

Conseils pour offrir une expérience de restauration adaptée aux personnes ayant un trouble neurocognitif



Un peu partout dans le monde, de plus en plus de restaurants offrent des services supplémentaires aux personnes touchées par la maladie d'Alzheimer ou un autre trouble neurocognitif.

Pourquoi proposer une offre adaptée aux personnes ayant un trouble neurocognitif?

- **Service à la clientèle amélioré :** En répondant aux besoins des personnes vivant avec un trouble neurocognitif, vous démontrez de l'engagement de votre entreprise envers l'inclusion.
- **Interactions sociales :** Les personnes touchées par un trouble neurocognitif peuvent continuer de manger au restaurant, et ainsi préserver leurs relations sociales et en tisser de nouvelles.
- **Occasions d'affaires :** Les services adaptés aux personnes ayant un trouble neurocognitif ouvrent votre entreprise à une nouvelle clientèle et renforcent votre réputation dans la communauté.

Proposez des moments où l'offre de restauration est adaptée

Ces moments créeront un cadre accueillant et sécuritaire pour les personnes vivant avec un trouble neurocognitif.

Conseils pour offrir une expérience de restauration adaptée

- **Le bon moment :** Proposez une offre inclusive à des moments plus calmes de la journée, quand votre restaurant n'est

pas bondé. Privilégiez des moments assez tôt, puisque bien des personnes vivant avec un trouble neurocognitif voient leur fatigue et leur confusion s'accroître au fil de la journée.

- **Accueil chaleureux :** Des membres du personnel peuvent accueillir les personnes à la porte, ou dans une aire de débarquement, et les mettre à l'aise.

Astuce : Les membres du personnel, arborant des porte-noms faciles à lire, peuvent accueillir les client·es à l'entrée pour les aider à s'orienter et à s'installer, surtout si les personnes qui les accompagnent sont occupées à stationner la voiture ou à enlever leur manteau.

- **Ajustement de l'environnement :** Baissez le volume de la musique ambiante et ajustez l'éclairage pour créer une ambiance apaisante (évitez l'éclairage trop fort ou trop tamisé sombre, qui nuit à la vision).

Astuce : Demandez à votre clientèle régulière sa musique préférée, et créez une liste de lecture qui lui plaira.

- **Disposition des places :** Évitez de placer les personnes directement à côté d'une autre table ou dans une section bruyante.
- **Formation du personnel :** Jumelez les recrues avec des membres du personnel qui connaissent bien la clientèle vivant avec un trouble neurocognitif, et qui leur montreront comment l'aborder et l'accompagner.
- **Menus simples :** Proposez des menus clairs et simplifiés présentant des photos pour faciliter le choix.

Astuce : Invitez les personnes à emporter un menu chez elles pour la prochaine fois. Vous les aidez ainsi à planifier leurs visites, vous contribuez à les fidéliser et vous facilitez les commandes pour emporter, s'il y a lieu.

- **Maintenir la cohérence :** Une fois votre menu établi, évitez dans la mesure du

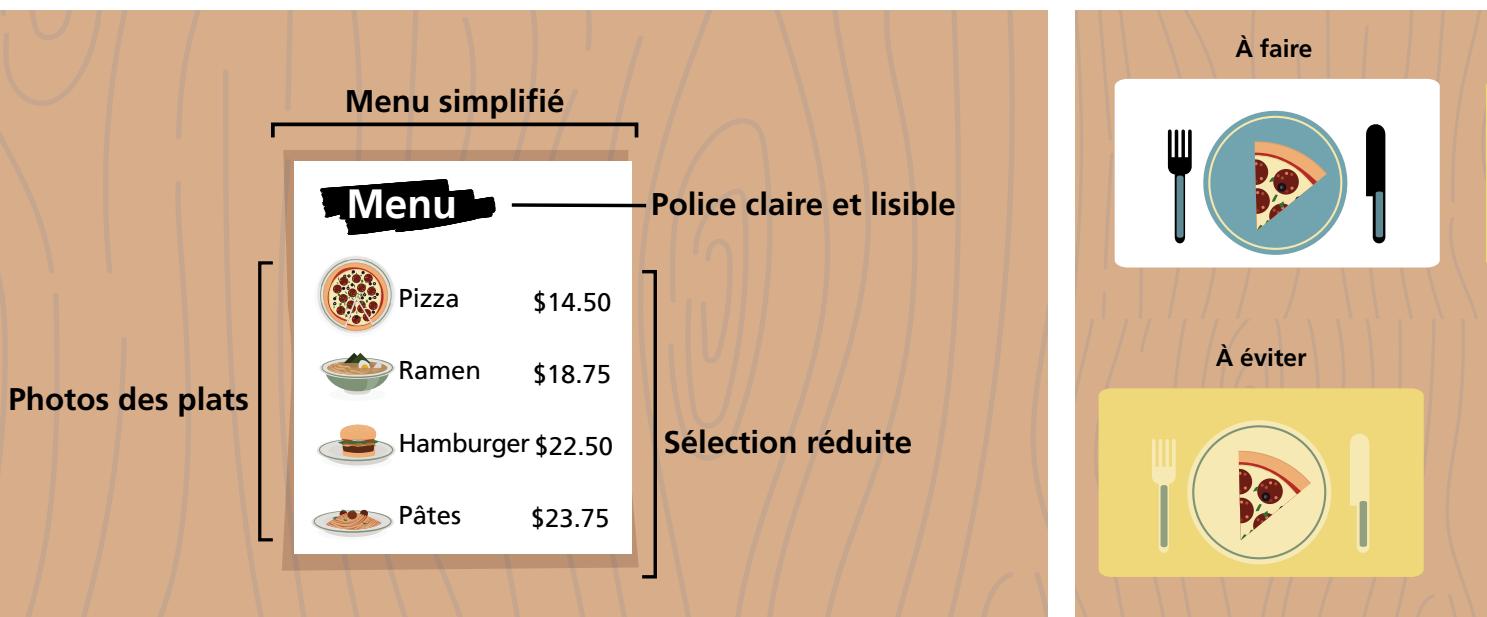
possible de le changer pour ne pas créer de confusion.

Formation du personnel et interactions avec la clientèle

Chaque membre de votre entreprise joue un rôle dans la création d'un milieu accueillant pour les personnes ayant un trouble neurocognitif. Il est donc essentiel que votre personnel sache reconnaître ces personnes, et les servir adéquatement.

Conseils pour l'adoption de pratiques adaptées aux personnes ayant un trouble neurocognitif

- **Renseignez-vous sur les troubles neurocognitifs :** Offrez à votre personnel de la formation pour qu'il soit plus conscient des signes et des symptômes des troubles neurocognitifs, qu'il comprenne à quoi ressemble la vie avec ces troubles, et qu'il sache reconnaître une personne qui vit avec ceux-ci, et lui offrir le soutien nécessaire. En savoir plus : alzheimer.ca/paa.



- **Communiquez clairement :**
 - Quand vous prenez une réservation, donnez à la personne le temps de traiter l'information et de poser des questions. En savoir plus : Alzheimer.ca/paa/ressources.
 - Utilisez un langage simple et direct, et résumez les principaux points à la fin de chaque conversation.
- **Encouragez les interactions :** Favorisez les interactions entre le personnel et la clientèle, ce qui aidera cette dernière à se sentir à l'aise de demander de l'aide. Incitez les membres du personnel à se présenter à la clientèle et à lui expliquer leur rôle.
- **Apprenez à connaître la clientèle :** Tissez des liens avec votre clientèle régulière. Sachez ce que ces client·es aiment et n'aiment pas, et tenez compte de leurs restrictions alimentaires pour mieux les servir.
- **Offrez de l'aide :** Offrez proactivement de l'aide, en laissant à la personne le choix de l'accepter ou non. Certaines personnes ont besoin d'aide pour commander, d'autres, non.
- **Réfléchissez au choix des places :** Offrez aux personnes vivant avec un trouble neurocognitif une table loin des sections bruyantes ou fortement éclairées.

Astuce : Quand ces personnes entrent dans votre établissement, accompagnez-les directement à leur table.

- **Identifiez clairement les personnes-ressources :** Concevez des uniformes ou des porte-noms sur lesquels seront identifié·es clairement les membres du personnel ayant reçu la formation nécessaire pour aider les personnes vivant avec un trouble neurocognitif.

Conseils additionnels

Servez des aliments à manger avec les mains : Si la personne a du mal à utiliser des ustensiles, servez-lui des bouchées nutritives faciles à manger avec les mains. Astuce : Élaborez un menu facile à lire comportant des options à manger avec les mains.

Choisissez des couverts et des ustensiles contrastants : Présentez le repas sur une assiette qui fait contraste avec la couleur de la nourriture pour aider la personne à bien la voir (p. ex., il est plus facile de voir une purée de pommes de terre sur une assiette bleue qu'une assiette blanche).

Pensez à la sécurité : Une personne vivant avec un trouble neurocognitif pourrait vouloir se délier les jambes pendant son repas. Assurez-vous donc que l'espace est sécuritaire et dégagé, et que la personne reste visible de son aidant·e au besoin.

Astuce : Évitez de présumer des capacités d'une personne quand vous interagissez avec elle.

Des changements simples à l'espace physique peuvent avoir une grande incidence :

L'aménagement de l'espace joue un grand rôle dans la création d'un milieu

accueillant pour les personnes ayant un trouble neurocognitif. En apportant des changements simples et économiques, vous pouvez améliorer grandement l'expérience de ces personnes.

Facteurs à prendre en considération pour aménager l'espace

- **Accessibilité et inclusion :** Veillez à installer des mains courantes et des rampes d'accès, et à aménager des toilettes accessibles. Indiquez clairement leur emplacement, et envisagez de créer des toilettes mixtes ou familiales pour que les proches aidant·es puissent y accéder au besoin.

Astuce : Consultez notre liste de conseils pour l'adaptation des espaces aux besoins des personnes vivant avec un trouble neurocognitif.

- **Affichage visible :** Utilisez des affiches claires et contrastées pour faciliter les déplacements. Assurez-vous qu'elles sont lisibles et placées au niveau des yeux.
- **Éclairage et décor :**
 - Assurez-vous que l'éclairage est naturel et suffisant, mais pas trop fort.

Pour en savoir plus, ou pour vous renseigner sur les troubles neurocognitifs et les collectivités accueillantes pour les personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer, communiquez avec votre **Société Alzheimer régionale** ou visitez la page [Web de Canada proche allié Alzheimer](#).



- Simplifiez le décor, en limitant les distractions visuelles et en évitant les miroirs ou les motifs trop stimulants.
- Choisissez des couleurs contrastantes pour le plancher, les murs et les portes afin d'aider les personnes vivant avec un trouble neurocognitif à les repérer. Mettez les escaliers et les autres changements de dénivellation en évidence avec des bandes de couleurs vives (p. ex., jaunes ou rouges). Faites bien ressortir les portes en verre pour éviter les accidents et la confusion.
- **Tables désencombrées :** Limitez les éléments pouvant causer des distractions sur les tables, comme les condiments et les décorations.
- **Zones tranquilles :** Vous pouvez aménager des zones tranquilles ou proposer des heures de repas précises pour les gens qui préfèrent une expérience plus paisible.
- **Choix de chaises :** Choisissez des chaises confortables et traditionnelles, les pièces modernes pouvant être déstabilisantes. Ne devant pas être trop près du sol, elles sont aussi idéalement munies d'accoudoirs pour préserver l'autonomie des gens qui ont besoin d'un appui pour s'asseoir et se lever.

Avec le financement de



Agence de la santé publique du Canada

Public Health Agency of Canada

« Les opinions exprimées ne représentent pas nécessairement celles de l'Agence de la santé publique du Canada. »