



Coup de cœur aînés

ENTREPRISE IMPLIQUÉE POUR UN SERVICE DE QUALITÉ



**OFFREZ-VOUS UN
SERVICE À LA CLIENTÈLE
ADAPTÉ AUX AÎNÉS?**

Mise en contexte

TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte	page 3
Coup d’œil sur des actions gagnantes	page 4
Outil d’évaluation	page 6
Réalité des aînés québécois	page 7
Initiatives	page 10
Formations et Informations - Service à la Clientèle	page 12
Conclusion	page 16
Remerciements	page 17
Le comité de pilotage	page 18

Le projet *Coup de cœur aînés-Service à la clientèle* est né d’une conversation entre des aînés* sur leurs diverses expériences vécues dans les commerces et les entreprises, qui, pour la plupart, ne répondaient pas à leurs attentes. Le présent recueil vous servira de référence afin de bonifier votre service à la clientèle dédié aux aînés et généraliser ces pratiques dans votre entreprise.

Dans les Laurentides, on compte plus de 85 000 personnes âgées de 50 ans et plus. Spécialement dans la MRC de La Rivière-du-Nord, en 2006, les personnes de 50 ans et plus représentaient 34 % de la population. Selon les prévisions, ce taux atteindra 47% en 2020.

Source : Données tirées du recensement de 2006 de Statistique Canada et des Projections tirées du document de l’Agence de santé et des services sociaux des Laurentides émises par l’équipe du Carrefour informationnel sur la base du recensement canadien de statistique Canada de 2006 (ISQ)

Constatant le bassin de population aînée qui croît à une allure fulgurante et de ce fait, leur apport grandissant à l’économie de la région, le projet *Coup de cœur aînés-Service à la clientèle* souhaite sensibiliser les gens d’affaires à la réalité des personnes de 50 ans et plus.

Afin de valoriser les entreprises de la MRC de La Rivière-du-Nord qui prennent déjà des initiatives, le comité de pilotage a décidé d’ouvrir un concours. Les responsables ont identifié des entreprises et des commerces (listes des participants p. 17) qui satisfont la plupart des critères du service à la clientèle adapté aux aînés (aperçu des critères p. 6). De ces candidats, six finalistes ont été retenus compte tenu des multiples efforts et des initiatives remarquables déployées pour les aînés (liste des finalistes et leurs actions p. 4). Le prix d’excellence a été remis à l’entreprise qui s’est le plus démarquée selon les exigences établies par un jury indépendant.

Les visites dans les entreprises et les informations recueillies tout au cours du processus ont permis aux responsables du projet de constater que plusieurs entreprises s’adaptent continuellement aux besoins spécifiques de cette clientèle.

* Le terme « aîné » désigne les personnes âgées de 50 ans et plus. Toutefois, si l’on tient compte des différentes classifications de M. Juhel dans son livre intitulé : *La psychomotricité au service de la personne âgée*, les réalités sont différentes pour les 50-65 ans (les préretraités et retraités), des 65-75 ans (les personnes âgées) et des 75 ans et plus (le grand âge).

Coup d'œil sur des actions gagnantes

LES ACTIONS RECENSÉES LORS DU PROJET SONT VARIÉES ET IMAGINATIVES.
VOICI DES INITIATIVES QUI VOUS INSPIRERONT.

PRIX D'EXCELLENCE 2011

20 EMPLOYÉS ET PLUS

Centre de Quilles Lafontaine de St-Jérôme

- a organisé un repas de Noël traditionnel/maison spécialement pour un client âgé et tous ses clients ont pu en profiter;
- projette des photos de clients plus âgés accompagnant les plus jeunes joueurs;
- les employés plus âgés donnent des conseils aux plus jeunes clients;
- l'équipe sur place fait en sorte que ses clients (75% sont âgés de 50 ans et plus) se sentent importants et chez eux;
- les employés prennent le temps de discuter avec les clients.



LES FINALISTES 2011 ET LEURS ACTIONS

PROFESSIONNEL DE LA SANTÉ

Pharmacie Charles-Mathieu Gagnière-Pharmacien inc.
Proxim de St-Colomban

- a installé des loupes sur les étagères, à la disposition des clients;
- a visité une résidence pour personnes retraitées afin d'offrir le service de pilulier;
- a commandité le club FADOQ de St-Colomban;
- a offert la vaccination sur place;
- la marque maison possède des étiquettes écrites en braille.



1 À 19 EMPLOYÉS

PV Informatique de St-Jérôme

- offre le service de transport d'équipement à l'auto;
- s'engage à livrer la marchandise si le client ne peut se déplacer;
- vulgarise l'information;
- compte installer une rampe d'accès et mettre en place un service de branchement à domicile.

CONSTRUCTION, RÉNOVATION ET MAINTENANCE

Construction Alain Lachapelle inc. de Ste-Sophie

- offre un service d'entretien ménager après les travaux;
- est disponible 24 heures sur 24;
- accompagne sa clientèle, au besoin, afin de choisir les matériaux de finition.

GRANDE SURFACE

Walmart Canada inc. situé à St-Jérôme

- a aménagé des espaces de repos à l'avant et à l'arrière du magasin;
- engage des associés de 50 ans et plus pour l'accueil;
- exige qu'un associé réponde au téléphone en tout temps;
- possède une clinique spécialisée à la pharmacie.

INSTITUTIONS FINANCIÈRES ET JURIDIQUES

Banque Nationale : Groupe Financier situé sur la rue St-Georges

- a installé un monte-personne;
- a aménagé un espace de repos à l'entrée;
- offre le service de consultation à domicile;
- a mis sur pied le programme « Perspectives » pensé pour les aînés.

AUTRES PRATIQUES RESSORTIES DU COUP DE CŒUR AÎNÉS 2011

- Permet aux clients de rentrer dans le commerce avant l'heure d'ouverture pour faciliter la socialisation.
- Propose automatiquement un déplacement chez la clientèle.
- Réfère à d'autres professionnels au besoin.
- Adopte une approche pédagogique afin de rendre le client autonome dans sa prise de décision.
- Fournit beaucoup d'informations et d'outils.
- Informe les aînés des programmes gouvernementaux méconnus qui offrent un remboursement des soins (Programme de maintien à domicile du gouvernement du Québec).
- Offre des tarifs préférentiels.
- Cartes privilèges pour personnes âgées de 65 ans et plus.
- Personnel formé en premier soin.
- Planifie l'acquisition d'un défibrillateur automatique.
- Disponibilité aux « sans rendez-vous »

Outil d'évaluation

ÉVALUEZ VOTRE PROPRE COMMERCE ET ENTREPRISE
EN VOUS SITUANT SUR CES CONTINUUMS :

Le client est laissé à lui-même, doit s'orienter sans avoir accès à des ressources humaines.			Employé pour l'accueil : facile et accessible / assistance disponible.		
1	2	3	4	2	5
Commerce difficile d'accès : porte lourde, stationnement glacé, etc.			Accès sécuritaire et ergonomique : rampe d'accès, porte automatique, etc.		
1	2	3	4	2	5
Aucune chaise ou banc pour se reposer.			Espaces de repos disponibles et bien indiqués.		
1	2	3	4	2	5
Communication déficiente en personne et au téléphone : le répondant ne donne pas assez d'informations et le langage des employés est inadéquat.			Communication auditive : assistance immédiate, ton de voix chaleureux; langage et boîte vocale : clairs et précis.		
1	2	3	4	2	5
Langage visuel incommode : pancarte trop haute, écriture illisible pas d'indication pour les toilettes.			Langage visuel : grosseur des caractères adaptée, clarté de l'affichage et de la signalisation.		
1	2	3	4	2	5

Réalité des aînés québécois

**Un sondage CROP-AREQ
(Association des retraités de l'enseignement du Québec)
a montré que 80% des personnes âgées se disent
parfois ou souvent victime « d'âgisme ».**

Source : Étude auprès des membres de l'AREQ, *Âgisme et engagement social*, CROP-AREQ, Édition 2010

La communauté doit surmonter l'âgisme (discrimination basée sur l'âge) et trouver des solutions afin de traiter les aînés comme une force sociale qui peut encore contribuer à l'avancement de la société, par le biais du transfert de leurs valeurs et de leur savoir, par leur engagement dans le dynamisme communautaire ainsi qu'auprès des nouvelles générations et en tant que mentors et gardiens de la mémoire culturelle et collective.¹

**Les personnes âgées doivent être perçues comme une richesse
et non comme un fardeau économique.**

Source : ONU, *Conseil économique et social*, 2000

SOLUTION DANS LE DOMAINE DE L'ENTREPRENEURIAT

Des entreprises s'unissent au Réseau FADOQ (Organisme affiliatif au service des personnes de *50 ans et plus*) pour contrer l'âgisme en milieu de travail en choisissant de se positionner clairement comme une entreprise cherchant à intéresser les personnes de *50 ans et plus* à venir y poursuivre leur carrière.

Source : Programme Défi-travail 50+ du Réseau FADOQ

**Stéréotypes associés à la vieillesse :
faiblesse, vulnérabilité, dépendance, maladie, soumission,
apathie, isolement, improductivité et insécurité.**

¹ Hogue-Charlebois, Marguerite et Paré, Raymond, *Les nouveaux retraités*, Les Éditions Fides, 1998, p. 23

Et la réalité...

- Cinq aînés sur dix considèrent leur santé en général comme étant excellente ou très bonne et quatre la considèrent bonne.² Notons qu'il est possible même à un âge avancé de rétablir une santé déclinante en améliorant ses habitudes de vie.
- Les personnes aînées déménagent près des centres urbains pour bénéficier des services offerts.
- La proportion de personnes qui éprouvent une grande détresse psychologique diminue avec l'âge.
- La tendance à l'exclusion des travailleurs âgés et aux retraites anticipées semble en voie de s'inverser.
- 1 000 000 000 \$ représentent la valeur économique du travail bénévole formel effectué par les Québécois âgés de *65 ans et plus*.³

Processus physiologique du vieillissement ⁴

Les modifications physiologiques liées au vieillissement consistent essentiellement en une augmentation de la masse grasse et en une diminution : de l'aptitude aérobie, de la masse maigre, de la force et de l'endurance musculaire, de la masse et de la densité osseuses, de la capacité oxydative des muscles, des fonctions neurologiques, de certaines fonctions cognitives et sensorielles.

Le saviez-vous ?

? Plusieurs considèrent à tort que la perte de la masse, de l'endurance et de la force musculaires n'est qu'une conséquence normale du vieillissement. Or, ces déficits résultent en grande partie d'une inactivité physique chronique qui accompagne habituellement l'avancement en âge.

Source : Avis du comité scientifique de Kino-Québec, *L'activité Physique-Déterminant de la qualité de vie des personnes de 65 ans et plus*, 2002

2 AREQ en collaboration avec la FADOQ et Kino-Québec, Résultats d'enquête sur les habitudes de vie des aînés - volet FADOQ, 2010, p. 10

3 Conseil des aînées, La réalité des aînés québécois, Les publications du Québec, 2002 pp. 20-54-89-122-142-174

4 Avis du comité scientifique de Kino-Québec, *L'activité Physique-Déterminant de la qualité de vie des personnes de 65 ans et plus*, Bibliothèque nationale du Québec, mai 2002 p.10

Et concrètement l'aîné... ⁵

- se déplace et réagit plus lentement ;
- a besoin de se reposer plus souvent ;
- subit une diminution de l'appétit ;
- réagit moins vite aux stimuli extérieurs ;
- subit une perte auditive ;
- subit une diminution de la perception et de l'acuité visuelle ;
- a de fréquents éblouissements.

Témoignages

« Quand je paye avec la machine, je ne vois pas les chiffres sur le clavier et ça me stresse ! »

FEMME ÂGÉE DE 55 ANS

« Les gens tardent à arriver pour nous servir au comptoir. »

FEMME ÂGÉE DE 75 ANS

« Les employés interpellés par ma mère ne la regardent pas. Ils se tournent vers moi pour lui répondre, pourtant je ne fais que l'accompagner pour faire ses courses. »

FEMME ÂGÉE DE 50 ANS

EXEMPLE DE SOLUTION DES ORGANISMES

La société Alzheimer des Laurentides facilite l'intégration des personnes qui souffrent d'Alzheimer en remettant aux accompagnateurs des cartes qu'ils distribuent selon la situation. Cet outil est pour signifier à l'autre que la personne est atteinte de la maladie sans toutefois alerter le malade. Ainsi, les commerçants peuvent comprendre, user de patience et tolérer certaines situations.

5 Juhel, Jean-Charles, La psychomotricité au service de la personne âgée, Les Presses de l'Université Laval, 2010, p. 9-10

Initiatives

AU QUÉBEC

Le saviez-vous ?

- ? Des marchés d'alimentation offrent un service de navette pour les aînés qui habitent des résidences pour personnes retraitées.
- ? Durant la saison hivernale 2010-2011, des stations de ski ont offert l'entrée gratuite aux personnes âgées de *80 ans et plus*. Par cette formule, les stations de ski souhaitent encourager l'activité physique chez les aînés.
- ? Certains services de téléphonie sont offerts gratuitement pour les aînés, sur demande.

AU CANADA

Le saviez-vous ?

- ? À Ottawa, les personnes âgées de *65 ans et plus* peuvent utiliser le transport en commun gratuitement trois journées durant la semaine. Plusieurs services d'assistance sont offerts : cartes de siège prioritaire, cartes d'accompagnateur pour ceux qui voyagent avec une personne à mobilité réduite, cartes de destination à remettre au chauffeur, trousse d'interpellation des autobus pour les non-voyants, etc.
Source : http://www.octranspo1.com/communautes-et-evenements/usagers_ages
- ? Un partenariat entre La Galerie marchande du Centre Rideau d'Ottawa et le Centre de santé communautaire de Sandy Hill permet d'offrir un programme de marche pour les aînés. La Galerie Marchande prête une salle aux aînés et donne des chandails aux nouveaux participants. Le centre d'achat s'engage gratuitement en échange d'une bonne visibilité. Le fonctionnement, la sécurité et les inscriptions sont assurés par le Centre de santé communautaire. Toutefois, la gestion de la trésorerie relève du comité du club de marche qui finance leurs sorties sociales. Répondant aux critères du programme d'exercices Corps à cœur de l'institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa, le programme de marche du Centre Rideau jouit d'une grande crédibilité auprès de la population et fait intervenir plusieurs professionnels de la santé afin de briser l'isolement et d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées de *50 ans et plus*.
Source : Natacha Ducharme, physiologue, courriel : nducharme@sandyhillchc.on.ca

À TRAVERS LE MONDE

L'Organisation Mondiale de la Santé a initié, en 2005, le projet «Villes amies des aînés» (VADA). Les provinces et les villes entrant dans cette dynamique s'engagent à soutenir les initiatives qui encouragent le bien-être des aînés, à mettre en place un cycle continu d'évaluation et d'amélioration de leur environnement afin de faire progresser le niveau d'intégration et de participation de leurs aînés.

Le saviez-vous ?

- ? La Ville de Bruxelles (VADA) met à la disposition des retraités bruxellois des entrées de théâtre gratuites. Ces billets permettent aux pensionnés bruxellois âgés de plus de 60 ans de recevoir des entrées gratuites pour assister à des spectacles dans plusieurs théâtres.
Source : <http://www.bruxelles.be/artdet.cfm/4700>
- ? À Cancún, les personnes âgées bénéficient d'un traitement préférentiel, et à la Jamaïque, des commerces mettent des fauteuils roulants à la disposition de leur clientèle âgée. À Mexico, le droit des aînés à un service prioritaire est inscrit dans la loi. À Portland, un groupe de bénévoles a conçu un guide des commerces accueillants pour les personnes âgées et mis au point un système de certification.⁶
- ? Dans certains comtés de l'Orégon et de l'Arkansas (aux États-Unis), il existe une certification pour les commerces qui satisfont aux critères d'un service à la clientèle adapté aux aînés. «Elders friendly business certification» a été initiée et est donnée par le groupe «Elders in actions».
Source : <http://www.eldersaction.org/programs/elderfriendly/>

6 Guide mondial des villes-amies des aînés, Organisation Mondiale de la Santé, Éditions de l'OMS, 2007 p. 22
http://www.who.int/ageing/publications/Guide_mondial_des_villes_amies_des_aines.pdf

Formations et Informations

Service à la clientèle

Plus les entrepreneurs tiendront compte des besoins des aînés, plus cette précieuse clientèle se sentira comprise et valorisée et plus elle fréquentera ces commerces et ces entreprises. Pour mieux adapter votre approche à cette clientèle et leurs besoins, des formations et des informations vous sont proposées.

EMPLOI-QUÉBEC

Formation en entreprise dédiée aux ressources humaines

Les « projets de formation » sont offerts aux entreprises qui souhaitent former leurs employés, afin que ceux-ci puissent accomplir plus facilement leur travail et ainsi, conserver leur emploi. Dans le cadre de cette mesure, Emploi-Québec peut accorder une aide technique et financière qui permettra aux entreprises de bien définir leurs besoins, de mener leur projet de formation et d'évaluer l'efficacité de la formation donnée. Afin d'être admissible, l'activité de formation doit être qualifiante afin de maintenir l'employabilité et d'accroître la performance. En plus, elle doit être transférable afin d'augmenter la mobilité au sein de l'entreprise.

Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT), Emploi-Québec vous propose le « Compagnonnage ». Cette formule permet au personnel d'expérience d'une entreprise de transmettre aux apprentis le savoir-faire nécessaire à la maîtrise de leur métier : coiffeur, boulanger, charpentier, etc. Plus de 90 métiers ont été développés selon cette méthode. Suite à l'apprentissage et à l'évaluation, le novice obtient une attestation ou un certificat de qualification professionnelle reconnu par l'État et signé par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Une norme encadrant la qualification professionnelle, ainsi qu'une formation et un soutien offerts par Emploi-Québec, permettent aux compagnons d'assumer pleinement leur rôle. Les avantages de cette formule restent multiples : rehausser les compétences du personnel et la compétitivité de l'entreprise ainsi que des ressources humaines, en leur proposant une formation structurée et officiellement reconnue. De plus, cette formule permet de mettre à profit l'expérience des travailleurs les plus expérimentés et de former le personnel en fonction de la dynamique de l'entreprise.

Afin d'obtenir plus d'informations sur les services qu'offre Emploi-Québec aux entreprises, consultez www.emploi-quebec.gouv.qc.ca/entreprises. Pour plus de détails au sujet du PAMT, consultez l'onglet Qualification professionnelle.

NORMES ET ACCESSIBILITÉS

En consultant le Guide Pratique d'Accessibilité Universelle conçu pour faciliter l'accès aux endroits publics, vous trouverez des conseils portant sur l'adaptation du commerce à tous les types de clientèle. Pour ce faire, il vous suffit de suivre le guide :

Source : http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/propriete/docs/acces_manuel_utilisation.pdf

COMMUNICATION

En lien avec la communication et le vieillissement, les entreprises, les institutions financières et les gouvernements peuvent s'imaginer qu'ils ne communiquent que par leurs publicités ou informations écrites, mais il y a également communication chaque fois que quelqu'un répond au téléphone, accueille un client dans un bureau, une succursale ou un magasin ou diffuse un message par haut-parleur.⁷

Communication interpersonnelle

Il faut prendre le temps nécessaire afin de s'assurer que le client plus âgé a compris, en lui permettant de clarifier ou de préciser certains points. Il a besoin d'attention et d'une écoute soutenue.

Télécommunication

Les aînés utilisent beaucoup le téléphone afin de garder un contact avec leurs proches. Par contre pour demander des renseignements, ils peuvent trouver ce moyen moins satisfaisant s'ils doivent passer par un système de réponse automatique. De plus, certains aînés ont de la difficulté à utiliser le téléphone en raison d'une perte auditive.

Boîte vocale

Afin de toujours répondre aux besoins changeants de votre entreprise, il est important de revoir la programmation, l'arborescence ainsi que l'utilisation de la messagerie vocale sur une base annuelle. Un consultant en télécommunication peut vous conseiller dans la mise sur pied de votre système de messagerie.

⁷ Division du vieillissement et des aînés de Santé Canada, Communiquer avec les aînés / Conseils et techniques : Choisir le moyen de communication, 1999, pp.14-18

http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/various-variee/comm/comsen_f.pdf

INTERNET ET LES AÎNÉS

La réalité des aînés se tourne tranquillement vers les nouvelles technologies de communication. Le Québec compte désormais plus d'un million d'aînés internautes réguliers et plus de 475 000 occasionnels. 48 % des personnes âgées de *55 ans et plus* sont sur le Net tous les jours. Ils seront donc de plus en plus nombreux à utiliser vos services en ligne.⁸

SAVIEZ-VOUS QUE...

Plus de 862 000 Québécois âgés de 50 ans et plus utilisent la plateforme de communication Facebook.

Source : Facebook, le 4 mai 2011.

Internet peut être très efficace pour rejoindre un petit segment (bien qu'en pleine croissance) de la population âgée. Les cours d'informatique destinés aux aînés sont très populaires, et il ne fait aucun doute qu'Internet prendra de plus en plus d'importance avec chaque nouvelle génération d'aînés.⁹

Le nombre d'inscriptions au Réseau FADOQ des Laurentides augmente rapidement dû en grande partie à notre offre de cours informatiques FADOQ.CA. Ces cours permettent aux aînés d'apprendre à se servir d'un ordinateur et à naviguer sur internet.

Source : la direction générale du Réseau FADOQ des Laurentides, février 2011

Améliorez la visibilité de votre site internet

Un site internet a été créé afin de faire le pont entre les entreprises et les aînés. Les entreprises qui figurent sur ce site souhaitent que leurs clients plus âgés en connaissent davantage sur leurs produits et ainsi, encouragent une consommation responsable. Ces entreprises respectueuses du mode de vie des nouveaux retraités peuvent s'inscrire sur le site et ainsi, améliorer leur visibilité.

En plus, ce site a été mis sur pied dans le but d'aider les entreprises, qui font des dons à certains organismes, à développer une image philanthropique auprès des aînés.

Source : <http://www.aines.info/>

Simplifiez votre site internet

Il existe une certification pour adapter les sites internet à la réalité des aînés. Il donne comme principe de base d'éviter les structures inutilement complexes.

Source : <http://www.anysurfer.be/fr/>

En vous référant aux critères du moniteur d'accessibilité, vous pourrez évaluer votre site internet et ainsi, modifier certains de ces aspects sans frais.

Source : <http://www.moniteurdelaaccessibilite.be/>

Via internet : Offrez de l'emploi aux travailleurs âgés de 50 ans et plus

Un portail internet, créé par le Réseau FADOQ des Laurentides, permet aux entreprises, qui offrent des emplois aux travailleurs âgés de *50 ans et plus*, de bénéficier d'une belle visibilité. En plus, ce portail donne plusieurs renseignements utiles aux travailleurs d'expérience qui cherchent un nouvel emploi.

Source : www.fadoqlaurentides.org/travail

⁸ Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), Une nouvelle société branchée pour les aînés : usages et appropriation des TIC par les aînés québécois, 2009 http://www.cefr.io.qc.ca/index.php?id=80&tx_ttnews%5Btt_news%5D=4517&cHash=ef8d36c0d8

⁹ Santé Canada, Choisir le moyen de communication, 2009, <http://www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines/publications/public/various-varies/comm/medium-moyen-fra.php>

Conclusion

Nous espérons que cette initiation à une nouvelle approche-service à la clientèle, auprès des aînés, vous a permis de prendre conscience de la croissance fulgurante du nombre de personnes âgées de *50 ans et plus* dans les Laurentides (une proportion qui ne fera que croître chaque année tel qu'indiqué dans les statistiques) et de l'impact direct de cette clientèle sur votre marché. D'où l'importance de s'adapter maintenant pour que les aînés vivent de belles expériences quand ils visitent votre commerce ou votre entreprise.

SUGGESTIONS :

- Créez un comité de gestion qui pourra mettre en œuvre des solutions pour constamment bonifier votre service à la clientèle dédié aux aînés.
- Demandez au comité de gestion de se renseigner auprès des responsables du projet *Coup de cœur aînés-Service à la clientèle*, identifiés dans ce recueil, qui les appuiera dans leur démarche.
- Formez vos employés avec l'aide d'un consultant axé sur les besoins des aînés.
- Offrez à vos employés de consulter des documents qui les renseigneront sur la clientèle plus âgée (se référer aux sources contenues dans le présent ouvrage).
- Inscrivez votre entreprise à une prochaine sélection *Coup de cœur aînés-Service à la clientèle*.

Remerciements

Les membres du comité de pilotage du projet *Coup de cœur aînés – Service à la clientèle* remercient chaleureusement toutes les entreprises qui ont accepté de participer à ce projet novateur dans la MRC de La Rivière-du-Nord. Plusieurs entreprises ont su démontrer une grande empathie dans leur approche face aux besoins de la population vieillissante, et ce, dans le but d'offrir un service de qualité dédié aux aînés. Merci aux candidats qui ont à cœur le bien-être de nos aînés :

Agence de voyages Kimpton ; Banque Nationale : Groupe Financier situé sur la rue St-Georges ; Benoit Éthier Denturologiste ; Bingo des Laurentides ; Boston Pizza St-Jérôme ; Bureau en gros ; Centre Body Shop St-Jérôme ; Centre de Quilles Lafontaine ; Clinique Physio Axis ; Construction Alain Lachapelle inc. ; Couvre Plancher Bédard inc. ; Denise Laberge Pédicure ; Énergie Cardio St-Jérôme ; Jozée Harris Diététiste-nutritionniste ; Lunetterie NewLook ; Maître Olivier Ouellet ; Matério Laurentiens inc. ; Pharmacie Charles-Mathieu Gagnière-Pharmacien inc. Proxim ; Pharmacie Jean Coutu située sur la rue St-Georges ; Plomberie Jerven inc. ; PME Inter Notaire ; PV Informatique ; Venne et Fils Électricien inc. ; Walmart Canada inc.

Le comité remercie également Mme Marguerite Blais, ministre responsable des aînés, pour son soutien financier de 25 000 \$ accordé pour la réalisation du projet dans le cadre du Programme *Du cœur à l'action pour les aînés du Québec* pour l'année 2010-2011.

Il est important de souligner la précieuse collaboration des bénévoles qui ont pris part à l'évaluation des commerces et des entreprises provenant de partout dans la MRC de La Rivière-du-Nord. Merci à Mme Diane Langlois, M. Richard Laurendeau et M. Paul-André Gagnon de nous avoir transmis leur expertise et de nous avoir fait bénéficier de leur réseau. Nous tenons aussi à souligner les bénévoles qui ont participé au comité de sélection : Mme Reine Allard, M. Gilles Beauregard, M. Gilles Broué, M. Louis Dufresne, Mme Cécile Lampron, Mme Diane Langlois, M. Richard Laurendeau et Mme Louise Vermette.

Nous remercions le Quartier 50 + de la ville de Saint-Jérôme pour le prêt de locaux et pour de leur diligence à répondre à nos besoins.

Cette initiative de la TRARA, Table de réflexion et d'action de retraités et d'aînés, n'aurait pu se faire sans ses précieux partenaires : la Société Alzheimer des Laurentides, la Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Jérôme, le Réseau FADOQ des Laurentides, le CLD Rivière du Nord et le Quartier 50 + de St-Jérôme.

Merci à tous pour votre implication !

Le comité de pilotage



Présents sur la photo de gauche à droite : M. Michael Leduc, Mme Virginie Munger, Mme Marie-France Larose, Mme Marie-Chantal Jarry, Mme Dominique Prévost et Mme Isabelle Poulin. Absente sur la photo : Mme Catherine Vaudry.

Partenaire majeur : **Famille et Aînés Québec**

LE COMITÉ DE PILOTAGE :

Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Jérôme
DOMINIQUE PRÉVOST, Agente administrative et responsable service aux membres
Adresse : 309, rue de Villemure, Saint-Jérôme, QC, J7Z 5J5
Téléphone : (450) 431-4339 poste 202
Télécopieur : (450) 431-1677
Courriel : info@ccisj.qc.ca Site Internet : www.ccisj.qc.ca



Centre Local de développement Rivière du Nord
MARIE-FRANCE LAROSE, Agente de développement
Adresse : 161, de la Gare, bureau 300, Saint-Jérôme, QC, J7Z 2B9
Téléphone : (450) 431-0707, poste 226
Télécopieur : (450) 431-7507
Courriel : mf.larose@cld-rdn.qc.ca
Site internet : www.cld-rdn.qc.ca



Société Alzheimer des Laurentides
CATHERINE VAUDRY, Directrice générale
Adresse : 37, rue Principale Est, 2e étage, C.P. 276,
Sainte-Agathe-des-Monts, QC, J8C 3A3
Téléphone : (819) 326-7136
Sans frais : 1 (800) 978-7881
Télécopieur : (819) 326-9664
Courriel : salaurentides@bellnet.ca



Table de Réflexion et d'Action de Retraités et d'Aînés de la MRC de La Rivière-du-Nord
MARIE-CHANTAL JARRY, Présidente
Téléphone : (450) 430-5547
Courriel : mcjarry@damesdecompagnie.ca



Réseau FADOQ des Laurentides
MICHAEL LEDUC, Directeur général
VIRGINIE MUNGER, Chargée de projet
Téléphone : (819) 429-5858 poste 226
Sans frais : 1 (800) 828-3344 poste 226
Télécopieur : (819) 429-6850
Courriel : virginie@fadoqlaurentides.org
Site internet : www.fadoqlaurentides.org



Centre de Santé et de Services Sociaux de la MRC de La Rivière-du-Nord
ISABELLE POULIN, Organisatrice communautaire
Adresse : 1000, rue Labelle, Saint-Jérôme, QC, J7Z 5N6
Téléphone : (450) 450 432-2777 poste 6359
Télécopieur : (450) 431-6247
Courriel : isabelle.poulin@cdsj.org

Centre de santé et de services sociaux de Saint-Jérôme

Dans cet ouvrage, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination de genre et uniquement pour alléger le texte.

*Graphisme : Jacques Filiatrault
Impression : Filigrane*

Juin 2011