



«Accessibilité Communicationnelle des Commerces pour une Équité des Services»

Adaptations environnementales - Commerce de type restauration avec service au comptoir

Nom du commerce:

Date:

Quoi faire pour réduire les barrières à la communication ?

Déjà en place	Objectif à moyen terme	Non applicable
---------------	------------------------	----------------

1. Pour faciliter l'accueil du client

- Avoir un **menu** disponible à l'**entrée** du commerce

Ce menu permettra à la personne de prendre tout le temps nécessaire pour préparer sa commande.

- Prévoir un **espace calme** où vous pourrez servir un client qui en aurait besoin.

Idéalement, cet espace aurait les caractéristiques suivantes : limité en bruits ambiants, bien éclairé, légèrement à l'écart des autres clients.

2. Pour faciliter la prise de commande du client

- Avoir à proximité du matériel permettant d'**écrire/dessiner** au besoin (ex. : papier, crayon, tablette effaçable).

- S'assurer que les informations écrites (ex. : menus, étiquettes) soient **facilement lisibles**. Attention, les menus déroulants ou au mur (ex. : ardoise) sont souvent difficiles à lire !

- Avoir un **menu physiquement accessible** au moment de la commande (ex. : menu papier, menu sur tablette électronique) afin que le client puisse pointer ce qu'il souhaite commander.

- Privilégier les **menus imagés**.

- Identifier par **écrit** les aliments disposés dans le comptoir (ex. : étiquettes).

Penser à ajouter un chiffre devant le nom de chaque produit pour aider la personne à commander plus facilement.

- Placer certains de vos produits en **démonstration** sur le comptoir (ex. : formats et types disponibles).

Au besoin, le client pourra pointer ce qu'il souhaite commander.

3. Pour faciliter la transaction

- Si possible, s'assurer que l'**écran** de la caisse soit **accessible** au client.

Le fait de voir le montant demandé par écrit peut être facilitant pour la personne.

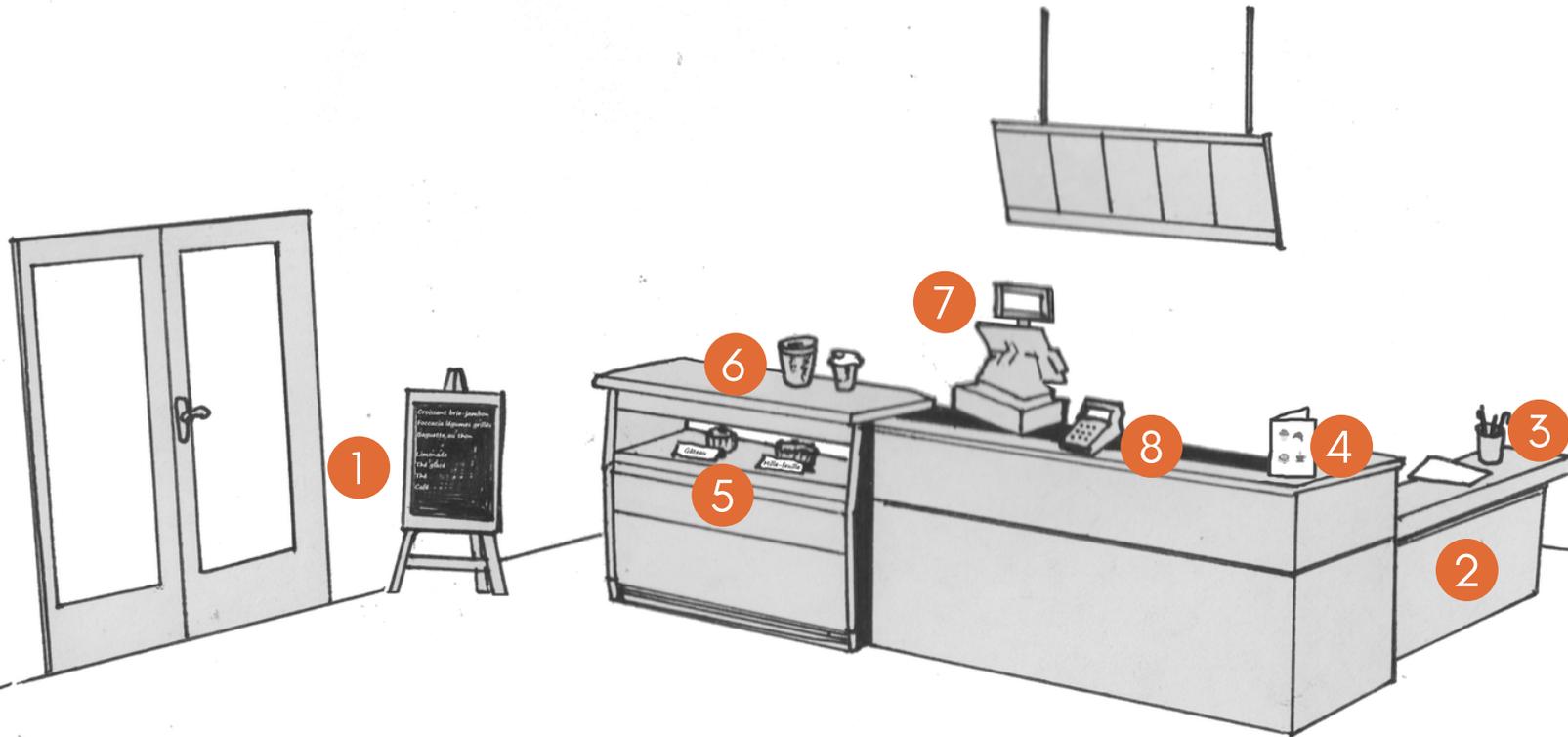
- Offrir la possibilité du **paiement sans contact** par cartes de débit ou de crédit.

Penser à montrer le terminal au client pour qu'il puisse valider le prix avant le paiement.



«Accessibilité Communicationnelle des Commerces pour une Équité des Services»

Adaptations environnementales - Commerce de type restauration avec service au comptoir



Attention, les menus déroulants ou au mur (ex. ardoise) sont souvent difficiles à lire pour les personnes vivant avec une aphasie !

Il est également important de s'assurer que les informations écrites soient **facilement lisibles** (ex. grosseur des lettres, lettres détachées, contraste).

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 1 Menu disponible à l'entrée | 6 Produits en démonstration |
| 2 Espace calme | 7 Écran accessible |
| 3 Matériel pour écrire/dessiner | 8 Paiement sans contact |
| 4 Menu accessible et imagé | |
| 5 Aliments identifiés | |