



Une entreprise alliée des personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer ou un autre trouble neurocognitif met ces personnes à l'aise, préserve le plus possible leur autonomie et les aide à rester engagées dans les activités qu'elles aiment.

### Pourquoi offrir une expérience de magasinage adaptée aux personnes ayant un trouble neurocognitif?

En offrant des services adaptés aux personnes vivant avec un trouble neurocognitif, les entreprises jouent un rôle central dans le maintien de leur qualité de vie. Voici d'autres avantages :

- **Service à la clientèle amélioré** : Les expériences adaptées aux personnes vivant avec un trouble neurocognitif attirent une nouvelle clientèle et renforcent vos liens avec votre communauté
- **Inclusion** : Les services supplémentaires et le cadre de magasinage plus détendu et bienveillant offrent une expérience inclusive, non seulement aux personnes vivant avec un trouble neurocognitif, mais à toutes celles qui ont des différences cognitives.
- **Avantage concurrentiel** : Une offre adaptée procure à votre entreprise un avantage concurrentiel, puisque la clientèle se sent mieux accueillie et plus à l'aise de prendre son temps.
- **Renforcement de la réputation de la marque** : Les membres de la collectivité

sauront que votre entreprise prend soin de sa clientèle et lui offre le soutien nécessaire.

- **Témoignage de votre engagement** à respecter les normes mondiales d'accessibilité et d'inclusion des personnes vivant avec un trouble neurocognitif.

< Chaque membre de votre entreprise a un rôle à jouer pour créer un milieu accueillant pour les personnes ayant un trouble neurocognitif! >

### Formation du personnel et communication

Il est essentiel d'offrir à votre personnel la formation nécessaire pour qu'il reconnaisse les personnes touchées par un trouble neurocognitif, et qu'il l'accompagne adéquatement. Voici des facteurs à prendre en considération.

- **Renseignez-vous sur les troubles neurocognitifs** : Offrez à votre personnel de la formation pour qu'il soit 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](http://alzheimer.ca/paa).

- **Offrez un service personnalisé :** Apprenez à connaître votre clientèle régulière, y compris ce qu'elle aime et n'aime pas, pour lui offrir une aide plus personnalisée.
- **Encouragez les interactions :** Concevez un modèle d'affectation permettant au personnel d'accorder plus de temps et d'attention aux personnes qui en ont besoin.
- **Offrez un accueil chaleureux :** Un sourire et un accueil chaleureux peuvent faire

toute la différence. Si une personne vous semble perdue, offrez-lui votre aide en posant une question simple comme : « Cherchez-vous quelque chose en particulier? »

- **Communiquez clairement :** Quand vous aidez une personne, posez une question ou offrez une suggestion à la fois; cette personne pourrait se sentir dépassée devant une multitude de questions ou de demandes.
- **Offrez de l'aide pour le paiement :** Si une personne a du mal à utiliser la caisse libre-service ou le terminal de paiement, offrez de l'aide au besoin.



**Astuce :** Parlez lentement, en établissant le contact visuel et en prenant votre temps.

### Le saviez-vous?

L'espace physique, tout comme la conception des étagères, des aires d'attente, du comptoir de service à la clientèle et de l'affichage, jouent un rôle important dans l'expérience des personnes vivant avec un trouble neurocognitif et des proches aidants.

### Conception d'un espace physique adapté aux personnes vivant avec un trouble neurocognitif

- **Espaces accessibles :** Installez des mains courantes, des rampes d'accès et des ascenseurs accessibles. Assurez-vous que

le stationnement comporte des places accessibles et une aire d'embarquement et de débarquement désignée près des entrées et sorties. Dans la mesure du possible, des membres du personnel devraient y offrir de l'assistance.

- **Places assises et aires de repos :** Disposez des places assises confortables un peu partout dans le magasin, surtout près des zones achalandées, où vos client·es pourront se reposer. Prévoyez notamment des chaises pas trop près du sol et munies d'accoudoirs, qui seront utiles aux gens ayant besoin d'un appui pour se lever.
- **Zones tranquilles :** Aménagez un coin tranquille où se reposeront les personnes dépassées par le bruit d'un magasin bondé.



Améliorez la lisibilité de l'affichage en utilisant des polices sobres (p. ex. Arial ou Calibri), du texte en gras et des majuscules au début des mots. Évitez les symboles et les polices fantaisistes. Les panneaux devraient avoir une finition mate et offrir un contraste marqué entre le texte et l'arrière-plan.



40 W

40 W

40 W

x4 ampoules

x4 ampoules

x4 ampoules

50 W

50 W

50 W

x4 ampoules

x4 ampoules

x4 ampoules

Rabais \$5.99

Rabais \$5.99

- **Atténuation du bruit :** Assurez-vous que le volume de la musique ambiante est approprié. Vous pourriez éteindre la musique ou en diminuer le volume pendant les « heures de magasinage calme ».
- **Affichage simple :** Installez des affiches claires et faciles à lire, présentant de gros caractères et des symboles universels. Placez-les au niveau des yeux sur un mur uni, et disposez des affiches ou des flèches pour aider votre clientèle à se retrouver dans votre magasin.
- **Éclairage :** Privilégiez un éclairage naturel, car les ombres et les reflets créés par l'éclairage trop vif ou trop fort peuvent créer de la confusion.
- **Couleurs contrastantes :** 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).
- **Allées et étalages désencombrés :** Désencombrez les allées et veillez à disposer les produits de manière organisée.
- **Décor simplifié :** Simplifiez le décor et le mobilier pour réduire le plus possible les stimuli visuels. Évitez de placer des miroirs décoratifs dans les aires publiques; servez-vous des miroirs à des fins utilitaires seulement (p. ex., dans les toilettes et les salles d'essayage).
- **Chariots adaptés et faciles à utiliser :** Si votre magasin propose des chariots, assurez-vous qu'ils sont bien entretenus, légers, faciles à manœuvrer et placés dans un endroit accessible. Vous pouvez aussi offrir des fauteuils roulants dotés de paniers à l'avant; les personnes vivant avec un trouble neurocognitif pourront s'y asseoir, tandis que leurs aidant·es les pousseront et les feront participer aux emplettes.
- **Toilettes accessibles :** Aménagez des toilettes et des salles d'essayage mixtes et familiales, pour que les aidant·es et les membres de la famille puissent donner un coup de main à la personne au besoin.

Pour en savoir plus sur les espaces adaptés aux personnes vivant avec un trouble neurocognitif, consultez [Alzheimer.ca/paa/ressources](https://Alzheimer.ca/paa/ressources).

**Astuce :** Disposez les articles courants au niveau des yeux, afin qu'ils soient plus faciles à trouver. Assurez-vous que les étiquettes et affichettes de prix sont de grande taille, claires et lisibles.

## Heures de magasinage calme

Pour bonifier l'expérience des personnes ayant un trouble neurocognitif, vous pouvez prévoir des heures de magasinage calme et aménager des files d'attente lentes.

- **Le bon moment :** Privilégiez le début de la journée, car certaines personnes vivant avec un trouble neurocognitif voient leur fatigue ou leur confusion s'accroître au fil de la journée.
- **Accueil :** Des membres du personnel peuvent accueillir les personnes à l'entrée ou dans l'aire de débarquement.
- **Expérience paisible :** Encouragez les membres du personnel à créer une ambiance calme, à répondre aux questions qui leur sont posées, et à donner à la clientèle le temps dont elle a besoin pour réaliser les transactions.
- **Affichage et information :** Informez la clientèle des heures de magasinage calme (par exemple, au moyen d'affiches ou d'une campagne d'information). Les files d'attente lentes doivent être clairement indiquées, et réservées aux personnes ayant besoin d'une aide plus soutenue.
- **Ajustement de l'environnement :** Ajustez l'éclairage et baissez le volume de la musique pour alléger la charge sensorielle.
- **Limitation des distractions :** Pour limiter le bruit et le va-et-vient pendant les heures de magasinage calme, ne prévoyez pas d'activités comme la réception de marchandises et le réapprovisionnement des tablettes.
- **Personnel de soutien :** Jumelez les recrues à des membres expérimentés du personnel, qui connaissent bien les pratiques adaptées aux personnes ayant des troubles neurocognitifs.
- **Aires de repos :** Disposez des aires de repos additionnelles à travers le magasin, où les personnes pourront s'asseoir au besoin.
- **Photos des allées :** Vous pouvez ajouter des photos ou des affiches au bout des allées pour aider votre clientèle à repérer les articles.
- **Aide supplémentaire :** Offrez votre aide pour trouver un article, emballer les achats ou les transporter jusqu'à la voiture ou le taxi.

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**.



*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. »