèque publique d'Ottawa – Services aux affaires](#)
- [Zones d'amélioration commerciale d'Ottawa](#)
- [Association des Hôtels d'Ottawa Gatineau \(AHOG\)](#)
- [Associations d'entreprises rurales](#)

Bonnes pratiques relevées ailleurs :

Pour devenir une entreprise amie des aînés, il importe davantage de se montrer accueillant et accommodant à l'égard des aînés que d'entreprendre des rénovations coûteuses.

Voici quelques **exemples de pratiques d'entreprises amies des aînés** dont vous pourriez vous inspirer pour améliorer vos services :



EXTÉRIEUR

- Il y a un endroit à l'entrée réservé aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en scooter qui attendent que quelqu'un passe les prendre.
- Il y a un endroit où s'asseoir près de la porte (à l'intérieur ou à l'extérieur).
- Les employés offrent aux clients de les aider à emporter leurs emplettes jusqu'à leur voiture.

INTÉRIEUR

- Le volume de la musique qui joue en arrière-plan n'est pas trop fort.
- Des lentilles grossissantes sont prêtées aux clients afin qu'ils puissent lire le texte en petits caractères sur les petites étiquettes.
- Les allées sont dégagées.
- Les employés portent un macaron disant «Puis-je vous aider ? »
- Le plancher est propre, sec et antidérapant.
- Les toilettes sont faciles d'accès.
- Il y a un comptoir dont la hauteur convient aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.
- Il est indiqué sur le plancher de faire attention à la marche, s'il y a lieu.

OFFRE ET SERVICE

- Il est possible de commander une portion réduite à un coût moindre.
- Les repas ne sont pas préparés à l'avance, mais lorsqu'ils sont commandés.
- On offre de livrer les emplettes à domicile.
- On offre de passer prendre les vêtements chez le nettoyeur.
- Il y a un lieu à l'écart où l'on peut avoir une consultation confidentielle.
- Le personnel peut servir la clientèle dans les deux langues officielles.
- La couleur des assiettes tranche avec celle du linge de table.
- Le menu contient des repas à faible teneur en cholestérol et en sodium.
- Les tables sont situées à l'abri des courants d'air occasionnés par les trappes de ventilation.

Pour avoir une idée précise des caractéristiques de convivialité que votre clientèle plus âgée pourrait rechercher, consultez la liste de vérification visant à reconnaître les entreprises amies des aînés ci-jointe, que le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa distribue aux aînés dans le cadre de son projet Ottawa ville-amie des aînés.

Pour savoir comment rendre votre entreprise plus conviviale à l'égard des aînés ou en apprendre davantage le projet Ottawa ville-amie des aînés, communiquez avec :

Ottawa ville-amie des aînés

Conseil sur le vieillissement d'Ottawa, 1247, place Kilborn, pièce 101, Ottawa (ON) K1H 6K9

dominique@coaottawa.ca **Tél: 613-789-3577 ext. 15**

De concert avec les aînés et plusieurs partenaires communautaires, le projet *Ottawa ville-amie des aînés* et la Ville d'Ottawa s'attachent à cerner les problèmes existants et à planifier et mettre en oeuvre des initiatives ciblées dans le but d'améliorer le milieu physique et social ainsi que le cadre de prestation des services d'Ottawa, conformément aux lignes directrices énoncées par l'Organisation mondiale de la Santé, en vue de créer des villes et des collectivités amies des aînés. L'une des initiatives du projet OVAA est *Bâtir une communauté d'entreprises amies des aînés*, qui encourage les entreprises à améliorer leurs services aux aînés et qui invite les aînés à signaler les entreprises qui méritent d'être reconnues pour leur convivialité à l'égard des personnes âgées.