



Invitation Senior-Friendly Business Program Orientation Session

The Moncton Senior-Friendly Sub-committee cordially invites you to attend one of the upcoming Senior-Friendly Business **orientation session** for businesses

April 26, 2017, 1:30 p.m.
June 27, 2017, 1:30 p.m.
November 16, 2017, 1:30 p.m.

6th floor meeting room, Moncton City Hall

Did you know?

- ✓ Moncton Census Metropolitan Area (CMA) median age on the rise*
- ✓ 35.5% of the population in both the City and CMA is now above 50*
- ✓ Moncton has a Mayor's Seniors Advisory Committee who acts as the liaison body between the Mayor and Moncton's seniors to improve the quality of life for seniors
- ✓ Moncton was accepted into the World Health Organization's Global Network of Age-friendly Cities and Communities
- ✓ Moncton has a 5-year Senior-Friendly Community Action Plan

*Source: 2011 Census

What is a senior-friendly business?

A senior-friendly business takes the needs and preferences of older adults into consideration, by providing friendly quality services and facilities to its customers.

The Senior-Friendly Business Program is one of the components of Moncton's Senior-Friendly Community Action Plan. It seeks to recognize businesses that have demonstrated a clear and conscious effort to be Senior-Friendly.

Invitation séance d'orientation Programme entreprise amie des aînés

Le sous-comité ami des aînés de Moncton vous invite à assister à une des prochaines **séances d'orientation** pour les entreprises amies des aînés

13h30, le 26 avril 2017
13h30, le 27 juin 2017
13h30, le 16 novembre 2017

salle de réunion 6^e étage, hôtel de ville de Moncton

Saviez-vous que?

- ✓ L'âge médian de la région métropolitaine de recensement (RMR) de Moncton augmente*
- ✓ 35,5 % de la population dans la ville et dans la RMR est maintenant âgée de plus de 50 ans*
- ✓ Moncton a un Comité consultatif des aînés créé par le maire qui joue le rôle d'organisme de liaison entre le maire et les aînés de Moncton.
- ✓ Moncton a été admis dans le Réseau mondial des villes et des communautés amies des aînés de l'Organisation mondiale de la santé.
- ✓ Moncton a un plan d'action quinquennal pour une collectivité amie des aînés

*Source : Recensement 2011

Qu'est-ce qu'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 et de qualité à ses clients.

Le Programme d'entreprise amie des aînés est une des composantes du plan d'action pour une collectivité amie des aînés et cherche à reconnaître les entreprises qui ont fait preuve d'un effort évident et conscient pour être amies des aînés.



For more information and to register http://www.moncton.ca/Residents/Seniors/senior_reg_form.htm.

Please note that while there is no cost to join the program, it is mandatory to attend a 45-minute orientation session in order to obtain certification.

Congratulations to the following businesses for obtaining their senior-friendly business designation

Pour plus d'information et pour vous inscrire : http://www.moncton.ca/Residents/aines/aines_formulaire.htm.

Veillez prendre note qu'il n'a aucun coût associé avec adhéré au programme, il est obligatoire d'assister à une séance d'orientation de 45 minutes pour être certifié.

Félicitations aux entreprises suivantes qui ont obtenu la certification d'Entreprise amie des aînés

Senior-Friendly Businesses / Entreprises amies des aînés

3+ Corporation
Achieve Financial
Active Motion Health & Sport Brace
Advanced Digital Hearing
Argus Hearing Center
Cafe Codiac
Café Cognito
Capitol Theatre
CAFi (Centre d'accueil et d'accompagnement francophone des immigrants du Sud-Est du Nouveau-Brunswick)
Carlson Wagonlit Harvey's Travel
Canadian Tire (ch. Mountain Rd)
Casino New Brunswick Nouveau-Brunswick
Downtown Moncton Centre-ville Inc.
Dr. Cheryl Hache MacDonald Chiropractic
Elmwood Home Hardware
Fergusons Funeral Home
Forbes Roth Basque
Ford's Family Pharmacy & Wellness Centre
Golden Years Estates, Ltd.
H & R Block (537, Mountain Rd.)
Harding Medical
Hospice Greater Moncton
The Hospice Shoppe
Jean-Coutu (404, rue St. George St.)

Lifetime 360 Home Accessibility Solutions
Medicine Shoppe Pharmacy (90, ch. Mapleton Rd.)
Medicine Shoppe Pharmacy (120, ch. Shediac Rd.)
Medicine Shoppe Pharmacy (960, boul. St. George Blvd.)
Medicine Shoppe West Main
Moncton Lions Community Centre
Moncton Public Library
North End Massage Therapy
Omista Credit Union (151, rue Cornhill St.)
Omista Credit Union (1192, ch. Mountain Rd.)
Pastalli
Peoples Park Tower & Camden Park Terrace
Price Preston Podiatry
RD MacLean Co. Ltd.
Rehab One Performance Center
Riverside Warehousing Ltd.
Royal LePage Atlantic
Scotiabank (780, rue Main St.)
Shoppers Drug Mart (681, ch. Mountain Rd.)
Sobeys Elmwood Drive
Sobeys Vaughan Harvey Blvd.
The Shoe Tree
Staples Drugs Ltd.
Thera-Ped Foot & Ankle Clinic
We Care Home Health Care
YMCA of Greater Moncton



Senior-Friendly Business Program Frequently Asked Questions

Q. Why should I consider joining the program?

A. Seniors account for over 60% of all consumer spending. Through their consumer spending, Boomers and seniors substantially improve Canada's economy for all age groups. In 1981, 2.4 million Canadians were aged 65 and older. Today, the number has doubled to 4.9 million. By 2016, there will be more people over 65 than under 14—first time in history. In the Moncton Metropolitan Census Area, 35.5% of the population is over the age of 50.

Q. What is a senior-friendly business?

A. A senior-friendly business takes the needs and preferences of older adults into consideration, by providing friendly quality services and facilities to its customers.

Q. Is there a cost to join the program?

A. No

Q. Is the program open to all businesses?

A. This program is available for Moncton businesses. Certification does not include in-home type services.

Q. How frequently does the City hold orientation sessions?

A. There are 2-3 orientation sessions during the year.

Q. How long is the orientation session?

A. Orientation sessions are approximately 45 minutes in duration, depending on questions.

Q. How does the City of Moncton promote the program and certified businesses to seniors?

A. Certified businesses are listed on the City's website. Businesses are promoted during seniors events such as the International Day of Older Persons reception which has over 100 seniors in attendance. Seniors are invited to attend the annual Senior-Friendly Business Day where certified businesses have tables set up to promote their business. Businesses participating in this event are listed in advertisement in the local newspaper.

Q. How to I register for the program?

A. Businesses can register on the City's website

http://www.moncton.ca/Residents/Seniors/Senior_Friendly_Business_Program.htm





Programme Entreprise amie des aînés Foire aux questions

Q. Pourquoi devrais-je envisager d'adhérer au programme?

R. Les aînés représentent plus de 60 % de l'ensemble des dépenses de consommation. Par leurs dépenses de consommation, les « zoomers » et les aînés contribuent substantiellement à l'amélioration de l'économie du Canada pour tous les groupes d'âge. En 1981, 2,4 millions de Canadiens étaient âgés de 65 ans et plus. Aujourd'hui, ce nombre a doublé pour atteindre 4,9 millions. D'ici 2016, pour la première fois dans l'histoire, il y aura davantage de personnes âgées de plus de 65 ans que de personnes de moins de 14 ans. Dans la région métropolitaine de recensement de Moncton, 35,5 % de la population est âgée de plus de 50 ans.

Q. Qu'est-ce qu'une entreprise amie des aînés?

R. Une entreprise amie des aînés tient compte des besoins et des préférences des adultes plus âgés en offrant des services et des installations conviviaux de qualité.

Q. Y a-t-il un coût pour adhérer au programme?

R. Non.

Q. Le programme est-il ouvert à toutes les entreprises?

R. Le programme est offert aux entreprises de Moncton. La certification n'inclut pas les services tels que des services à domicile.

Q. À quelle fréquence la Ville organise-t-elle des séances d'orientation?

R. Il y a deux ou trois séances d'orientation pendant l'année.

Q. Quelle est la durée de la séance d'orientation?

R. Les séances d'orientation sont d'une durée d'environ 45 minutes, mais la durée peut varier selon les questions.

Q. De quelle manière la Ville de Moncton fait-elle la promotion du programme et des entreprises certifiées auprès des aînés?

R. Les entreprises certifiées sont indiquées sur le site Web de la Ville. La promotion des entreprises se fait lors des activités organisées pour les aînés telles que la Journée internationale des personnes âgées, à laquelle participent plus de 100 aînés. Les aînés sont invités à assister à la Journée Entreprise amie des aînés annuelle, où les entreprises certifiées ont des tables en vue de faire la promotion de leur entreprise. Les entreprises qui participent à cet événement sont mentionnées dans l'annonce publicitaire diffusée dans le journal local.

Q. Comment puis-je m'inscrire au programme?

R. Les entreprises peuvent s'inscrire sur le site Web de la Ville à l'adresse suivante :
[http://www.moncton.ca/Residants/aines/Programme Entreprise amie des a n s.htm](http://www.moncton.ca/Residants/aines/Programme_Entreprise_amie_des_a_n_s.htm)



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 ¹ . 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"> ▪ Ensure that slippery and snow-covered surfaces are cleared and sanded or gritted, as required. ▪ Encourage your patrons to report any unsafe conditions. ▪ Have salt and sand available near the entrance. 			

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"> ▪ Install non-slip mats that lay flat and are secured to the floor. ▪ Ensure that there are no ripples, tears, or corners that curl up. ▪ Indicate wet floors with proper signage. ▪ Do not use high gloss wax to minimize glare. 			
Ensure that all public doors are easily operated			
Doors should be at least 81 cm (2'7") wide for accessible entry ² and level with the ground (no lip or gaps)			
Ensure that entrance and elevator doors open and close at a safe speed ³			
Provide courtesy phones. Counters should be 86cm (2'8") from the floor ⁴			

¹ Refer to *Communicating with Seniors* document by Health Canada

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

³ 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
- 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

⁴ 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

Communication	Oui	Non	S.O.
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. ¹ 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.			

Stationnement (si offert)	Oui	Non	S.O.
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"> ▪ S'assurer que les surfaces glissantes et couvertes de neiges sont déblayées et recouvertes de sable ou de gravelure, au besoin. ▪ Encourager les clients à signaler toute condition non sécuritaire. ▪ Avoir du sel et du sable près de l'entrée. 			

Disposition des lieux/entrées/planchers	Oui	Non	S.O.
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"> ▪ Installer des tapis antidérapants qui reposent à plat et qui sont fixés au plancher. ▪ S'assurer qu'il n'y a pas de rides, de déchirures ou de coins qui lèvent. ▪ Indiquer un plancher mouillé par un panneau avertisseur. ▪ Ne pas utiliser une cire très brillante afin de minimiser les reflets. 			
S'assurer que toutes les portes peuvent facilement être utilisées.			

¹ Veuillez consulter le document *Communiquer avec les aînés* de Santé Canada

Liste des critères de vérification du programme Entreprise amie des aînés

Disposition des lieux/entrées/planchers	Oui	Non	S.O.
S'assurer que les portes sont assez larges pour un fauteuil roulant ² . 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 ³ .			
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).			

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

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

Affichage	Oui	Non	S.O.
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
- 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

²Tel qu'indiqué dans le *Guide d'accès Canada*

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