

## FICHE D' ACTIONS

# COMMERÇANT AMI DES -AINES-

Je m'engage à :

- Mettre en place un accueil chaleureux pour tous permettant une égalité de traitement.**
  - taille de l'écriture (dimension de la police)
  - couleur (lettrage noir sur blanc)
  - hauteur
  - affichage
  - sur une surface plane
- Afficher les prix et informations de façon lisible et accessible.**
- Proposer un mode de livraison et/ou la possibilité de mettre de côté sous forme de consigne.**
- Être disponible et délivrer une information claire et transparente au client.**
- Permettre plusieurs modes de commandes et de paiements :**
  - par internet
  - sur place
- Proposer une assise, de l'eau et indiquer les toilettes les plus proches aux personnes qui en auraient besoin.**
- Indiquer les horaires d'affluence.**
- Participer à des ateliers de sensibilisation, afin de :**
  - me montrer attentif à ma communication verbale (adapter mon rythme d'élocution, être vigilant sur mon articulation...)
  - identifier les besoins, ou spécificités liées aux différents publics.

Tours, le

**Iman MANZARI,**  
Adjoint au Maire délégué au commerce

**Gérant :**  
**Enseigne :**  
**Adresse du point de vente :**