



# Ici on est accueillants!

---

Guide pratique à l'intention  
des commerçants

L'initiative « Commerces accueillants » est issue d'une démarche concertée Municipalité Amie des Aînés en partenariat avec la Table de concertation des aînés Beauharnois-Salaberry et la Ville de Salaberry-de-Valleyfield. C'est dans une approche inclusive et bienveillante à l'égard des aînés que ce projet a pris racine. Maintenant, avec cet outil entre vos mains, vous pourrez mieux identifier les besoins et défis d'une population aux multiples profils.

### **Vous le savez!**

## UN SERVICE DE QUALITÉ

est toujours apprécié par la clientèle. Il est un gage d'excellente réputation et de durabilité. Mais qu'est-ce qu'un service à la clientèle de qualité? À quoi doit-on penser pour répondre aux besoins et attentes d'une clientèle aux profils variés : familles, personnes handicapées, personnes âgées?



Ce guide pratique est un outil simple de sensibilisation pour favoriser une approche de bienveillance envers la clientèle en ce qui a trait à : communiquer, aménager, accompagner les personnes avec des besoins spécifiques ainsi que les familles.





# SAVOIR COMMUNIQUER

## Langage



- ♥ Assurez-vous d'avoir bien compris
- ♥ Si besoin, répétez le message du client en résumant l'information qu'il vous a fournie
- ♥ Parlez lentement
- ♥ Parlez clairement avec des mots simples
- ♥ Utilisez des gestes pour renforcer le message
- ♥ Faites des phrases courtes
- ♥ Ayez l'attention du client lorsque vous lui parlez
- ♥ Faites face à votre interlocuteur
- ♥ Maintenez le contact visuel

## Vigilance



- ♥ Soyez patient
- ♥ Donnez votre attention au client; le langage non verbal est très révélateur
- ♥ Assurez-vous que le personnel est disponible pour accueillir et servir le client
- ♥ Offrez votre aide et de l'assistance
- ♥ Accompagnez le client dans les rayons jusqu'à l'item qu'il recherche

## Politesse



- ♥ Vouvoyez le client à moins que celui-ci ne vous demande de le tutoyer
- ♥ Dites bonjour; soyez accueillant
- ♥ Informez-vous des besoins du client
- ♥ Soyez poli et courtois

## ATTENTION

- “ Ne présumez pas qu'une personne agée est malentendante ou a des pertes cognitives. Parlez toujours comme à un adulte et ajustez-vous selon la réaction observée. ”

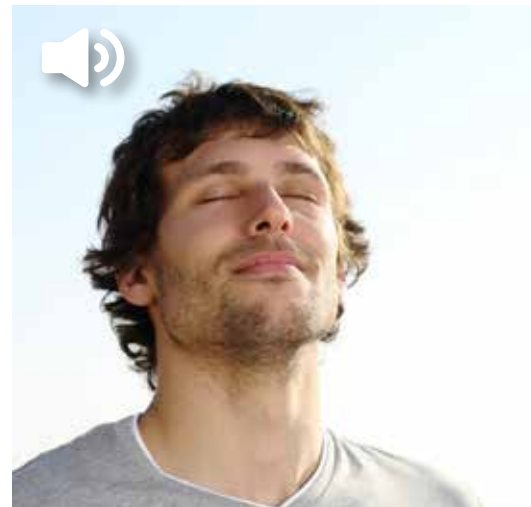
## Visibilité



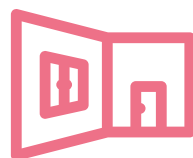
- ♥ Mettez en évidence l'affichage des prix
- ♥ Utilisez des caractères gros, lisibles et clairs
- ♥ Privilégiez une écriture contrastante : foncée sur un fond pâle (ex : noir sur blanc)
- ♥ Offrez un bon éclairage pour faciliter la lecture des affichages et étiquettes







# AMÉNAGER LES LIEUX



L'adaptation physique des bâtiments n'est pas une obligation. Cependant, des lieux adéquatement équipés pour recevoir tout type de clientèle permettront d'offrir une expérience agréable et rassurante, de fidéliser cette dernière en développant un sentiment de confiance.

## Accessibilité



- ♥ Le plancher doit être du même niveau que celui de la porte d'entrée
- ♥ Une rampe d'accès peut être installée
- ♥ L'aménagement doit offrir des allées larges pour faciliter la circulation

## Confort



- ♥ Créez une aire de jeu pour les enfants : quelques jouets, livres, dessins à colorier et crayons de cire sur une petite table
- ♥ Créez une aire d'attente : quelques sièges pour les clients fatigués ou en attente

## Commodités



- ♥ Ayez des toilettes accessibles à la clientèle
- ♥ Installez-y une table à langer

## Son



- ♥ Proposez un environnement sonore calme : la musique trop forte peut devenir agressive
- ♥ Réduisez les bruits ambiants

## “ PENSEZ-Y !

Rendez les lieux accessibles aux poussettes, marchettes et chaises roulantes. ”

# ACCOMPAGNER LES PERSONNES EN PERTE D'AUTONOMIE

Les escaliers et les portes peuvent devenir des obstacles majeurs. L'adaptation des lieux est donc la meilleure façon de les aider.

Par exemple, intégrez :

- plancher antidérapant
- sièges
- aires de repos
- portes automatisées
- rampes d'accès, ascenseurs
- etc.

## **N'hésitez pas à accompagner ces clients**

qui pourraient avoir besoin de vous pour atteindre un produit trop haut, lire une étiquette, transporter ou déplacer quelque chose, ouvrir une porte, etc.

**Demandez-leur** ce qu'ils désirent et proposez-leur courtoisement **d'aller le chercher à leur place**. Ils vous en seront sûrement reconnaissants.





# VIDÉOS D'INFORMATION

En complément d'information, consultez les quatre vidéos réalisées par l'AQDR de Sherbrooke. Sous la forme de petits scénarios, elles présentent des trucs et astuces en lien avec :

## ▶ **L'attention - vidéo 1**

- ♥ Parlez à un client à la fois
- ♥ Ne faites pas attendre le client
- ♥ Évitez d'interrompre un échange avec un client pour répondre au téléphone

## ▶ **L'entraide - vidéo 2**

- ♥ Déplacez-vous avec le client dans les rayons pour l'aider à trouver l'item recherché
- ♥ Allez chercher l'item pour le client
- ♥ Aidez le client à porter ses achats à l'auto

## ▶ **L'accueil - vidéo 3**

- ♥ Laissez les places de stationnement qui sont près de la porte du commerce aux clients
- ♥ Dites bonjour
- ♥ Mettez un sourire dans la voix
- ♥ Ouvrez la porte

## ▶ **Le respect - vidéo 4**

- ♥ Vouvoyez
- ♥ Évitez les contacts physiques avec le client
- ♥ Ne montrez pas de signes d'impatience (lever les yeux au ciel, taper des doigts ou du pied, soupirer, etc.)
- ♥ Offrez votre aide
- ♥ Rassurez le client qui a besoin de prendre du temps pour choisir ou payer

> **Voir les vidéos : [ville.valleyfield.qc.ca/accueillants](http://ville.valleyfield.qc.ca/accueillants)**

# Ici on est accueillants!



Le Guide **Ici on est accueillants** démontre une volonté d'aller plus loin dans le service personnalisé aux clients. C'est dans les petits gestes et dans les actions quotidiennes qu'il est possible d'améliorer la qualité de vie des citoyens!

Nous tenons à remercier les organismes des différentes tables de concertation qui ont été consultés afin de nous aider à cibler les bonnes informations à insérer dans ce guide. Un merci spécial à la Table de concertation des aînés Beauharnois-Salaberry d'avoir contribué à la réalisation de ce projet. Sans vous, il n'aurait sans doute pas vu le jour!

Finalement, merci à l'AQDR de Sherbrooke et au Service Bénévole Comté L'Assomption.

Merci de votre soutien!



## Comité de rédaction

Claire Melançon – Centre d'action bénévole de Valleyfield  
Nathalie Archambault et Hélène Bellerose – CISSS de la Montérégie-Ouest  
Annie Jalbert-Desforges – Ville de Salaberry-de-Valleyfield