

PRATIQUES ADAPTÉES AUX AÎNÉS

TRANSCRIPTION VIDÉO

Je m'appelle Paul Bourque, président et chef de la direction de l'Institut des fonds d'investissement du Canada. L'IFIC prépare du matériel pour aider les conseillers et les sociétés à gérer les relations avec les clients âgés pour qu'elles soient efficaces et productives. Il est important de se rappeler que les clients âgés ont des besoins particuliers afin de protéger leur bien-être financier. Par exemple, ils pourraient avoir besoin d'aide pour remplir des documents qui orienteront les décisions à prendre lorsqu'ils ne seront plus aptes à gérer leurs placements ou peut-être reconnaître les signes d'exploitation financière des aînés ou de diminution des capacités. L'IFIC a élaboré des vidéos en partenariat avec la CARP sur trois thèmes très importants : l'exploitation, le consentement et la prise de décisions, et les pratiques adaptées aux aînés pour votre entreprise. Nous espérons que ces ressources, ainsi que les autres ressources disponibles à IFIC.ca, vous aideront à gérer ces relations très importantes. Merci de votre attention.

Je m'appelle Laura Tamblyn Watts, et je suis directrice nationale des politiques en matière de droit et de la recherche à la CARP. Notre partenariat avec l'IFIC a pour but de mettre en lumière certains enjeux importants touchant les personnes âgées et de déterminer l'incidence de ces enjeux sur les services financiers qu'elles reçoivent. Dans la vidéo d'aujourd'hui, nous parlerons de la façon de vous aider à rendre votre pratique mieux adaptée aux personnes âgées. Nous vous donnerons plusieurs conseils importants que vous pourrez mettre en pratique au quotidien et vous les retrouverez dans les fiches-conseils d'accompagnement.

Alors imaginez que Mme Jones vous rend visite à votre bureau. Elle vient de l'autre bout de la ville. Votre bureau est situé au centre-ville. Cela représente un long trajet pour Mme Jones. Elle tente parfois de trouver un stationnement. Il arrive aussi qu'elle doive monter des escaliers. Et quand elle finit par arriver à votre bureau, elle est souvent épuisée. Il est donc important de réfléchir et de se demander comment nous pouvons faire en sorte que la cliente ne soit pas déjà épuisée lorsqu'elle arrive au bureau.

Voici donc quelques conseils importants. Au lieu de lui offrir seulement un café ou un thé, assurez-vous d'avoir un assortiment de jus et d'aliments pratiques. Plusieurs adultes âgés peuvent avoir des problèmes de glycémie. Par conséquent, le seul fait de mettre du jus d'orange à sa disposition peut faire toute la différence entre avoir une cliente à l'aise, comparativement à une cliente passablement contrariée ou inquiète.

Assurez-vous aussi que l'aménagement de votre bureau est adapté aux aînés. Ainsi, lorsque la cliente arrive à votre bureau, peut-elle entrer par la porte avant? Y a-t-il un escalier qu'elle ne peut monter ou existe-t-il un accès facile à votre bureau? La présence de mains courantes est extrêmement importante. Même si vous avez un escalier, assurez-vous que la cliente est capable de monter l'escalier s'il est muni d'une main courante.

Vos corridors sont-ils assez larges? Peut-elle amener ses appareils ou accessoires fonctionnels, comme sa marchette ou sa canne? Si elle se déplace en scooter, comment adapterez-vous le bureau à cette situation? Y a-t-il un espace de stationnement pour scooter? Si elle se déplace en fauteuil roulant, l'accès à votre bureau en fauteuil roulant est-il facile ou difficile?

Pensez aux saisons. L'hiver est souvent très froid au Canada. S'il neige ou s'il pleut, le sol ou les planchers seront-ils glissants et les conditions climatiques gêneront-elles l'utilisation de ses appareils ou accessoires fonctionnels? La présence de tapis ou paillasons est donc très importante.

PRATIQUES ADAPTÉES AUX AÎNÉS

TRANSCRIPTION VIDÉO

Assurez-vous que vos tapis ou paillasons ne relèvent pas. Nous savons pertinemment que les aînés qui font une chute ont une période de morbidité plus longue d'environ 18 mois. Cela signifie que la chute de la cliente dans votre bureau peut non seulement être votre responsabilité, mais peut même être une question de vie ou de mort pour elle.

Lorsque la cliente est dans votre bureau, la salle d'attente est-elle confortable? Très souvent, plusieurs aînés ont de la difficulté à se lever d'un fauteuil douillet. Ayez un assortiment de différents fauteuils dans votre bureau, certains plus larges, d'autres plus étroits. Les chaises à dossier rigide font généralement mieux l'affaire. Elles permettent aux personnes de se lever en utilisant l'effet de levier. Les chaises avec accoudoirs sont particulièrement utiles.

Si la cliente âgée vient avec un accompagnateur, l'espace est-il suffisant pour recevoir non seulement le client que vous servez, mais aussi son accompagnateur? Quand elle entre dans votre bureau, l'aménagement intérieur est-il adapté aux aînés, ou au contraire des cordons ou tapis peuvent-ils la faire trébucher? Ou encore, les corridors sont-ils trop étroits? Vous pourriez installer une main courante dans vos corridors pour permettre aux personnes moins stables de s'appuyer en marchant.

Ces mesures sont souvent faciles à mettre en place, mais quand vous faites un audit sur votre espace de bureau, elles pourraient vraiment faire une différence importante. Quand la cliente entre dans la pièce où se déroulera la rencontre, avez-vous un porte-parapluie ou un endroit où elle peut déposer sa canne? Très souvent, plusieurs aînés avec une canne ont de la difficulté en certains lieux. Ils ne savent pas où déposer leur canne. Ils peuvent tomber. Ils sont maladroits. Vous pouvez donc installer un porte-parapluie ou un porte-canne.

Nous savons que plusieurs aînés ont une déficience auditive et ils sont beaucoup plus nombreux à ne pas l'admettre. Vous pouvez faire plusieurs choses pour vous assurer que le client âgé vous entend et vous comprend clairement afin d'avoir la conversation que vous devez avoir. Tout d'abord, si le client possède ou utilise un appareil auditif, assurez-vous qu'il le porte.

Bien souvent, quand un aîné se déplace, les bruits extérieurs de la circulation ou du transport peuvent être trop forts pour lui permettre de porter confortablement son appareil auditif. Il peut donc le porter tout en l'ayant fermé. Faites donc une vérification rapide. Est-ce qu'il vous entend bien?

Si vous êtes à l'aise de le faire, demandez- lui s'il utilise un appareil auditif. Sinon, vous pourriez lui dire qu'il est important que vous vous compreniez bien l'un et l'autre et demandez-lui s'il aimerait que vous fassiez quelque chose, comme parler plus fort ou moins vite, auquel cas vous ralentissez le débit. Assurez-vous que la personne est à l'aise avec le débit et le volume de votre voix.

De plus, il est vraiment très important de regarder la personne âgée directement dans les yeux, si possible. Nous savons que si une personne souffre d'une déficience auditive, elle peut souvent, en vous regardant directement, lire vos lèvres plus facilement ou voir des indices verbaux reliés aux expressions faciales. Ainsi, si vous posez une question, votre expression faciale peut ressembler à ceci, ce qui pourrait aider la personne à comprendre que vous lui posez une question. Le contact visuel franc et direct est donc très important chaque fois que c'est possible.

Poursuivons sur les appareils auditifs. Je ne sais pas s'il y a un climatiseur ou un appareil de chauffage bruyant dans la pièce où se déroule la rencontre. Taisez-vous pendant un instant et écoutez les sons dans la pièce où vous vous

PRATIQUES ADAPTÉES AUX AÎNÉS

TRANSCRIPTION VIDÉO

trouvez. Entendez-vous un bourdonnement? Parfois, même les ampoules peuvent produire un tel bourdonnement. Nous savons que plusieurs appareils auditifs, en particulier les appareils un peu plus anciens, amplifient tous les spectres sonores, de sorte que la personne qui porte l'appareil auditif peut percevoir le son de votre voix et le son du ventilateur à l'arrière-plan exactement au même niveau.

Vous devriez donc prendre un peu de temps à votre bureau pour vous assurer de disposer d'au moins une pièce très tranquille. Pour ce faire, peut-être devrez-vous fermer certains appareils de chauffage ou de climatisation. Ou vous devrez peut-être vérifier que la réverbération sonore n'est pas trop problématique. Vous pourriez aussi dépenser un peu d'argent pour insonoriser dans une certaine mesure une pièce en particulier.

Parlons un peu de la vision. Je ne sais pas si c'est votre cas, mais ma vision a aussi commencé à baisser un peu. Aujourd'hui, j'ai plus de difficulté à lire ce que je pouvais lire auparavant. Cela est vrai pour plusieurs personnes. Les gens de plus de 40 ans ont souvent du mal à lire de près. Souvent, nous écrivons en utilisant une taille de police très petite. Une police de 12 points est de taille normale et les conditions d'une entente sont parfois écrites en caractères beaucoup plus petits.

Pour vous assurer que les gens comprennent vraiment ce que vous avez écrit, vous pouvez changer demain pour une police de 14 points comme valeur par défaut. Il vous suffit d'en augmenter la taille. Si vous traitez avec des personnes âgées, je vous encourage à mettre moins d'information sur une page écrite et à utiliser une police de taille beaucoup plus grande. Les lecteurs auront ainsi un meilleur contraste.

Parlons un peu de contraste. Les caractères noirs sur fond blanc se lisent très clairement, mais l'inverse n'est pas vrai. Un texte en italique, qui est souvent très beau visuellement dans le cas de logos ou d'information, est nettement plus difficile à lire qu'un texte normal. Vous pouvez simplement utiliser une police comme Times New Roman, Courier ou Arial pour ce faire. Vous pourriez aussi utiliser une police à caractères gras. Vous obtiendrez ainsi un contraste plus net qui peut faire une grande différence dans une page blanche.

Rappelez-vous aussi que plusieurs personnes, plus particulièrement des hommes, peuvent souffrir de daltonisme et elles ne vous le diront peut-être pas. Les formes les plus courantes de daltonisme portent sur la combinaison rouge/vert, mais il existe aussi d'autres formes. En conséquence, si vous prévoyez utiliser des couleurs, assurez-vous de consulter des guides sur le daltonisme, ce qui vous évitera certains de ces problèmes simples.

N'utilisez pas le rouge. N'utilisez pas le vert quand vous pouvez. Et quand vous utilisez des couleurs, assurez-vous qu'elles peuvent être vues et comprises facilement si elles ont été vues par quelqu'un qui voit surtout en noir, blanc et gris. Encore une fois, un contraste élevé est utile. Et les gens ne voient pas très bien des caractères pâles sur un fond foncé.

Nous avons parlé de la taille de police quand nous regardons un document, mais parlons maintenant de l'importance de nous assurer que le document même est accessible. Nous avons souvent des brochures pliées. Pour une personne qui a des problèmes de mobilité, déplier une brochure ou tourner des pages peut se révéler passablement difficile. Une brochure facile à ouvrir pour une personne de 25 ans peut être un document très difficile à lire pour une personne de 85 ans.

PRATIQUES ADAPTÉES AUX AÎNÉS

TRANSCRIPTION VIDÉO

Est-il nécessaire de plier cette brochure? Créez du matériel qui a plus un style « napperon ». Ou si vous utilisez PowerPoint, vous pourriez utiliser PowerPoint dans la présentation courante que vous faites dans votre bureau, non pas comme un outil de présentation, mais simplement pour offrir au client une façon différente de voir l'information.

Lorsque je reçois des visiteurs dans mon bureau, je mets généralement à leur disposition du matériel écrit en caractères gras de grande taille clairement lisible. Puis je projette ce matériel sur un mur. Vous n'avez pas besoin d'un projecteur perfectionné ni d'un écran haut de gamme. En général, un mur nu fera l'affaire, en particulier si vous avez un tableau blanc. Vous pourriez projeter le même document que vous avez imprimé, de sorte que les personnes dans la pièce qui ont de la difficulté à lire de près auront alors l'option de lire de près ou de loin.

N'oubliez pas que si vous avez plus d'une personne dans la pièce, vous devrez peut-être vous adapter à des besoins de lecture différents. Ainsi, vous pourriez avoir deux personnes, dont l'une a besoin d'aide pour lire de loin et l'autre, pour lire de près. En offrant ces deux options, vous facilitez donc la vie à tout le monde.

Une excellente pratique adaptée aux aînés consiste à leur remettre des documents à emporter. Assurez-vous qu'ils emportent des documents faciles à consulter en quittant. Parlons maintenant du contenu possible de ces documents à emporter. Nous adorons les mots dans le secteur financier et celui des services juridiques. Nous aimons énormément écrire en utilisant beaucoup de mots. Mais nous savons que la plupart des gens sont des apprenants visuels.

Alors, en vous inspirant de ce que vous observez en infographie, en vous inspirant même du monde du marketing dans lequel nous vivons, tentez de synthétiser certains des grands concepts et de les organiser en une sorte de diagramme ou de graphisme à gros blocs. Si vous parlez d'une personne en particulier, une fille, un fils, un planificateur financier, un avocat, quelqu'un qui fait partie du monde du client et à qui il veut léguer de l'argent, vous pourriez demander au client de vous montrer une photo de cette personne. Il en a probablement une. Et intégrez cette ou ces photos dans la conversation.

Ou encore, si le client possède des actifs, comme le chalet familial ou d'autres actifs, par exemple une maison ou des trésors particuliers, vous pourriez aussi lui demander des photos. Ainsi, lorsqu'il regarde le matériel, il voit en même temps les personnes présentes dans sa vie. Ce n'est donc plus simplement un décideur au nom d'autrui, une autre personne, un frère ou une soeur. Ça devient une photo de M. Singh, de Jeanne, ou du chalet familial. Cela aide les personnes, en particulier celles qui ont une déficience cognitive, à se rappeler mentalement de qui vous parlez. De plus, cela contribue à vous adapter à leur capacité.

Les pratiques adaptées aux aînées facilitent la vie à tout le monde. À propos des pratiques adaptées aux aînés, nous savons que si nous rendons nos pratiques plus inclusives pour tous, tous les gens en profiteront. Voici des conseils éclair sur le bureau. Vos portes sont-elles faciles à ouvrir et à fermer? Ou sont-elles trop lourdes? Le bruit ambiant est-il trop élevé? Vos corridors sont-ils munis de main courante? Vos corridors sont-ils assez larges?

Avez-vous de la place pour les appareils ou accessoires fonctionnels? Avez-vous un bureau facilement accessible? Ou pourriez-vous rendre visite au client pour vous assurer que la rencontre se déroulera là où il se sent le plus à l'aise? Vous pouvez simplement lui demander : je sais que vous viendrez à mon bureau, est-ce plus facile pour vous

PRATIQUES ADAPTÉES AUX AÎNÉS

TRANSCRIPTION VIDÉO

si je me rends chez vous? Cela peut faire toute la différence, aussi bien en aidant la relation qu'en vous donnant une certaine idée de la manière que cette personne se débrouille dans sa propre maison.

N'oubliez jamais qu'en matière de pratiques adaptées aux aînés, il arrive très fréquemment qu'un accompagnateur soit présent. Il peut s'agir d'un mandataire, d'un décideur au nom d'autrui, ou d'une personne qui est simplement présente pour aider. Demandez-vous si, en raison de vos obligations professionnelles et éthiques, vous devez rencontrer la personne individuellement.

Il peut être bon d'inviter l'accompagnateur dans la pièce ultérieurement. Bien sûr, la présence de l'accompagnateur comme pratique adaptée aux aînés peut être très utile pour vous guider. Quand nous parlons de chalet, le client peut avoir plus d'un chalet. Quel chalet? Vous vous rappelez, le chalet en bordure de tel lac. Ah oui. Cela pourrait être une manière utile d'utiliser les services d'un accompagnateur.

Mais nous savons que l'exploitation des aînés est très largement attribuable aux personnes les plus proches d'eux, la plupart du temps des membres de leur famille. Environ les deux tiers de tous les cas d'exploitation des aînés, y compris l'exploitation financière, sont perpétrés par des membres de la famille ou leurs proches. Vous devez donc vous assurer que la relation entre l'aîné et son accompagnateur est positive et vous devez rencontrer l'aîné individuellement.

Merci beaucoup d'avoir été des nôtres aujourd'hui. J'espère que ces conseils adaptés aux aînés vous permettront d'améliorer votre pratique. Merci.