

Un commerce **accessible** pour tous...
Un investissement **rentable**!



Vous souhaitez...



OFFRIR

vos produits
et services à
une vaste clientèle



DÉMARQUER

vosre commerce
de la compétition



PARTICIPER

à la mise
en valeur de votre
environnement
commercial



AMÉLIORER

la qualité
de vos services

Soyez avisés et responsables : développez un **commerce pour tous**

DISTINGUEZ-VOUS !

Quarante ans après la reconnaissance des droits des personnes handicapées par l'ONU et après l'adoption de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne, de nombreux commerces ne sont toujours pas accessibles à tous, parfois à cause d'un obstacle bénin. En effet, c'est parfois le seuil de porte qui devient infranchissable pour une personne en fauteuil roulant, mais c'est aussi parfois une porte trop lourde qui décourage une personne âgée à l'entrée de votre commerce. Et de votre point de vue, est-il vraiment raisonnable de vous couper ainsi d'une partie de votre clientèle, une part de marché qui s'accroît progressivement du fait du vieillissement de la population? Distinguez-vous de vos concurrents en facilitant l'accès de votre établissement à tous.

LE MARCHÉ POTENTIEL

Les installations accessibles profitent à tous. En effet, il y a mille et un types de personnes qui bénéficient de l'accessibilité : les personnes à mobilité réduite, les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive, les personnes ayant une difficulté de compréhension, les personnes âgées, les personnes de forte taille, les familles avec une poussette, les personnes amputées, les personnes momentanément handicapées suite à un accident, les touristes transportant une valise, les livreurs avec leur diable, et bien d'autres! Ces installations profitent aussi aux groupes, car il ne suffit que d'une seule personne ayant des difficultés de mobilité pour qu'un groupe ait besoin de changer d'établissement.

UN MARCHÉ EN CROISSANCE

Le marché des personnes ayant des incapacités est constitué d'environ 33 % de la population de 15 ans et plus¹ et représente plus d'un milliard de dollars² en termes de revenus touristiques actuels! De plus, avec le vieillissement de la population, ce nombre ne fera qu'augmenter. En effet, en 2030, environ 23 % de la population sera âgée de 65 ans et plus, comparativement à 15,3 % en 2013³.

1 - 3 Institut de la statistique du Québec (2013). Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement : Utilisation des services de santé et des services sociaux des personnes avec incapacité - Volume 2, Québec, 261 p.

2 Kéroul (2011). Étude sur les comportements et attitudes des personnes ayant une incapacité physique en matière de tourisme, culture et transport au Québec (version abrégée), 22 p.

Qu'est-ce que l'**accessibilité** ?

L'accessibilité, c'est la possibilité d'accéder à un lieu et d'y pratiquer les activités offertes. Chaque lieu, chaque commerce – dont le vôtre – compte pour mettre sur pied une destination pour tous.



1

CONCEPTION ET IMPLANTATION

Pour devenir accessible, il faut d'abord évaluer l'accessibilité, planifier les améliorations souhaitées, puis ensuite passer à l'action. L'accessibilité relevant de normes techniques très précises¹, il est conseillé de faire affaire avec des professionnels de l'accessibilité (voir la page 6).

2

AMÉNAGEMENT EXTÉRIEUR

Le stationnement et le parcours jusqu'à l'entrée sont essentiels pour l'autonomie des personnes ayant une incapacité. Les terrasses sont d'autres aménagements extérieurs d'importance, surtout en raison du fait que leur mauvais positionnement peut rapidement nuire au passage des piétons. En installant leurs café-terrasses en contre-terrasse ou sur la chaussée, les établissements laissent un espace suffisamment large pour la circulation sécuritaire des piétons entre le bâtiment et la terrasse. Ce sont les arrondissements de la Ville de Montréal qui gèrent les règlements concernant l'aménagement de terrasses universellement accessibles².

3

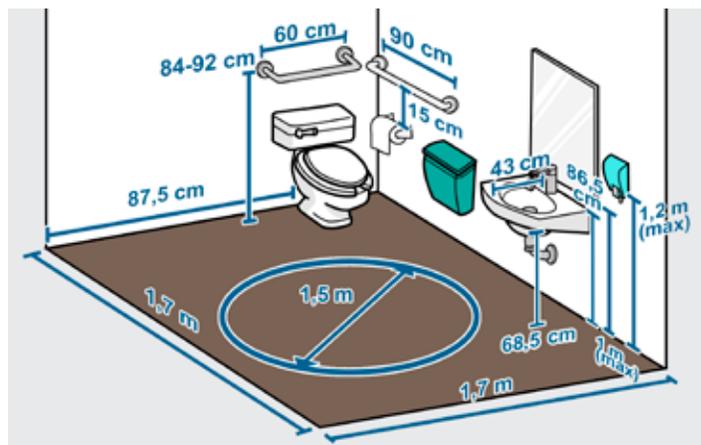
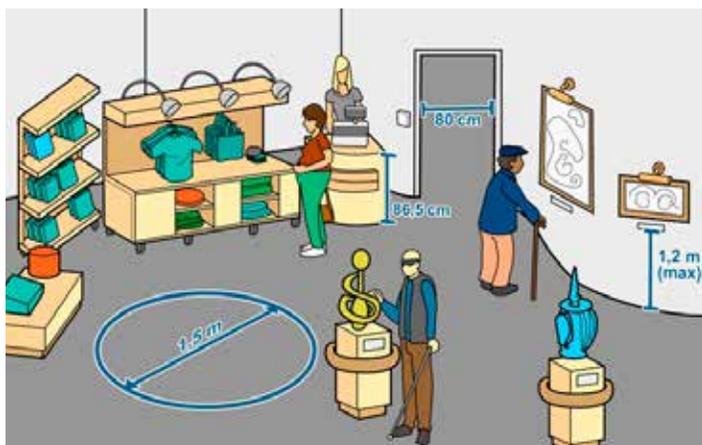
ENTRÉE

L'entrée du commerce doit être sans obstacle, c'est-à-dire de plain-pied, sans seuil surélevé, plus large qu'une porte standard et idéalement automatisée afin de permettre au plus grand nombre de personnes possible d'entrer sans tracas dans votre commerce. Si l'entrée principale n'est pas accessible, mais qu'une entrée secondaire l'est, celle-ci doit être indiquée.

1 « Normes de conception sans obstacles » du *Code de construction du Québec*, mise à jour publiée en novembre 2010. <https://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/ConceptionSansObstacles.pdf>

2 Exemple de Rosemont-La-Petite-Patrie : « Cafés-terrasses sur le domaine public » http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=7357,106607604&_dad=portal&_schema=PORTAL

Qu'est-ce que l'**accessibilité** ? (suite)



4

CIRCULATION HORIZONTALE

Une fois à l'intérieur, il est judicieux d'avoir des allées suffisamment larges pour faciliter les déplacements (et les rendre plus sécuritaires!) Il doit aussi y avoir quelques aires de manœuvre afin de permettre à une personne en fauteuil roulant de faire un tour sur elle-même.

5

CIRCULATION VERTICALE

Si plusieurs étages ou paliers sont ouverts au public dans votre établissement, il faudra s'assurer que les différentes clientèles puissent accéder à l'ensemble des services offerts. L'aménagement d'une rampe intérieure, d'un ascenseur ou d'une plate-forme élévatrice est souhaitable dans ces situations.

6

INSTALLATIONS SANITAIRES

Une toilette accessible doit être suffisamment spacieuse, puis offrir au minimum une barre d'appui d'un côté de la cuvette, et une zone de transfert de l'autre. De plus, il est important de prévoir de l'espace sous l'évier ainsi qu'un loquet à une hauteur accessible et facile d'utilisation.

7

SIGNALISATION ET ORIENTATION

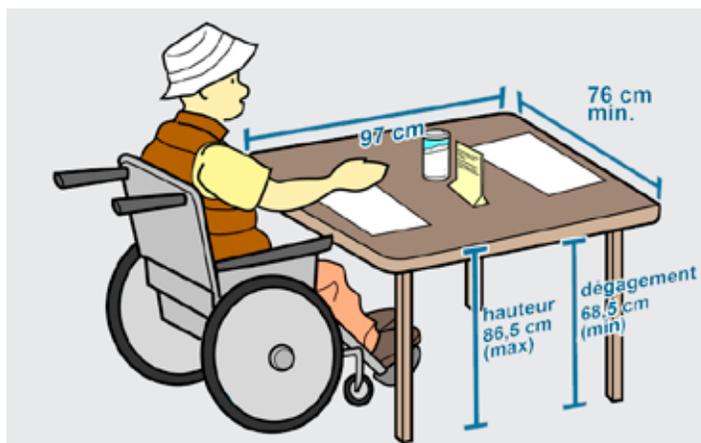
En plus de bénéficier à l'ensemble des visiteurs, une signalisation claire et précise favorise l'inclusion des personnes handicapées. Cette signalisation doit être uniforme et simple, en plus d'indiquer spécifiquement les services accessibles. Quelques autres éléments importants à vérifier : le contraste des couleurs, la hauteur de l'information et la simplicité des images et des photos.

8

SÉCURITÉ INCENDIE

Les personnes à capacité physique restreinte doivent être en mesure d'évacuer un bâtiment aussi rapidement et facilement que toutes les autres. Pour ce faire, un parcours sans obstacle est nécessaire pour les personnes à mobilité réduite. Pour les personnes ayant une incapacité auditive, l'alarme doit aussi être visible (exemple : alarme clignotante).

Qu'est-ce que l'**accessibilité** ? (suite)



MOBILIER ET ÉQUIPEMENTS DES ESPACES COMMUNS

Le mobilier intérieur n'est pas à oublier, notamment dans les restaurants, les boutiques et les établissements d'hébergement. Par exemple, les tables doivent être assez basses et avoir au moins quelques chaises amovibles afin que les personnes en fauteuil roulant puissent s'y installer aisément. Pour les mêmes raisons, il est aussi préférable d'avoir un comptoir d'accueil ou de caisse assez bas ainsi qu'un système de paiement électronique amovible ou avec fil.



AMÉNAGEMENTS PROPRES À CERTAINES INSTALLATIONS

Chaque commerce aura des spécificités propres à la nature du service. Il est important de se renseigner afin d'offrir des aménagements accessibles et de l'équipement spécialisé afin d'adapter ces services à plusieurs clientèles.

Outils en ligne

Inspirés du Code de construction du Québec, les critères d'accessibilité de Kéroul sont le fruit d'études dirigées, d'expériences vécues, et d'analyses réalisées par Kéroul au fil des ans.

Kéroul a conçu de nombreuses fiches techniques illustrées qui vous permettront de visualiser les éléments nécessaires pour l'accessibilité de vos installations. Elles sont disponibles en ligne :

www.keroul.qc.ca › Services aux entreprises › Fiches techniques

Accueil et formation

Au-delà des adaptations physiques, il faut prioriser la qualité de l'accueil. En effet, un client ne reviendra que s'il a jugé qu'on a bien répondu à ses besoins et qu'on l'a traité avec respect. La formation pour l'accueil des personnes handicapées et des personnes âgées est donc un atout majeur pour s'assurer que tous les employés sont outillés pour servir adéquatement ces clientèles.

Les services aux entreprises disponibles en matière d'**accessibilité** et de **formation**

KÉROUL

514 252-3104
infos@keroul.qc.ca
www.keroul.qc.ca

Évaluation : interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme en matière d'accessibilité depuis 1987, Kéroul évalue et certifie l'accessibilité des établissements touristiques et commerciaux, puis répertorie les informations sur sa base de données en ligne, *Le Québec pour tous*.

Service-conseil : les conseillers de Kéroul peuvent vous aider à identifier les obstacles, et vous remettre un rapport détaillé de recommandations pour améliorer votre accessibilité.

Formation : Kéroul offre la formation *Service Complice* conçue spécifiquement pour les employés de première ligne servant des personnes handicapées dans un contexte touristique ou culturel. La formation est aussi offerte en ligne.

FORMATION ALTERGO

514 933-2739
info@altergoformation.com
www.altergo.ca

Formation : Formation AlterGo propose des formations à l'Accueil des personnes ayant différentes limitations fonctionnelles dont un trouble du spectre de l'autisme, une déficience intellectuelle ou un trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité. En collaboration avec Kéroul, l'organisme offre aussi une formation sur l'Accessibilité universelle des événements destinée aux organisateurs, employés et bénévoles d'événements publics.

Évaluation : Formation AlterGo propose d'évaluer votre événement ou vos installations par le biais d'une marche exploratoire en compagnie d'un groupe de citoyens ayant différentes limitations fonctionnelles.

SOCIÉTÉ LOGIQUE

514 522-8284
info@societelogique.org
www.societelogique.org

Information : Société Logique répond aux demandes d'information concernant les critères de performance en accessibilité universelle, la réglementation en vigueur au Québec, ou encore les équipements et produits reliés à l'accessibilité.

Service-conseil : L'organisme propose des services d'évaluation de la performance en accessibilité universelle d'un bâtiment existant, et d'expertise-conseil pour l'élaboration de solutions d'aménagement ou la conception d'un nouveau projet.

Formation : Société Logique organise des ateliers de sensibilisation et des formations, bâtis sur mesure, en fonction de l'auditoire concerné.

Quelques ressources

Régie du bâtiment du Québec

Normes de conception sans obstacles, guide d'utilisation, Chapitre Bâtiment du Code de construction du Québec. Gouvernement du Québec. Mise à jour : novembre 2010.

www.rbq.gouv.qc.ca › Bâtiment › Renseignements techniques › Accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées

Norme CSA B651

La norme *B651-F12 (C2017) – Conception accessible pour l'environnement bâti* énonce les exigences relatives à l'accessibilité des bâtiments et autres installations aux personnes présentant des incapacités physiques, sensorielles ou cognitives.

www.shop.csa › Normes › Sécurité et bien-être communautaire › Accessibilité

Accessibilité universelle des bâtiments municipaux

Guide en matière d'accessibilité universelle pour les nouveaux bâtiments et pour l'agrandissement, la rénovation et l'entretien de bâtiments municipaux existants.

www.ville.montreal.qc.ca › Développement social et diversité › Lutte pauvreté et exclusion › Accessibilité universelle

Les aides financières

PAET

Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET)

Mandaté par le ministère du Tourisme du Québec, Kéroul gère le programme d'accessibilité des établissements touristiques. Celui-ci a pour objectif d'aider financièrement les établissements d'hébergement, les attractions touristiques et les lieux d'accueil et d'information dans la transformation ou l'amélioration de leurs infrastructures, et ce, afin de les rendre accessibles aux personnes ayant une incapacité. Le financement peut représenter jusqu'à 80 % du projet, jusqu'à concurrence de 20 000 \$.

www.paet.quebec

AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL

Programme d'aide à l'accessibilité des commerces (PAAC)

L'agglomération de Montréal octroie un total de 1,6 millions, pour la période de 2017 à 2022, pour financer des travaux qui faciliteront l'accès aux commerces pour les personnes ayant une incapacité. La subvention accordée aux commerçants ou aux propriétaires immobiliers pourra équivaloir jusqu'à 75 % du coût des travaux admissibles, sans toutefois dépasser 10 000 \$:

www.ville.montreal.qc.ca ›
[Affaires et économie](#) ›
[Développement économique](#) ›
[Programmes d'aide municipaux](#) ›
[PACC-Accessibilité aux commerces](#)

PRAM-Commerce

Le PRAM-Commerce offre un programme de subventions aux gens d'affaires et propriétaires immobiliers commerciaux pour rénover les façades et moderniser l'aménagement de leur magasin dans les secteurs désignés aux fins du programme :

www.ville.montreal.qc.ca ›
[Affaires et économie](#) ›
[Développement économique](#) ›
[Programmes municipaux](#) ›
[PRAM-Commerce](#)

AVANTAGES FISCAUX

Revenu Québec

« Attestation d'admissibilité des dépenses de rénovation ou de transformation » (TP-157) :
www.revenuquebec.ca › [Services en lignes](#) › [Formulaires et publications](#)

Agence du revenu du Canada

« Déduction pour amortissement » :
www.cra-arc.gc.ca › [Entreprises](#) ›
[Entreprise individuelle et société de personnes](#) › [Déclarer](#) ›
[Réclamer la déduction pour amortissement \(DPA\)](#)

PEA

Programme Petits établissements accessibles (PEA)

Doté d'une enveloppe de 8 millions de dollars sur cinq ans, ce programme géré par la Société d'habitation du Québec (SHQ) permet de subventionner les travaux d'accessibilité de petits commerces et d'établissements d'affaires à hauteur de 75 % du coût des travaux admissibles jusqu'à une subvention maximale de 15 000 \$.

www.habitation.gouv.qc.ca ›
[Programmes](#) ›
[Petits établissements accessibles](#)

Opportunité d'affaires

Un commerce accueillant se doit de desservir tous les types de clientèles, sans exception. Les aménagements réalisés pour accueillir les personnes ayant des incapacités profitent à tous. Le coût de ces travaux est en fait un investissement. Voyez-les comme une opportunité d'affaires auprès d'une clientèle en croissance !

Programme Destination pour tous

L'accessibilité de votre commerce est un premier pas vers une **Destination pour tous**. Ce nouveau concept développé par Kéroul permet à un quartier, un arrondissement ou une municipalité d'offrir un ensemble de services accessibles à ses résidents et un séjour prolongé aux visiteurs. Ces **Destinations pour tous** feront en sorte que les personnes ayant des incapacités pourront, comme tous les autres touristes, dormir, manger, visiter, magasiner et réaliser diverses activités de la vie quotidienne dans un environnement sans obstacles, et ce, dans une culture d'accueil d'excellence.





4545, av. Pierre-De Coubertin
Montréal (Québec) H1V 0B2
514 252-3104
infos@keroul.qc.ca
www.keroul.qc.ca

Montréal 

Cette brochure a été rendue possible grâce à
la contribution de la Ville de Montréal.