



CONSTRUIT 04

# Services adaptés aux séniors

Les services dont nous avons besoin dans nos quartiers pour vieillir en bonne santé.

[Commencer >](#)



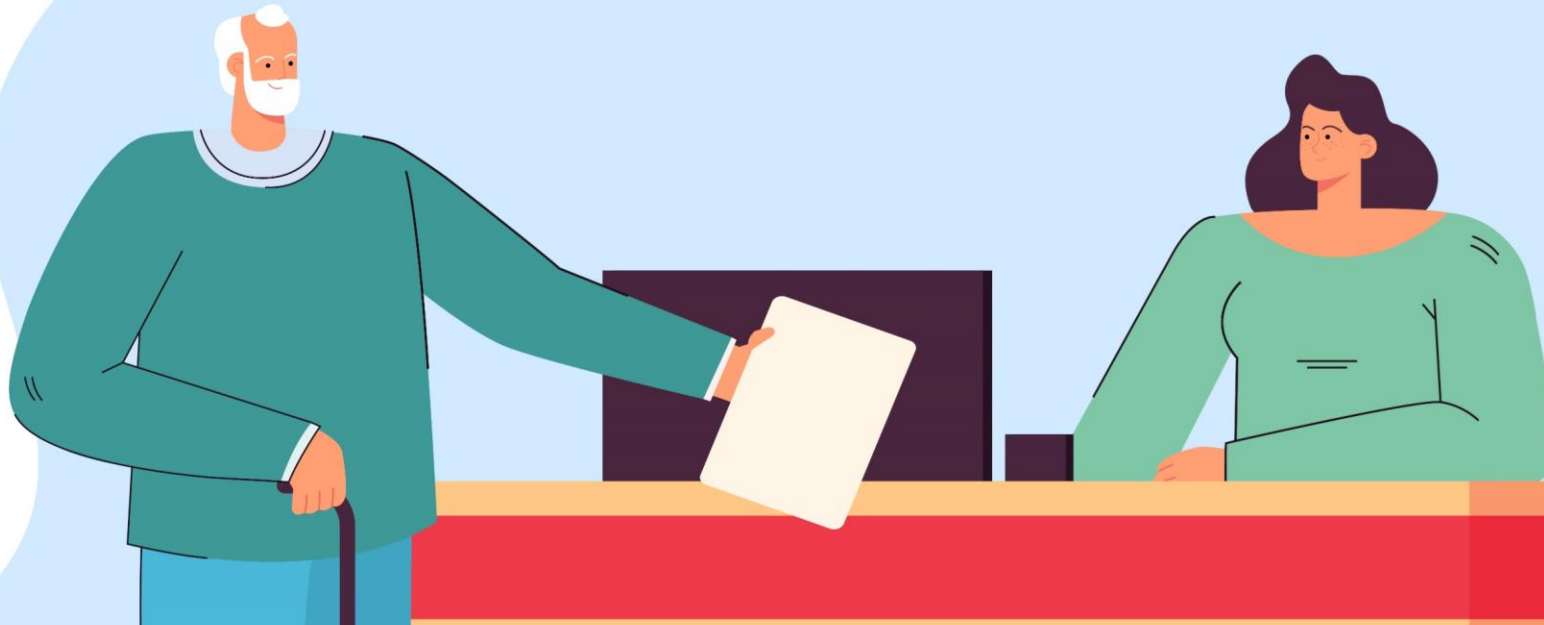
Warsaw University  
of Technology



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





**CONSTRUIT**

**MODULE 4**

## Services adaptés aux séniors

Dans ce module, vous découvrirez les Services adaptés aux séniors, qui sont une composante indispensable d'un quartier favorable aux personnes âgées. Leur disponibilité et leur accessibilité ont un impact considérable sur la qualité de vie de tous les résidents, en particulier des personnes âgées.

# Introduction

---

Les quartiers amis des séniors dans les zones urbaines et rurales sont nécessaires pour que les personnes âgées restent actives et en bonne santé. L'une des composantes fondamentales des quartiers amis des séniors est un secteur commercial florissant. Les petites entreprises locales sont directement liées aux personnes âgées. Plus que de simples activités commerciales, elles aident les personnes âgées à réduire leur isolement et leur solitude. Faire ses courses et utiliser d'autres commodités comme un salon de coiffure ou une cafétéria donne à la personne âgée l'occasion de rencontrer et de parler avec d'autres personnes. Souvent, les commerçants ou les prestataires de services deviennent des figures importantes de la communauté locale, car ils prêtent une oreille amicale aux besoins et aux problèmes des clients âgés.



# Pourquoi les services doivent-ils être adaptés aux personnes âgées ?

Le nombre de personnes âgées n'a cessé de croître et devrait augmenter considérablement à l'avenir.

Malgré ce fait, de nombreuses personnes ont le sentiment que les entreprises ne considèrent pas les personnes âgées comme des clients et ne répondent pas à leurs besoins.

En tant que prestataire de services, rendre votre entreprise adaptée aux personnes âgées peut avoir une influence positive sur vos résultats financiers grâce à :

- une augmentation du nombre de clients
- un meilleur accueil en tant que service convivial
- des clients plus fidèles, car les personnes âgées ont tendance à s'attacher à l'entreprise.

Si un service est adapté aux personnes âgées, il ne convient pas seulement aux personnes âgées mais aussi à beaucoup d'autres personnes, notamment :

- les femmes enceintes.
- les parents avec des enfants en poussette.
- les personnes ayant une vue, une ouïe ou une mobilité réduite
- les personnes ayant des capacités de communication limitées (par exemple, les étrangers ne connaissant pas votre langue nationale) et
- les personnes souffrant d'une maladie mentale.

En fin de compte, les Services adaptés aux séniors sont bons pour tous les clients.





## Le saviez-vous?

La Silver Economy est un nouveau secteur de l'économie qui a émergé en réponse aux besoins d'un groupe de population croissant : les personnes âgées.

La Silver Economy européenne devrait se développer d'environ 5 % par an et contribuer à l'économie européenne à hauteur de plus de 5 700 milliards d'euros d'ici 2025.

## L'objectif de ce module

---

Ce module est conçu pour donner un aperçu des Services adaptés aux séniors. La disponibilité de ces services au niveau local, au niveau du quartier, aide les personnes âgées à rester indépendantes et en bonne santé plus longtemps. Elle contribue également à une meilleure intégration sociale.

L'objectif de ce module est de présenter des conseils pratiques, gratuits ou peu coûteux, pour rendre votre entreprise plus adaptée aux personnes âgées.

Le module est divisé en trois chapitres. Tout d'abord, vous découvrirez les services dont les personnes âgées ont particulièrement besoin. Ensuite, l'accent sera mis sur leurs caractéristiques. Enfin, vous obtiendrez des conseils sur la manière d'attirer les clients âgés.





## Ce que vous allez apprendre dans ce module

---

- 1 Les types de services adaptés aux séniors.
- 2 Les caractéristiques des services destinés aux séniors.
- 3 Comment attirer les clients?



# Chapitres de ce module

---

**1**

Types de services adaptés aux seniors.

---

**2**

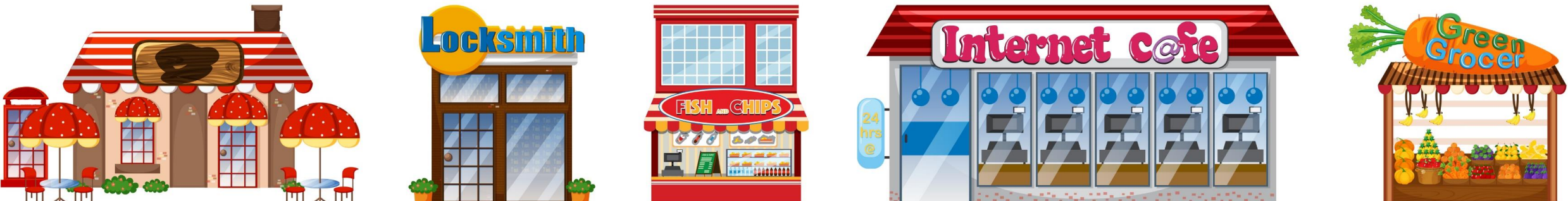
Services adaptés aux séniors: caractéristiques.

---

**3**

Comment attirer une clientèle âgée.





 **CONSTRUIT** **MODULE 4** **CHAPITRE 1**

# Types de services adaptés aux seniors

Dans ce chapitre, vous allez découvrir les différents types de services dont une personne âgée, mais pas seulement, peut avoir besoin. À l'heure où les choses évoluent rapidement, la nécessité de réduire au maximum la distance entre l'utilisateur et le prestataire est devenue vitale.



## Ce que vous allez apprendre dans ce chapitre

---

- 1 Services de voisinage et de proximité.
- 2 Le pouvoir de l'artisanat.
- 3 Types de services dont les personnes âgées ont besoin.





# Introduction

---

Dans ce chapitre, vous découvrirez différents types de services dont les personnes âgées ont particulièrement besoin au niveau du quartier. Répondre aux besoins de la vie dans le voisinage immédiat augmente la qualité de vie et aide les personnes âgées à rester en bonne santé et indépendantes plus longtemps. Sans aucun doute, cela a également un impact positif sur le développement de l'entrepreneuriat et du commerce local.

L'importance de l'accès direct aux services de base s'est considérablement accrue pendant la période de pandémie.



# Services de voisinage et de proximité

---

Un quartier est une partie d'une ville où vivent des personnes. Une ville, une zone suburbaine ou une cité peut être composée de nombreux quartiers différents.

La maison et le quartier où l'on vit ont un impact considérable sur la santé et la qualité de la vie. Un bon quartier est un espace sûr et convivial où les gens se connaissent et sont prêts à donner un coup de main. Ce fort sentiment de communauté est particulièrement important pour les groupes vulnérables tels que les enfants, les femmes et les personnes âgées.

Les quartiers doivent être compacts et adaptés aux piétons. Ils devraient être dotés de services de base tels que des épiceries ou des boulangeries situées à environ cinq minutes de marche de son domicile.

Cela signifie que dans un bon quartier, chacun devrait avoir accès aux services nécessaires au quotidien à moins de cinq minutes de marche de son domicile.

La fourniture de services de base à l'échelle du quartier peut avoir une influence positive sur le développement de la communauté. Un quartier doté de services de proximité et d'une communauté forte est un endroit où il fait bon vivre pour tous.



# L'alimentation

La possibilité d'acheter soi-même les produits alimentaires essentiels à un âge avancé aide à rester indépendant et en bonne santé. Même faire les courses pour deux petits pains peut être une excellente occasion de socialiser. Un accès plus facile à une alimentation saine est également une caractéristique importante d'un bon quartier.



## Les marchés

Les personnes âgées apprécient les produits alimentaires de bonne qualité provenant de fournisseurs locaux. Elles apprécient beaucoup les marchés alimentaires locaux.



## Assortiment pertinent

Les petits magasins locaux peuvent mieux adapter leur offre de produits aux besoins des personnes âgées. De plus, faire ses courses plus souvent et en plus petites quantités permet de faire des économies, car moins de gaspillage.



## Localisation

Une épicerie ou un service en contact direct avec la clientèle doit être situé dans une zone très fréquentée par les piétons.

## Epicerie locale

---

Les grands magasins sont souvent très encombrés et laudateurs. Il est facile de se perdre dans un tel espace. De plus, les caisses en libre-service sont parfois délicates à utiliser pour les personnes âgées qui préfèrent un contact plus direct avec le vendeur. Les seniors apprécient beaucoup les petites épicerie situées à proximité immédiate. Le commerçant connaît souvent le nom de ses clients et sait ce qu'ils achètent habituellement. Il peut également adapter son offre aux besoins des clients.

En effet, le shopping peut être un moyen essentiel d'atténuer la solitude qui est considérée comme une cause majeure de dépression.



## Les commerces itinérants

---

Dans certaines zones rurales, l'offre de produits alimentaires peut être faible, ce qui fait que certaines personnes âgées vivant dans ces zones ont des difficultés à acheter des produits alimentaires.

Dans ce cas, une excellente solution semble être un magasin sur roues qui peut atteindre tous les endroits. Dans de nombreux pays, des marques de franchise avec des magasins sur roues sont présentes. Si vous savez que dans votre région il y a des quartiers où un magasin sur roues serait nécessaire, peut-être qu'une telle idée d'entreprise est bonne à considérer.





# Lieux de restauration et de rencontre

---

Il est vrai que plus les gens mangent souvent avec d'autres, plus ils se sentent heureux et satisfaits de leur vie. Dans le passé, les repas étaient des événements au cours desquels toute la communauté ou le village se réunissait. C'est ainsi que se construisait une communauté forte. De même, aujourd'hui, la possibilité de manger ensemble est importante non seulement pour nous en tant qu'individus mais aussi en tant que communauté.



## Pour socialiser

Il ne s'agit pas nécessairement d'un grand repas, il peut s'agir d'une simple tasse de café ou de thé et d'un encas.



## Pour célébrer

Il y a des moments dans la vie qui nécessitent une célébration spéciale. Un dîner au restaurant peut être une bonne option.



## Manger à un prix abordable

Les cafétérias locales, les bars à lait et les bistrotts sont des endroits où vous pouvez manger à peu de frais et, surtout, de manière saine, contrairement aux chaînes de restauration rapide.



## Beauté et bien-être

---

Tout le monde a le droit de prendre soin de son apparence ; ce droit n'est pas limité par le sexe ou l'âge. Les coiffeurs, ongleries et salons de beauté locaux sont également nécessaires dans les quartiers où la population est vieillissante. En outre, se faire couper les cheveux est un besoin fondamental et non un luxe.

Fréquenter ces lieux est également une excellente occasion de rencontrer et de parler avec d'autres personnes.





## Le saviez-vous?

Le barbier est l'une des plus anciennes professions ? Jusqu'à récemment, le barbier était considéré comme une profession presque éteinte. Aujourd'hui, il connaît une renaissance grâce à la mode des bûcherons.



# Le pouvoir de l'artisanat

---

La production industrielle de masse nous a fait presque oublier les produits faits main, adaptés aux besoins spécifiques de chacun. Avec le processus actuel de vieillissement de la population qui entraîne une plus grande diversité des besoins, la production de biens par des artisans devrait devenir plus accessible.

Les personnes âgées apprécient la qualité et le service direct. Elles peuvent être des clients fidèles des artisans locaux.

L'artisanat est également bon pour l'environnement car il produit moins de déchets et utilise moins d'énergie qu'une production industrielle typique.



# Nourriture artisanale

---

La qualité des aliments est essentielle pour nous maintenir en bonne santé. Malheureusement, de nombreux produits alimentaires proposés dans les grandes surfaces sont industriels. Ils sont remplis de produits chimiques et constitués de composants de mauvaise qualité. Même s'ils ont bon goût, ils sont néfastes pour notre santé.



## Boulangier

Le pain est l'un des produits de base que nous aimons consommer au quotidien. Les boulangeries locales proposant du pain savoureux et sain seront très appréciées, notamment par les personnes âgées.



## Confiseur

Il est également agréable d'avoir un bon pâtissier dans les environs. Avec l'augmentation du nombre de diabétiques, la demande de gâteaux sans sucre apparaîtra et cela nécessite quelques compétences.



## Boucher

D'une manière générale, nous devrions réduire notre consommation de viande. Si nous décidons de manger de la viande, nous devons avoir accès à une viande de bonne qualité qu'un boucher local peut nous fournir.



# Artisanat de l'habillement, des chaussures et des accessoires

---

Les personnes âgées sont souvent très attachées à leurs biens et préfèrent les réparer plutôt que les jeter. Malheureusement, de nombreux quartiers manquent d'artisans capables de le faire.



## Tailleur

Au lieu d'acheter de nouveaux vêtements, de nombreuses personnes âgées préfèrent refaire les anciens ou en faire de nouveaux chez un tailleur.



## Cordonnier

Le cordonnier est une profession en voie de disparition de nos jours. Un cordonnier local est important pour les personnes âgées car il peut réparer les vieilles chaussures mais aussi adapter les nouvelles chaussures aux besoins spécifiques des pieds.



## Maroquinier

Une anse déchirée de votre sac à main en cuir préféré ou une ceinture où des trous doivent être ajoutés ? C'est ce dont s'occupe le maroquinier.

## Accessoires et artisanat

---

Les personnes âgées sont très attachées aux objets auxquels sont associés des souvenirs, comme les bijoux ou les montres. La possibilité de les faire réparer en cas de besoin serait très appréciée dans un quartier favorable aux personnes âgées.



### Bijoutier

Une bague trop serrée ou une chaîne cassée ? Votre bijoutier local peut s'en charger.



### Horloger

Bien que les montres traditionnelles ne soient plus aussi populaires qu'avant, il faudra faire appel à des spécialistes capables de les réparer.



### Opticien

Un opticien local est également très utile dans un quartier, car de nos jours, non seulement les personnes âgées mais aussi les jeunes doivent porter des lunettes.

## Prévalence des femmes

---

Les femmes ont tendance à vivre plus longtemps que les hommes. On dit souvent que la vieillesse est caractérisée par la féminisation. Ce fait mérite d'être pris en considération lorsque vous réfléchissez aux services nécessaires dans votre quartier.

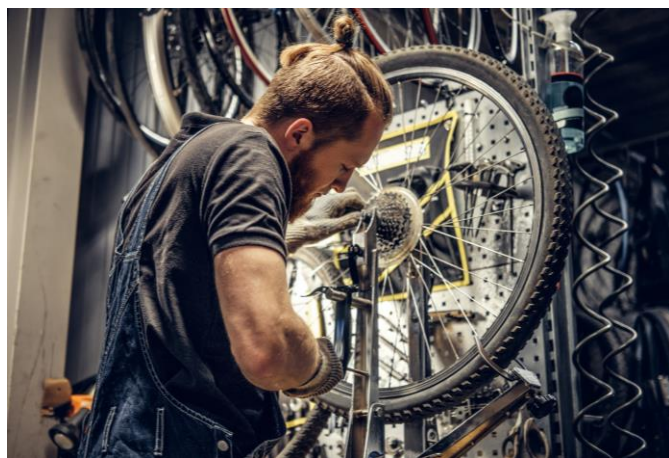




# Réparations

---

Les personnes âgées, mais pas seulement, sont souvent incapables d'effectuer des réparations sur divers articles ménagers. Il serait formidable qu'une personne puisse avoir accès à ces services à moins de 15 minutes de marche.



## Réparation de vélos

Faire du vélo est recommandé pour presque tout le monde et devient de plus en plus populaire. C'est pourquoi des services de vélo locaux sont nécessaires.



## Réparation d'électroménager à domicile

Réparer un appareil ménager au lieu de le jeter est parfois possible. Il est essentiel d'avoir quelqu'un qui puisse le faire dans le voisinage.



## Réparation des appareils électroniques

Il s'agit d'un service relativement nouveau, et la demande ne cesse de croître.



# Les services de conciergerie

---

Un service de conciergerie qui peut réparer la lumière ou s'occuper du jardin est très apprécié par les personnes âgées, en particulier celles qui ont des problèmes de santé.



## Serrurier et plombier

La demande de ces services est particulièrement importante dans les bâtiments anciens, qui sont souvent habités par des personnes âgées.



## Tapissier

Les personnes âgées sont également attachées à leurs meubles. Il suffit parfois de changer le tissu d'ameublement, et le meuble redeviendra esthétique et utile.



## Menuisier (meubles)

La restauration de vieux meubles devient de plus en plus populaire, et pas seulement chez les personnes âgées.

## Services de nettoyage

---

Enfin et surtout, les services de nettoyage sont cruciaux dans un quartier vieillissant. Il ne s'agit pas seulement de services de nettoyage domestique, mais aussi du lavage et de l'accrochage des rideaux, du nettoyage des tissus d'ameublement ou des fenêtres.



## Activité 1

---



Faites une promenade dans votre quartier. Essayez d'observer les services existants. Y en a-t-il qui manquent ?

Pensez à ceux qui seraient nécessaires.



# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

**CONSTRUIT** | **MODULE 4** | **CHAPITRE 1** Types de services adaptés aux seniors

Quels sont les services nécessaires dans un quartier favorable aux personnes âgées ?

- Une discothèque
- Une épicerie
- Un grand centre commercial
- Une boulangerie
- une livraison à vélo
- Une usine



# Résumé du chapitre

---

**1**

Vous avez appris ce que sont les quartiers et les services de proximité.

---

**2**

Vous avez appris l'importance croissante de l'artisanat pour adapter un produit à ses besoins spécifiques.

---

**3**

Vous avez appris à connaître les différents services dont les personnes âgées peuvent avoir particulièrement besoin.

# Chapitre terminé!

---

Félicitations ! Vous avez terminé ce chapitre avec succès !

## Compétences acquises

---

1

Vous savez ce que sont les services de proximité et de voisinage.

---

2

Vous savez quels services peuvent être nécessaires.

---

3

Vous avez appris le potentiel de l'artisanat et comment l'utiliser.

## Ce qui vous attend.

---

Maintenant, vous pouvez soit recommencer ce chapitre, soit suivre notre recommandation d'étude en cliquant sur l'un des boutons ci-dessous :

[recommencer](#)[Suivant](#)





CONSTRUIT

MODULE 4

CHAPITRE 2

## Services adaptés aux séniors : caractéristiques

Dans ce chapitre, vous allez découvrir les fonctionnalités des Services adaptés aux séniors. N'oubliez pas que rendre votre service plus adapté aux seniors n'est pas seulement bon pour vos clients âgés, mais aussi pour les autres.

## Ce que vous allez apprendre dans ce chapitre

---

- 1 Caractéristiques des Services adaptés aux séniors répondant aux caractéristiques typiques des personnes âgées.
- 2 À propos de la conception universelle.





## Adapté aux séniors

---

La plupart des personnes âgées sont des individus indépendants et en bonne santé. Cependant, avec l'âge, certains changements peuvent survenir et elles peuvent avoir certaines restrictions physiques. On estime que :

- 1/3 des personnes âgées ont des problèmes d'audition
- 2/3 d'entre elles doivent porter des lunettes

beaucoup d'entre elles ont des problèmes de mobilité d'intensité variable (qui peuvent également dépendre du temps et d'autres circonstances).

Heureusement, la plupart des changements à apporter à votre lieu de travail peuvent être facilement introduits pour qu'il devienne adapté aux personnes âgées.



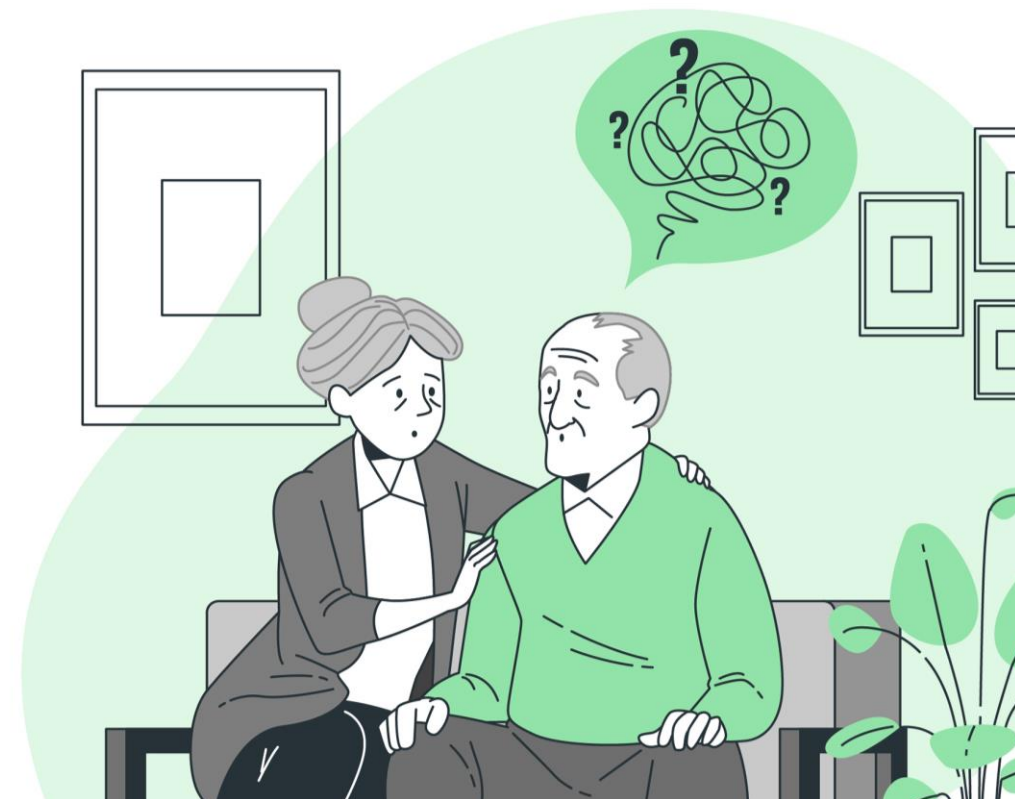


## Adapté à la démence

---

On estime que même un tiers d'entre nous sera atteint de démence à un âge avancé. Plus nous vivons longtemps, plus la probabilité de développer une démence augmente. Vous pouvez en apprendre davantage sur la démence dans les modules **Santé 05 Troubles cognitifs et démence** et **Built 03 Une maison adaptée aux personnes atteintes de démence**.

Faire les courses est l'une des activités préférées des personnes âgées et des personnes atteintes de démence. Ces lieux doivent donc être adaptés à leurs besoins pour leur permettre de rester actives et indépendantes plus longtemps.



SANTÉ

CONSTRUIT

# Introduction

---

Dans ce chapitre, nous nous concentrerons sur les caractéristiques des Services adaptés aux séniors qui répondent aux limitations typiques liées à :

- la mobilité
- La vue
- L'ouïe

Nous ferons également référence à la démence ainsi qu'à la communication visuelle et sonore. Enfin, nous présenterons la conception universelle comme l'approche recommandée pour la conception d'espaces, de produits et de services.



# Mobilité

---

N'oubliez pas que si vous mettez votre service ou votre produit à la disposition des jeunes uniquement, vous excluez les personnes âgées. En revanche, si vous le mettez à la disposition des personnes âgées, vous incluez tout le monde et élargissez la gamme de vos clients.



## Portes à ouverture facile

Les portes lourdes peuvent constituer un véritable obstacle. Veillez à ce qu'elles soient faciles à ouvrir. Si elle est particulièrement lourde et difficile à déplacer, vous pouvez envisager d'installer un moteur de porte électrique.



## Chaises avec des accoudoirs

Les personnes âgées, si leur mobilité est réduite, peuvent avoir besoin d'un appui sur les accoudoirs pour s'asseoir ou se lever.

Les chaises ou les sièges ne doivent pas être trop bas ou trop mous.



## Sol anti-dérapant

Le sol doit être antidérapant même lorsqu'il est mouillé.



# Mobilité

---

Il est vrai que rendre un lieu entièrement accessible à un utilisateur de fauteuil roulant, par exemple, peut être irréaliste en raison de limitations financières ou simplement d'un espace limité.

Cependant, il existe d'autres mesures plus petites et moins coûteuses que vous pouvez introduire pour accroître la sécurité de vos clients. Pensez à :

- l'entrée : y a-t-il des escaliers ? Est-il possible d'en faire moins ?
- les allées sont-elles dégagées et permettent-elles de se déplacer avec un déambulateur ?



## Mobilité: comptoir et étagères

---

Faites attention à la hauteur du comptoir, qui doit être accessible aux personnes en fauteuil roulant. La hauteur recommandée est de 90 cm.

De nombreuses personnes âgées ont des problèmes de mobilité avec leurs bras. C'est pourquoi il faut éviter les étagères dont la hauteur dépasse 150 cm.



## La vue

---

Pour les personnes malvoyantes, un bon éclairage est essentiel. Comme vous le savez grâce à la maison amie des aînés Built 02, les personnes âgées ont besoin de plus de lumière que les personnes plus jeunes. Elles ont besoin de trois fois plus de lumière pour voir que les personnes plus jeunes. Le lieu doit être éclairé de manière homogène, en évitant de créer des ombres ou des coins sombres. Les éclairs et les surfaces ne doivent pas produire d'éblouissement car les personnes âgées y sont très sensibles.

Les grandes fenêtres et la lumière naturelle sont les bienvenues, mais si la surchauffe devient un problème, installez des stores.



CONSTRUIT



## La vue

---

De nombreux magasins, y compris les magasins locaux, mettent en place des loupes pour aider leurs clients à lire les descriptions des denrées alimentaires en petits caractères.

Une telle loupe peut être fixée sur un rayon alimentaire.



# Communication visuelle

---

La communication visuelle utilise des éléments visuels pour communiquer des informations ou des idées. Elle est très importante pour les personnes âgées et les personnes souffrant de troubles cognitifs. Elle doit être facilement reconnaissable et bien visible.



## Signalisation extérieure bien visible

Assurez-vous d'avoir une bonne enseigne pour votre entreprise, facile à voir et à lire. Vérifiez s'il existe des réglementations locales relatives aux enseignes et aux bannières.



## Symboles des toilettes reconnaissables

Parfois, une description verbale n'est pas nécessaire et des graphiques suffisent. Assurez-vous qu'ils sont compréhensibles.



## Descriptions des produits

Lorsque vous utilisez du texte, veillez à ce que la police soit suffisamment grande, que sa forme soit simple et que le contraste entre la police et l'arrière-plan soit suffisant.

## Communication visuelle et démence

---

Une signalisation bien reconnaissable et à hauteur des yeux est particulièrement importante pour les personnes atteintes de démence, qui peuvent se perdre ou être désorientées facilement.

Non seulement les toilettes doivent être dotées d'une signalisation claire, mais aussi les caisses, les sorties et les autres éléments essentiels du lieu.

Les personnes atteintes de démence peuvent être désorientées par des motifs sur le sol, des éléments brillants et des tapis ou carpettes d'une couleur différente du reste du sol (elles peuvent le percevoir comme un trou et en être effrayées). Essayez de placer dans l'entrée un tapis d'une couleur similaire à celle du reste du sol.



## Ouïe

---

Les personnes âgées mais aussi les personnes autistes préfèrent se trouver dans des endroits calmes. Les espaces bruyants les mettent mal à l'aise et parfois même les irritent.

S'il y a beaucoup de bruit dans votre salle, vous pouvez envisager d'installer des panneaux acoustiques sur les murs ou les plafonds. De même, des meubles rembourrés, des tapisseries et des rideaux peuvent avoir un impact positif sur le confort acoustique de votre salle.

Dans un restaurant, il est possible d'aménager une zone tranquille (au moyen de cloisons, par exemple) où les tables pourraient être réservées principalement aux clients plus âgés.





# Communication sonore

---

Le son est important parce qu'il nous informe et nous émeut d'une manière que les visuels ne peuvent pas. Il a également un impact sur la façon dont nous percevons un espace donné et sur le fait que nous nous y sentons bien.



## Volume adéquat et agréable

Le son ne doit pas être trop fort et dynamique. Il ne s'agit pas seulement de la musique, mais aussi des sons produits par les pagers des restaurants, qui sont parfois stridents.



## Heures calmes

En fonction des besoins de vos clients, vous pouvez introduire des heures de silence, qui pourraient être appréciées par certaines personnes âgées, les personnes autistes et les personnes atteintes de démence.



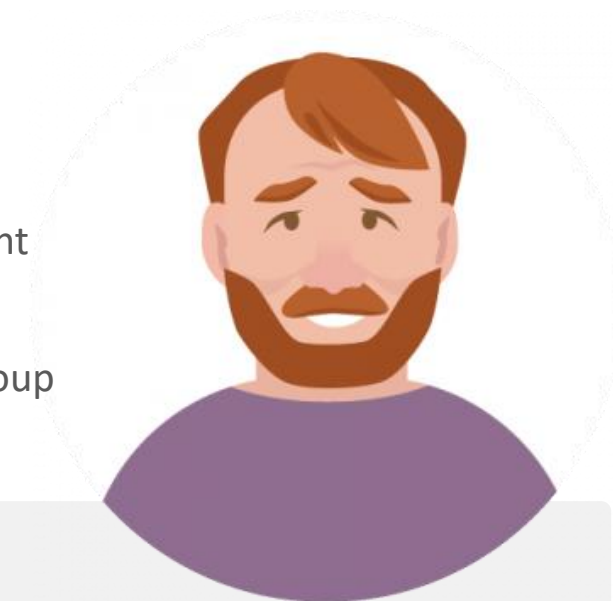
## Musique pour tous

Si vous voulez mettre de la musique dans votre salle, pensez à celle qui correspondrait aux goûts des jeunes et des moins jeunes.

## Effectuer la tâche!

---

Vous vous souvenez de Nikos ? Il tient un petit magasin local qui propose des produits quotidiens à ses clients. Il les connaît très bien et il se sent également attaché à eux. Ce sont pour la plupart des personnes âgées et Nikos a remarqué que certaines d'entre elles commencent à avoir des problèmes pour marcher, entendre ou voir. Cela l'inquiète beaucoup et il aimerait que son magasin soit plus adapté aux personnes âgées.



- ✓ Rencontrez et découvrez Nikos. Vous pouvez en apprendre plus sur lui [ici](#).
- ✓ Pouvez-vous lui donner quelques conseils pour améliorer sa mobilité ?
- ✓ Pouvez-vous lui donner des conseils sur les visuels?
- ✓ Pouvez-vous lui donner des conseils sur les sons et l'acoustique?

# Conception Universelle

---

Si vous souhaitez rendre votre service ou votre produit adapté aux personnes âgées, vous devez connaître la conception universelle et ses principes.

Le terme "conception universelle" a été inventé et popularisé par l'architecte Ronald Mace dans les années 1990. Cependant, l'idée même de traiter les personnes handicapées comme des participants égaux dans la société est plus ancienne. Elle s'est développée progressivement au cours du 20<sup>e</sup> siècle, alors que les gens vivaient plus longtemps que jamais et que l'espérance de vie moyenne des personnes souffrant de handicaps graves augmentait.

En outre, le grand nombre de vétérans de guerre handicapés a incité les gouvernements à introduire des lois sur l'égalité des droits et la lutte contre la discrimination.

La conception universelle est la conception et la composition d'un environnement de manière à ce qu'il soit accessible, compris et utilisé dans toute la mesure du possible par toutes les personnes, quels que soient leur âge, leur taille, leurs capacités ou leur handicap.

La conception universelle n'est pas une approche unique. En fait, elle se concentre sur les besoins des utilisateurs présentant divers handicaps et caractéristiques. Mais la conception qui en résulte est accessible, utilisable et attrayante pour tous les utilisateurs, y compris ceux qui ne présentent aucun handicap.

Par conséquent, un produit, un service ou un environnement de conception universelle devient accessible à un plus grand nombre et à un éventail plus large de clients potentiels.





## Le saviez-vous?

La Convention relative aux droits des personnes handicapées a été adoptée le 13 décembre 2006 par les Nations unies. La convention inclut la définition de la conception universelle.



La convention a déjà été ratifiée par 185 pays dans le monde. L'Union européenne l'a également signée.

Le concept de conception universelle est en cours d'introduction dans la législation des pays signataires.



# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **CONSTRUIT** | **MODULE 4** | **CHAPITRE 2** Services adaptés aux séniors : caractéristiques

Si vous concevez un produit ou un service pour les personnes âgées en suivant une approche de conception universelle, il sera accessible à un plus grand nombre et à un éventail plus large de clients potentiels.

- Vrai
- Faux



## Résumé du chapitre

---

**1**

Vous avez appris à connaître les caractéristiques d'un service adapté aux personnes âgées et aux personnes à mobilité réduite.

---

**2**

Vous avez appris à connaître les caractéristiques d'un service adapté aux personnes handicapées visuelles.

---

**3**

Vous avez appris à connaître les caractéristiques d'un service adapté aux personnes âgées en ce qui concerne la déficience auditive.

---

**4**

Vous avez appris ce qu'est la conception universelle.

# Chapitre Terminé!

---

Félicitations ! Vous avez terminé ce chapitre avec succès !

## Compétences acquises

---

1

Vous connaissez les caractéristiques de base d'un service adapté aux personnes âgées.

2

Vous savez ce qu'il faut faire pour que votre établissement soit plus adapté aux personnes âgées.



## Ce qui vous attend.

---

Maintenant, vous pouvez soit recommencer ce chapitre, soit suivre notre recommandation d'étude en cliquant sur l'un des boutons ci-dessous :

[recommencer](#)[Suivant](#)



**CONSTRUIT**

**MODULE 4**

**CHAPITRE 3**

## Attirer la clientèle

Dans ce chapitre, vous obtiendrez des conseils pour attirer les clients vers votre service adapté aux personnes âgées. Nous nous concentrerons sur les clients plus âgés qui peuvent avoir besoin d'approches différentes de celles des plus jeunes.

## Ce que vous allez apprendre dans ce chapitre

---

- 1 Ce qui peut être fait au niveau du quartier pour attirer les clients plus âgés.
- 2 Ce qui peut être fait spécifiquement dans un lieu pour attirer les clients plus âgés.





## Introduction

---

Le meilleur marketing pour un service adapté aux personnes âgées est probablement le bouche à oreille. Les gens se parlent entre eux et partagent leurs expériences avec un service donné.

Dans ce chapitre, nous allons examiner ce qui peut être fait au niveau du quartier pour rendre les services plus accessibles aux personnes âgées et aux personnes atteintes de démence. Ensuite, nous nous concentrerons sur quelques conseils qu'un commerçant ou un prestataire de services individuel peut mettre en place.



# Emplacement, emplacement et emplacement

---

Il est communément admis que le succès d'un magasin ou de tout lieu de service est déterminé par trois facteurs : l'emplacement, l'emplacement et l'emplacement.

Si une rue ou une place est très fréquentée par les piétons, les établissements qui s'y trouvent auront de nombreux clients. Ces rues et ces places sont les points centraux du quartier. Elles servent non seulement pour faire ses courses, mais aussi pour que les habitants puissent se rencontrer.

Lorsque vous choisissez un emplacement pour votre lieu d'activité, faites attention à son accessibilité en terme de conception architecturale (par exemple, une entrée sans escalier) mais aussi en terme de conception urbaine, à savoir si cet emplacement est accessible par de nombreuses personnes.

**GÉNÉRALITÉS**

Comme vous le savez déjà, il est essentiel de permettre aux personnes atteintes de démence de faire leurs courses de manière autonome afin de les garder en bonne santé et de soutenir leurs aidants.

Comme indiqué dans le module **Général 01 SHAFE et moi**, des itinéraires de shopping à pied adaptés aux personnes atteintes de démence sont en cours de création aux Pays-Bas. À Rotterdam, on peut suivre deux itinéraires marqués en jaune et en vert. Ces itinéraires forment deux boucles distinctes où les personnes atteintes de démence peuvent se promener. Ils font partie de la rue principale, où se trouvent les principales commodités. Chaque boucle comprend des blocs d'immeubles adjacents où se trouvent des logements. De cette façon, les habitants atteints de démence peuvent facilement accéder au parcours. Ils ne se perdent pas et peuvent confortablement atteindre le magasin et revenir en toute sécurité.

## Que diriez-vous de peindre un chemin commercial dans votre quartier ?

---

Vous souvenez-vous du plaisir que vous aviez, enfant, à dessiner à la craie sur le trottoir ?

Peindre le parcours des courses sur le trottoir avec vos voisins et collègues peut également être amusant. Il peut s'agir d'une ligne ou de fleurs, comme dans le grand projet de Sanne Janssen et Gerjanne van Gink : <https://vergeetmijnietpad.nl/>.

Avant de commencer, informez les autorités locales de votre idée. Elles pourraient être intéressées par la sensibilisation à la démence et être disposées à la soutenir. De même, d'autres détaillants et prestataires de services du quartier pourraient être disposés à participer.



# Conseils sur la création d'un itinéraire de marche adapté aux personnes atteintes de démence

---

Si vous avez réuni des personnes désireuses de participer à la création d'un parcours d'achat adapté aux personnes atteintes de démence, vous devez envisager de:

- **Définir une date**

La Journée internationale de la maladie d'Alzheimer, le 21 septembre, est une excellente occasion de créer un tel parcours. Les autorités locales pourraient être plus intéressées à rejoindre l'initiative si la date est significative.

- **Concevoir l'itinéraire avec soin**

N'oubliez pas qu'il doit avoir la forme d'une boucle et ne pas être trop long. Le temps de marche doit être d'environ 15 minutes, ce qui représente 1,2 km. Incluez dans l'itinéraire des lieux importants pour les personnes âgées : des magasins, une pharmacie, mais aussi un parc, une église, etc.

- **Collecter les idées**

Idéalement, l'itinéraire serait conçu lors d'un atelier avec les parties intéressées. Toutefois, cela n'est pas toujours possible. Vous pouvez donc mener une consultation en ligne en publiant l'idée et la proposition de conception sur les médias sociaux.

- **Utiliser de la peinture lavable**

C'est la solution la plus simple et aussi la moins chère. Elle peut également faire partie du processus de consultation sur la conception du parcours. Les utilisateurs peuvent vouloir modifier le tracé de l'itinéraire. De cette façon, l'itinéraire final sera mieux adapté aux besoins des utilisateurs.



## Un tableau d'affichage

---

Un tableau d'affichage peut être accroché dans un centre commercial local ou une épicerie. Les clients peuvent y déposer leurs annonces ou y trouver des annonces correspondant à leurs besoins (comme les services de nettoyage).

Certains événements locaux peuvent être annoncés de cette manière.

Les tableaux d'affichage ont toujours une grande portée. En particulier chez les personnes âgées, ils restent un moyen important de communication sur les activités et les événements locaux.



## Courses alimentaires

---

Il est de plus en plus important de rendre les courses alimentaires accessibles aux personnes âgées, et notamment aux personnes atteintes de démence. Les recherches montrent que pour les personnes âgées, garder le contrôle de leurs achats alimentaires est essentiel pour conserver leur indépendance et leur sentiment d'appartenance à une communauté. En outre, il est également signalé que de nombreuses personnes âgées sont exposées à un risque de malnutrition.

Outre le fait de rendre le lieu plus accessible en termes physiques, comme présenté dans le chapitre précédent, certaines autres mesures peuvent être prises pour améliorer les achats alimentaires des personnes âgées.



## Les recettes dans une épicerie

---

Le commerçant peut encourager ses clients à préparer des repas de saison avec les fruits et légumes disponibles.

Il peut afficher une recette choisie (en gros caractères) à un endroit visible et en faire des copies plus petites à emporter chez soi.

Cela peut inciter les clients à essayer des recettes qu'ils n'ont peut-être jamais essayées auparavant. Les recettes pourraient être changées toutes les semaines ou toutes les deux semaines, en fonction de la disponibilité des produits.

Vous souvenez-vous de la recette du gâteau au potiron portugais du module **HEALTHY 02 Lifestyle and Therapy** ?

Ce pourrait être un bon début !



SANTÉ



## Le saviez-vous?

L'incontinence urinaire est un soucis courant et pénible pour de nombreuses personnes âgées. Beaucoup d'entre elles renoncent à marcher à l'extérieur à cause de ça.

Vous pouvez mettre des toilettes à la disposition des personnes âgées dans votre établissement. Dans de nombreux pays, ces lieux reçoivent des désignations adaptées. Leur expérience a été très positive puisque le nombre de clients a augmenté de manière significative.



## Un endroit ou s'asseoir

---

Outre le manque de toilettes, un autre obstacle qui décourage les personnes âgées de se sortir de chez elles est le manque de sièges.

Si vous êtes un commerçant ou un prestataire de services, essayez d'installer dans votre établissement une chaise où une personne fatiguée pourrait s'asseoir et se reposer un moment.

L'expérience montre que les lieux offrant une chaise ont également augmenté leur chiffre d'affaires, et qu'ils ont été perçus comme très conviviaux.

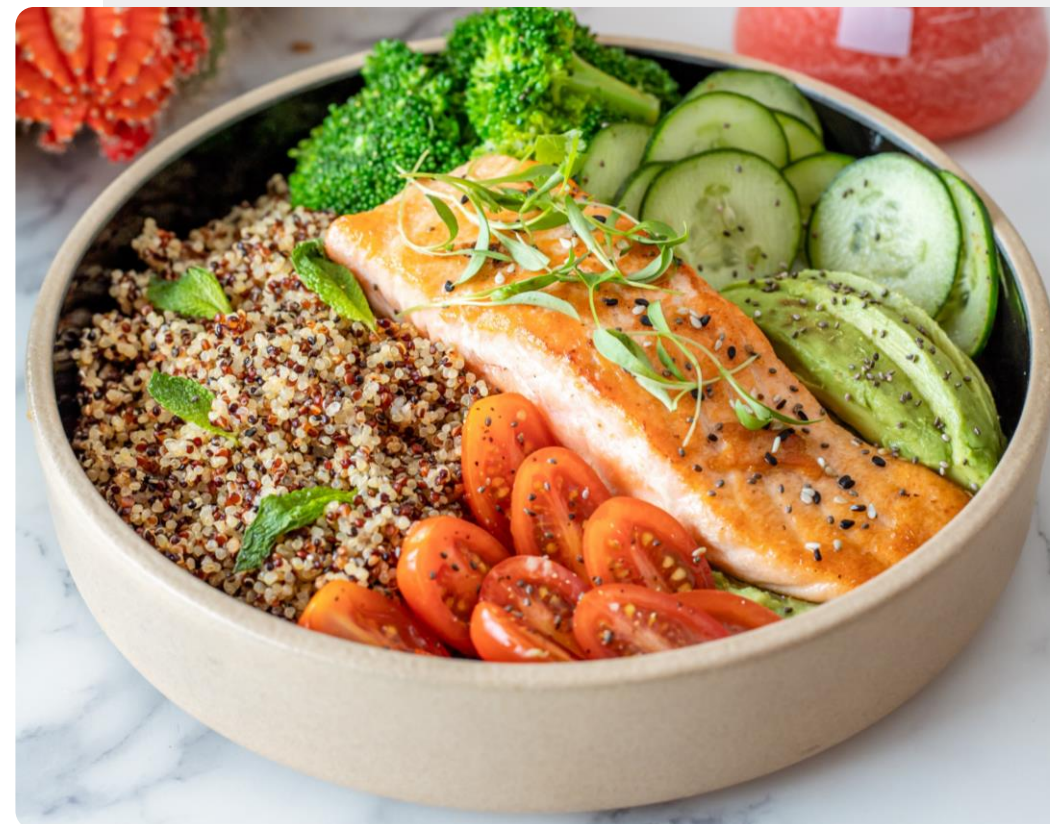


## Restaurants et cafétérias

---

Un restaurant ou une cafétéria adaptés aux personnes âgées doit proposer des plats à faible teneur en matières grasses, en calories et en sodium. Des portions plus petites proposées à des prix plus bas sont également à envisager.

Les assiettes doivent contraster avec la surface de la table et minimiser le risque de brûlure. Elles doivent également avoir une forme qui vous aide à ramasser vous-même les aliments avec une cuillère ou une fourchette (marques plus haut de gamme). Des couverts spéciaux, plus lourds, destinés aux personnes atteintes de la maladie de Parkinson sont également à envisager. Ces personnes trouvent souvent gênant de manger avec des mains tremblantes en public.



## Recueillir les avis

---

Vous pouvez demander à vos clients de vous faire part de leur opinion sur votre service. Par exemple, vous pouvez placer une boîte à idées avec des petits bouts de papier à l'entrée du magasin/restaurant. Vous pouvez également jeter un coup d'œil aux avis publiés sur l'internet et les médias sociaux.



## Décoration vintage

---

Les personnes âgées se sentent bien dans un environnement qu'elles connaissent bien. Il n'est pas nécessaire d'avoir un design ultra-moderne et à la mode pour un lieu de service adapté aux personnes âgées. Les personnes âgées, en particulier celles qui ont des pertes de mémoire, peuvent apprécier des espaces qui ressemblent, dans une certaine mesure, à ceux dont elles se souviennent dans leur jeunesse.

La forme de la police, la décoration intérieure ou certains détails (comme les affiches) peuvent se rapporter aux années 1960 ou 1970, années de la jeunesse des seniors d'aujourd'hui.

Étonnamment, ce style est également très attrayant pour les jeunes d'aujourd'hui.





# Communication

---

La manière dont le prestataire de services aborde une personne âgée est essentielle. Le personnel doit parler clairement en regardant directement la personne. Il doit également y avoir du papier et un stylo au comptoir de service pour offrir des options de communication. Le personnel doit également savoir comment aider les clients ayant une déficience visuelle ou auditive.

Pour en savoir plus sur la communication, y compris le langage clair, consultez le **module Général 02 Communication**.



**GÉNÉRALITÉS**

## Communication et démence

---

Les personnes atteintes de démence sont souvent isolées de la communauté en raison d'un manque de compréhension. Elles peuvent quitter le magasin sans payer parce qu'elles oublient de le faire. Elles peuvent être traitées comme des voleurs, ce qui est très pénible pour elles et leurs soignants. Parfois, trop de bruit peut les rendre anxieuses. Il est important que vous vous renseigniez sur la démence (voir le module **Healthy 05 Cognitive impairment and Dementia**) pour savoir comment aborder vos clients touchés par cette maladie.



SANTÉ

## Soyez identifié!

---

Si votre service est adapté aux personnes âgées et que vous vous efforcez constamment de l'être encore plus, faites-le savoir à vos clients. Placez un panneau ou un avis indiquant que votre service répond aux besoins des clients âgés.

En Pologne, la société "Ok Senior" propose des audits et des systèmes de certification pour les produits et services destinés aux personnes âgées. Les magasins, les prestataires de services, les centres sportifs et bien d'autres locaux peuvent afficher le badge OK Senior s'ils répondent aux exigences requises.

Pour toute information, visitez: [www.oksenior.pl](http://www.oksenior.pl).





## Résumé du Chapitre

---

**1**

Vous avez appris l'importance de l'emplacement de votre lieu de travail et de votre parcours d'achat adapté aux personnes atteintes de démence.

---

**2**

Vous avez appris que les courses alimentaires sont essentielles pour les personnes âgées.

---

**3**

Vous avez appris que le fait de rendre les toilettes et les places assises plus disponibles encourage les personnes âgées à sortir. Les services offrant un siège et rendant l'utilisation des toilettes disponible augmentent leur chiffre d'affaires.

---


**4**

Vous avez appris que la communication avec les clients âgés est essentielle et qu'il est nécessaire de se renseigner sur les troubles cognitifs.



# Quiz

Click the **Quiz** button to edit this object

 **CONSTRUIT** | **MODULE 4** | **CHAPITRE 3** Attirer la clientèle

Les services et les magasins adaptés aux personnes âgées ne sont pas nécessaires dans les quartiers.

Vrai

Faux

# Chapitre complété!

---

Félicitations ! Vous avez terminé ce chapitre avec succès !

## Compétences acquises

---

1

Vous savez que les clients plus âgés ont besoin de certaines approches spécifiques, qui peuvent aussi être appréciées par les clients plus jeunes.

2

Vous connaissez certaines actions possibles dans le quartier pour faciliter la vie des séniors et personnes atteintes de démence.

## Ce qui vous attend.

---

Maintenant, vous pouvez soit recommencer ce chapitre, soit suivre notre recommandation d'étude en cliquant sur l'un des boutons ci-dessous :

[recommencer](#)[Suivant](#)

# Résumé du module

---

1

Vous avez appris à connaître les différents services dont les personnes âgées peuvent avoir besoin dans leur quartier.

---

2

Vous avez pris connaissance des caractéristiques des Services adaptés aux séniors répondant aux limitations typiques des personnes âgées.

---

3

Vous avez appris que les courses est l'une des activités préférées des personnes âgées et que les magasins doivent être adaptés à leurs besoins.

---

4

Vous avez appris comment attirer les clients plus âgés dans votre établissement et que les personnes âgées sont très friandes d'artisanat.



# Module terminé!

---

Félicitations ! Vous avez terminé ce module avec succès !

## Compétences acquises

---

1

Vous savez ce qu'est un service adapté aux personnes âgées.

---

2

Vous savez comment en créer un.

---

3

Vous savez combien les Services adaptés aux seniors sont importants pour eux.

## Ce qui vous attend.

---

Maintenant, vous pouvez soit recommencer ce chapitre, soit suivre notre recommandation d'étude en cliquant sur l'un des boutons ci-dessous :

[recommencer](#)[Suivant](#)