



**senior friendly**  
amie des **aînés**  
**MONCTON**

## SENIOR-FRIENDLY BUSINESS CRITERIA

A senior-friendly business takes the needs and preferences of older adults into consideration, by providing friendly quality service and facilities to its customers. Providing services to seniors should involve consideration of the environment, communication, and an understanding of their needs.

The City of Moncton works closely with the certified businesses to ensure that their place of business is “senior friendly”. Certification does not include in-home services. Members of the public are therefore urged to exercise their own due diligence when retaining such services, including but not limited to checking references.

In order to be recognized as a “Senior-Friendly Business” commercial establishment should adhere to the criteria following (as described in the following pages):

- Attend senior-friendly information sessions
- Register business in the Senior-Friendly Business Program
- Meet 80% of criteria to achieve recognition.

### Senior-Friendly Checklist

Company Name: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

City: \_\_\_\_\_ Province: \_\_\_\_\_ Postal code: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Contact Person: \_\_\_\_\_

Customer Service	Yes	No	N/A
Courteous and helpful staff			
Carry-out assistance			
Delivery service			
Convenient and easy access to products and services			

## Senior-Friendly Business Checklist

Communication	Yes	No	N/A
Font type, size and color used in any printed material (ads, brochures, price tags, etc.) must be senior-friendly <sup>1</sup> . Choose a plain, clear typeface with a reputation for readability with a minimum font size of 12-point.			
Speak clearly and face seniors during conversations.			
Telephone answering services—Message instructions should be provided in a slow and clear manner. Message should also explain to callers how to repeat the message at any time.			

Parking (if applicable)	Yes	No	N/A
Convenient and well-marked parking spots for seniors			
Clearly indicated main entrance			
Clear ice and snow during winter <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ensure that slippery and snow-covered surfaces are cleared and sanded or gritted, as required.</li> <li>▪ Encourage your patrons to report any unsafe conditions.</li> <li>▪ Have salt and sand available near the entrance.</li> </ul>			

Physical Layout/Entrances/Floor	Yes	No	N/A
Advance notice of any physical obstacles: Watch Your Step, Step Up/Step Down, Caution Wet Floor			
Reflective tape to mark the last step of stairs			
Handrails on both sides of stairwells or steps			
Automatic door opener should be conveniently placed and the switches should be mounted between 800-1200mm (31"-47") from the ground			
Clutter-free aisles—Look for and remove any barriers that might restrict a customer's ability to move around while inside your business.			
Provide non-slip flooring and ensure that flooring is free of water, snow and ice <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Install non-slip mats that lay flat and are secured to the floor.</li> <li>▪ Ensure that there are no ripples, tears, or corners that curl up.</li> <li>▪ Indicate wet floors with proper signage.</li> <li>▪ Do not use high gloss wax to minimize glare.</li> </ul>			
Ensure that all public doors are easily operated			
Doors should be at least 81 cm (2'7") wide for accessible entry <sup>2</sup> and level with the ground (no lip or gaps)			
Ensure that entrance and elevator doors open and close at a safe speed <sup>3</sup>			
Provide courtesy phones. Counters should be 86cm (2'8") from the floor <sup>4</sup>			

<sup>1</sup> Refer to *Communicating with Seniors* document by Health Canada

<sup>2</sup> As per Access Guide Canada (<http://www.abilities.ca/agc>)

<sup>3</sup> It is suggested to set the speed of access for cane or walker users

## Senior-Friendly Business Checklist

Physical Layout/Entrances/Floor	Yes	No	N/A
Provide senior-friendly washrooms (clear signage, easy to manoeuvre doors, locking mechanism and grab bars).			
Lighting	Yes	No	N/A
Ensure establishment is well-lit throughout			
Waiting Areas & Offices	Yes	No	N/A
Provide adequate waiting area space with seating			
Seating/rest area within retail establishments			
Signage	Yes	No	N/A
Provide a simple and concise message			
Use a strong contrast of print against signage background			
Clear and visible hours of operation Choose a plain, clear typeface with a reputation for readability with a minimum font size of 12-point. Dark print on a light background is the easiest to read.			
Provide large directional signage indicating store sections/lists, elevators and stairs			

### Additional Reference Material

- Communicating with Seniors by Health Canada [http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/various-variee/comm/comsen\\_e.pdf](http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/various-variee/comm/comsen_e.pdf)
- Canadian Paraplegic Association (N.B.) Inc. <http://www.canparaplegic.org>
- Moncton Accessibility Committee Checklist for Municipal Buildings (March 2008)

**Please note that certification must be renewed every two years.**

\_\_\_\_\_  
Name

\_\_\_\_\_  
Dated

\_\_\_\_\_  
Title

<sup>4</sup> As per Access Guide Canada (<http://www.abilities.ca/agc>)





**senior friendly**  
**amie des aînés**  
**MONCTON**

## CRITÈRES D'UNE ENTREPRISE AMIE DES AÎNÉS

Une entreprise amie des aînés tient compte des besoins et des préférences des adultes plus âgés en offrant un service amical et des installations conviviales de qualité à ses clients. L'attention portée à l'environnement, à la communication et à la compréhension des besoins est un des éléments essentiels du service offert aux aînés.

Pour être reconnu comme une « Entreprise amie des aînés », un établissement de commerce doit répondre aux critères suivants (décrits dans les pages suivantes) :

- Participer à des séances d'information sur l'entreprise amie des aînés;
- Inscrire son entreprise au programme Entreprise amie des aînés;
- Remplir 80 % des critères.

La ville de Moncton travaille étroitement avec les entreprises certifiées pour s'assurer que leur milieu de travail est adapté aux aînés. La certification n'inclut pas les services à domicile. On recommande donc vivement aux membres du public de faire preuve de diligence raisonnable lorsqu'ils recourent à ces services, notamment pour la vérification des références.

### Liste de vérification d'une entreprise amie des aînés

Nom de l'entreprise : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_ Prov. : \_\_\_\_\_ Code Postal : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Personne-ressource : \_\_\_\_\_

Service à la clientèle	Oui	Non	S.O.
Employés courtois et serviables			
Aide à porter les colis			
Service de livraison			
Accès pratique et facile aux produits et services			

## Liste des critères de vérification du programme Entreprise amie des aînés

<b>Communication</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>S.O.</b>
Type, taille et couleur de la police utilisée dans n'importe quel document imprimé (publicité, brochure, étiquette de prix, etc.) doivent être favorables aux aînés. <sup>1</sup> Choisir un style de caractère simple, clair et facile à lire, et une police d'au moins 12 points.			
Parler de façon claire et faire face aux aînés en s'adressant à eux.			
Services de réponses téléphoniques – Les instructions dans le message devraient être expliquées lentement et clairement. Le message devrait également expliquer à l'appelant comment réécouter le message à n'importe quel moment.			

<b>Stationnement (si offert)</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>S.O.</b>
Places de stationnement accessibles, pratiques et bien indiquées pour les aînés.			
Entrée principale visible.			
Neige et glace déblayées pendant l'hiver. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'assurer que les surfaces glissantes et couvertes de neiges sont déblayées et recouvertes de sable ou de gravelure, au besoin.</li> <li>▪ Encourager les clients à signaler toute condition non sécuritaire.</li> <li>▪ Avoir du sel et du sable près de l'entrée.</li> </ul>			

<b>Disposition des lieux/entrées/planchers</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>S.O.</b>
Mises en garde contre tout obstacle physique: attention à la marche, montez/descendez une marche, attention au plancher mouillé.			
Ruban réflecteur pour indiquer la dernière marche des escaliers.			
Rampes des deux côtés d'un escalier ou des marches.			
Ouvre-portes automatiques (les interrupteurs devraient être accessibles pour une personne en fauteuil roulant et devraient être placés entre 800 mm et 1200 mm (31 po et 47 po) du sol.			
Allées sans désordre Repérer et écarter tout obstacle qui pourrait nuire aux déplacements des clients à l'intérieur de votre commerce.			
Planchers antidérapants qui ne sont pas recouverts d'eau, de neige ou de glace. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Installer des tapis antidérapants qui reposent à plat et qui sont fixés au plancher.</li> <li>▪ S'assurer qu'il n'y a pas de rides, de déchirures ou de coins qui lèvent.</li> <li>▪ Indiquer un plancher mouillé par un panneau avertisseur.</li> <li>▪ Ne pas utiliser une cire très brillante afin de minimiser les reflets.</li> </ul>			
S'assurer que toutes les portes peuvent facilement être utilisées.			

<sup>1</sup> Veuillez consulter le document *Communiquer avec les aînés* de Santé Canada

## Liste des critères de vérification du programme Entreprise amie des aînés

<b>Disposition des lieux/entrées/planchers</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>S.O.</b>
S'assurer que les portes sont assez larges pour un fauteuil roulant <sup>2</sup> . Elles devraient être au moins 810 mm (32 po) de largeur et être au même niveau que le sol.			
Veiller à ce que les portes de l'entrée et de l'ascenseur s'ouvrent et se ferment à une vitesse sécuritaire <sup>3</sup> .			
Offrir une ligne téléphone gratuite accessible en fauteuil roulant.			
Offrir des salles de bains accessibles (affichage clair, portes faciles à fermer et à barrer, barres d'appui).			

<b>Éclairage</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>S.O.</b>
Veiller à ce que les installations soient bien éclairées partout.			

<b>Salles d'attente et bureaux</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>S.O.</b>
Offrir une salle d'attente adéquate pour les fauteuils roulants.			
Offrir des fauteuils/aire de repos dans les magasins.			

<b>Affichage</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>S.O.</b>
Présenter un message simple et concis.			
Se servir d'une police ayant un contraste prononcé contre l'arrière-plan de l'affiche.			
Heures d'ouverture claires et visibles. Choisir une police de caractère sobre et claire d'au moins 12 points, réputée pour sa lisibilité.			
Disposer d'affiches directionnelles qui indiquent les sections/la liste des magasins, les ascenseurs et les escaliers.			

Documentation supplémentaire

- *Communiquer avec les aînés* de Santé Canada [http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/various-variee/comm/comsen\\_f.pdf](http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/various-variee/comm/comsen_f.pdf)
- Association canadienne des paraplégiques (N.-B.) Inc. <http://www.cpanb.ca>
- Comité sur l'accessibilité de Moncton – Liste de vérification des édifices municipaux (Mars 2008)

**Veillez noter que la certification doit être renouvelée chaque deux ans.**

\_\_\_\_\_

Nom

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Titre

<sup>2</sup>Tel qu'indiqué dans le *Guide d'accès Canada*

<sup>3</sup>Il est suggéré de régler une vitesse appropriée pour les utilisateurs d'une canne ou d'une marchette.