

# Accueil senior dans les commerces

Fiche publiée le 30/10/2019

## À DIJON, LES COMMERÇANTS S'ENGAGENT AUPRÈS DES SENIORS !

À Dijon, la piétonnisation du centre ville, le changement des circuits des transports en commun, la mise en place du tramway ont dynamisé le centre ville, mais ont fragilisé l'approche de certains seniors en difficultés face aux changements de l'environnement. Ces freins ont été étudiés et des adaptations, des informations mises en place pour les limiter ( bancs, navette gratuite, info dans le journal local...).

Sachant que le centre-ville reste pour les aînés un lieu propice à la flânerie, à la consommation de produits alimentaires, vestimentaires, à la rencontre et aux divertissements, la municipalité souhaite soutenir voire développer cette attractivité du coeur de ville en direction de ce public. La plupart des commerçants du centre-ville jouent déjà un rôle important dans cette dynamique, en réservant aux seniors, un accueil bienveillant, des attentions ou de menus services adaptés. L'élue en charge de la politique de l'âge, sensible à cette problématique, a sollicité les services de la ville (service du CCAS et du commerce) et la Jeune Chambre Économique (JCE) pour réaliser une étude sur ce sujet.

Dans un premier temps, deux enquêtes, l'une pour connaître la position des commerces en faveur des seniors, l'autre en direction des seniors pour recenser leurs attentes ont été conduites par la JCE.



vitrophanie « commerçant partenaire accueil senior »

Les résultats ont motivé l'élaboration d'une charte d'accueil senior :

- rédaction du document inspirée des attentes des uns et des propositions des autres
- présentation de la charte à un collectif de représentants des commerçants
- envoi d'un courrier et de la charte aux commerçants pour solliciter leur engagement.
- réception des engagements des commerçants volontaires
- organisation d'une cérémonie en l'honneur de ces commerçants engagés
- suivi de la démarche grâce à l'intervention de retraités bénévoles qui jouent « les clients mystères » pour mieux accompagner et valoriser l'engagement du commerçant



Dijon

Ville Amie des Aînés depuis juin 2009

Dijon (21)

## OBJECTIFS :

- Préserver l'autonomie des seniors en leur permettant de poursuivre leurs activités au cœur de la ville (achat, flânerie, ...) grâce à des commerçants engagés en faveur des seniors.
- Soutenir les attentions portées par les commerçants en direction des aînés.

## PRATIQUE :

- Travail en transversalité avec 3 services de la ville (commerce, communication et action sociale) pour organiser le repérage des commerçants et formuler les critères d'un accueil satisfaisant aux attentes des seniors.
- Écouter et prendre en compte les besoins nécessaires à l'autonomie des seniors lors de leurs déplacements.
- Lister les points indispensables ou très favorables à l'accueil senior
- Conforter les commerçants dans leur démarche d'accueil senior et motiver ou sensibiliser d'autres à la démarche
- Mettre en place un suivi de l'opération auprès des commerçants engagés grâce à une équipe de clients mystères et des rencontres.

## CHARTRE DES COMMERÇANTS DIJONNAIS

Dijon, Ville Amie des Aînés, reconnue par l'Organisation mondiale de la santé, poursuit son ambition d'améliorer le quotidien des seniors. Elle prend en considération, à cet effet, les besoins de ce public pour mieux développer une ville où il fait bon vivre et vieillir.

Sachant que le centre-ville reste pour les aînés un lieu propice à la flânerie, à la consommation de produits alimentaires, vestimentaires, à la rencontre et aux divertissements, la municipalité souhaite soutenir voire développer cette attractivité du cœur de ville en direction de ce public. La plupart des commerçants du centre-ville jouent déjà un rôle important dans cette dynamique, en réservant aux seniors, un accueil bienveillant, des attentions ou de menus services adaptés.

Cette chartre accompagne gratuitement et valorise les commerçants qui souhaitent s'engager pour assurer un accueil de qualité vis à vis des seniors. Elle a vocation à rendre visibles ces bonnes pratiques et à les faire valoir auprès du public et des élus de la ville de Dijon.

La chartre des commerçants est transmise pour affichage dans les commerces

### UNE CHARTE QUI ACCOMPAGNE ET VALORISE LES COMMERÇANTS

Cette chartre accompagne gratuitement et valorise les commerçants qui souhaitent s'engager pour assurer un accueil de qualité vis à vis des seniors. Elle a vocation à rendre visibles ces bonnes pratiques et à les faire valoir auprès du public et des élus de la ville de Dijon.

La ville de Dijon s'engage à :

- assurer la promotion des initiatives des commerçants partenaires auprès du grand public
- fournir les visuels pour cette communication à tous les participants

Le **commerçant s'engage à 4 actions minimum** parmi la liste ci-dessous :

- satisfaire une qualité d'accueil des seniors
- mettre à disposition un verre d'eau si besoin
- permettre l'accès au téléphone si besoin
- offrir un temps d'écoute et de réponse adaptés
- être disponible à l'échange, selon les besoins
- faciliter l'accès du commerce
- proposer une assise
- afficher les informations (prix, horaires, moyens de paiement...) de façon particulièrement lisible
- informer des possibilités de mobilité
- proposer un produit de fidélisation (parking, livraison ou transport oert)
- offrir la possibilité de garder les achats quelques heures\*

- accompagner le portage des achats jusqu'au moyen de transport utilisé\*

- assurer la livraison des achats à domicile\*

*\*sous certaines conditions*

### UNE PARTICIPATION ACTIVE DES SENIORS

Les seniors ont été interviewés pour mieux prendre en compte leurs attentes en matière d'accueil chez les commerçants et les volontaires « *clients mystères* » sont des retraités.

### DES RETOURS DÉJÀ POSITIFS

Les 30 commerçants déjà engagés voient dans cette opération une valorisation des actes mis en place en faveur de la clientèle senior. La cérémonie de lancement de l'opération en l'honneur des commerçants engagés a été un temps fort de reconnaissance.

Cette opération devra faire l'objet d'un bilan fin 2019 pour mieux envisager son développement dans les zones commerciales dijonnaises.



### APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme la ville de Dijon, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part : [contact@rfvaa.com](mailto:contact@rfvaa.com)