



L'accessibilité

au service des commerçants





Dans le but d'améliorer votre service à la clientèle et de promouvoir une approche de consommation plus inclusive, cette trousse propose des solutions novatrices aux problèmes d'accessibilité des commerces. Votre entreprise se démarque déjà par la qualité et l'originalité de ses produits et services ?

Voquez les avantages de devenir accessible à tous !

Table des matières

Introduction	2
Acheter et consommer en toute liberté.....	2
À qui s'adresse cette trousse?.....	2
Un investissement payant !	4
Savoir reconnaître une opportunité d'affaire.....	4
Le marketing social c'est payant.....	6
L'accessibilité et ses avantages.....	6
L'effet tourisme.....	7
Les 3 étapes de l'accessibilité	8
Évaluer l'environnement.....	8
Établir un plan stratégique.....	8
Passer à l'action.....	9
Des solutions accessibles	10
Un éventail de choix.....	10
Rampe.....	11
Porte d'entrée.....	12
Mains courantes.....	12
Espace intérieur et accès aux produits.....	13
Toilettes accessibles.....	14
Formation du personnel.....	14
Alternatives.....	14
Pensez sécurité, en tout temps	16
Aménagement sécuritaire.....	16
J'ai à cœur l'accessibilité de mon commerce	19
Remerciements spéciaux.....	20

Acheter et consommer en toute liberté

L'accessibilité physique des commerces de proximité et des édifices commerciaux de petites surfaces s'avère un enjeu de taille pour les personnes à mobilité réduite lorsqu'il s'agit de consommer des biens et des services. La présente trousse a pour but d'aider à :

- > Identifier les obstacles nuisant à l'accessibilité de vos produits et services
- > Repérer des solutions simples et efficaces pour la mise en accessibilité de votre commerce ou de votre immeuble
- > Découvrir les multiples avantages liées à l'accessibilité de votre commerce

À qui s'adresse cette trousse?

- > Aux commerçants de proximité et aux restaurateurs
- > Aux propriétaires d'édifices locatifs à vocation commerciale
- > À toute personne souhaitant promouvoir l'accessibilité auprès des commerçants

Pour vous familiariser avec les différentes normes d'accessibilité architecturale, nous vous invitons à consulter le **Guide pratique d'accessibilité universelle de la Ville de Québec**¹.

Avant tout, bienvenue dans le monde du commerce accessible à tous !

¹ [https://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/propriete/docs/acces/acces_Manuel_utilisation_2010.pdf]

Vous souhaitez diversifier et accroître votre clientèle ?

Vous êtes un commerçant à l'affût d'opportunités d'affaires ?

Vous cherchez à répondre davantage aux divers besoins de la population de votre quartier ?

Vous désirez mettre en valeur votre édifice commercial ?

L'accessibilité est votre solution !



Savoir reconnaître une opportunité d'affaire

La proportion des personnes vivant avec une limitation fonctionnelle correspond approximativement au tiers des Québécois. De plus, avec le vieillissement démographique, on constate l'arrivée de nouveaux profils de consommateurs qui à eux seuls, se taillent une place significative sur le marché. En effet, le nombre de personnes âgées en constante augmentation, atteindra en 2020, une proportion de 21% de la population totale². À titre d'exemple, en 2024, la Ville de Québec verra le nombre de citoyens de 65 ans et plus s'élever à 140 315³.

L'image distinctive d'un quartier accessible amène les consommateurs à fidéliser leurs habitudes d'achats. Si service de qualité et réputation ne font qu'un, la question de l'accessibilité physique des lieux se veut un incontournable.

Boulangeries, épiceries, brûleries, friperies, restaurants, les commerces de proximité ont l'avantage d'être au cœur de la vie de quartier en plus de contribuer à son attrait et à son développement. Cette caractéristique leur permet notamment de rivaliser avec la concurrence des grandes chaînes.



Le saviez-vous ?

En plus des jeunes familles, les aînés en perte d'autonomie et les personnes à mobilité réduite sont des profils de consommateurs à découvrir. Une occasion d'affaire avantageuse pour votre commerce !

² Ministère des finances du Québec. (2007) Stratégie d'action en faveur des aînés. Un milieu de vie amélioré, une participation encouragée, Québec, 43 p.

³ Ville de Québec, Municipalité amie des aînés (Plan d'action 2012-2015 pour les aînés) : [http://www.ville.quebec.qc.ca/aines/docs/plan_action_2012_2015.pdf] & Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 : [<http://www.societelogique.org/contenu?page=actualites&nID=172>]

Le marketing social c'est payant

L'accessibilité c'est rentable pour tous puisque c'est aussi investir dans le développement social. Permettre à un plus grand nombre de personnes d'accéder librement à son entreprise, c'est travailler pour la croissance économique et sociale.

L'accessibilité pour tous interpelle les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées en perte d'autonomie, les parents qui transportent leurs enfants dans une poussette, les femmes enceintes, les livreurs transportant leur marchandise à l'aide d'un diable, les personnes qui ont une incapacité temporaire, etc.

L'accessibilité et ses avantages

- > Augmenter ses ventes
- > Diversifier sa clientèle
- > Fidéliser les habitudes de consommation
- > Se démarquer aux yeux des consommateurs
- > Contribuer à la marque de commerce de son quartier
- > Contribuer à la qualité de vie des aînés et des personnes handicapées



L'effet tourisme

Les commerces de proximité abondent de produits et de services tous plus attrayants les uns des autres. Voilà une occasion de se démarquer des magasins de grandes surfaces. Dans une ville comme Québec, l'industrie touristique représente une part importante des revenus. Puisque la population des pays industrialisés est vieillissante, plus grandes sont vos chances de susciter l'intérêt de la clientèle à mobilité réduite.

Selon l'organisme Kéroul, si la tendance se maintient, le marché du tourisme accessible constituera 25% des dépenses touristiques d'ici 2020. À titre d'exemple, depuis 2002, la quantité de croisiéristes choisissant Québec comme destination, augmente de 20% chaque année⁴. Pour le tourisme en général, on observe une augmentation d'environ 1% par année⁵. Puisque les croisières sont de plus en plus fréquentes, cette tendance contribuera à faire croître le nombre de consommateurs ayant des limitations fonctionnelles. En faisant de l'accessibilité une priorité, vous vous assurez d'être plus concurrentiel !

⁴ Statistiques Québec ville et région : [<http://www.quebecregion.com/fr/a-propos-office/documentation/statistiques>]

⁵ Radio-Canada : [<http://ici.radio-canada.ca/regions/quebec/2014/10/17/002-mobilite-reduite-accessibilite-tourisme-quebec.shtml>]

L'amélioration de l'accessibilité profitera à l'ensemble de votre clientèle régulière ainsi qu'à vos futurs clients. Afin de faciliter votre démarche, nous vous suggérons 3 étapes pratiques⁶:

Étape 1 Évaluer l'environnement

Cette étape consiste à identifier et recenser les obstacles architecturaux nuisibles aux déplacements. Pour introduire cette démarche, nous vous suggérons d'analyser les éléments suivants :

- Niveau de difficulté à l'entrée et à la sortie de l'immeuble: degré de dénivellation, nombre de marches, seuil de porte ou ressaut, poids de la porte d'entrée, type de poignée, etc.
- Choix d'options d'aménagement en fonction des obstacles identifiés à l'entrée du bâtiment: possibilité d'une rampe fixe ou amovible, largeur des portes, espaces pour les toilettes (dans le cas d'un restaurant), etc.
- État du cheminement intérieur: accessibilité des comptoirs et du terminal de paiement, accessibilité des produits (hauteur et profondeur des étagères), configuration des espaces de circulation et des installations, etc.

Étape 2 Établir un plan stratégique

Cette étape consiste à planifier les travaux en fonction des solutions possibles. Dans le cas d'obstacles trop importants, il existe des solutions de rechange ou temporaires permettant de devenir partiellement accessible. Nous vous recommandons de vérifier auprès de votre bureau d'arrondissement, les règlements concernant l'installation d'aménagement qui nécessiterait l'empiètement sur la voie publique.

Pour optimiser votre démarche en vue de vos nouveaux aménagements, voici une liste d'éléments à considérer:

- Adaptations possibles en fonction des installations actuelles
- Matériaux adéquats et nécessaires
- Choix de fournisseurs et/ou de l'entrepreneur spécialisé
- Échéancier des travaux (court, moyen ou long terme)
- Budget d'aménagement et stratégies de financement (les travaux sont-ils éligibles à une subvention de la Ville ou du gouvernement?)
- Idées d'autofinancement, etc.

Étape 3 Passer à l'action

Que vous optiez pour l'auto rénovation ou souhaitiez faire appel à un entrepreneur reconnu par la Régie du bâtiment du Québec, il est important de se référer au **Guide pratique d'accessibilité universelle de la Ville de Québec**. En confiant vos travaux à un spécialiste, vous améliorez vos chances de réussite. Cependant, il vaut mieux être bien informé et impliqué tout au long de son projet. Nous vous suggérons de rester prudents lors de travaux exécutés par un non-professionnel, la sécurité des nouveaux aménagements est primordiale.

- Le site Zoomission.com est une plateforme qui permet de choisir un entrepreneur ou une entreprise en fonction de ses critères⁷.
- Reno Assistance est un site qui permet d'estimer les coûts liés aux travaux⁸.

Pour la question liée au financement de vos travaux, référez-vous à la section réservée à cet effet en annexe.



Le saviez-vous?

Il est possible de faire appel à l'expertise d'une personne vivant des situations de handicap en communiquant avec le CAPVISH au 418 523-3065 ou à commerces-accessibles@capvish.org

⁶ Normes de conception sans obstacles, Code de construction du Québec : [<https://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/ConceptionSansObstacles.pdf>], page 41 à 45)

⁷ Zoomission.com : [<http://www.zoomission.com/fr/adaptation-domicile/ville-de-quebec>]

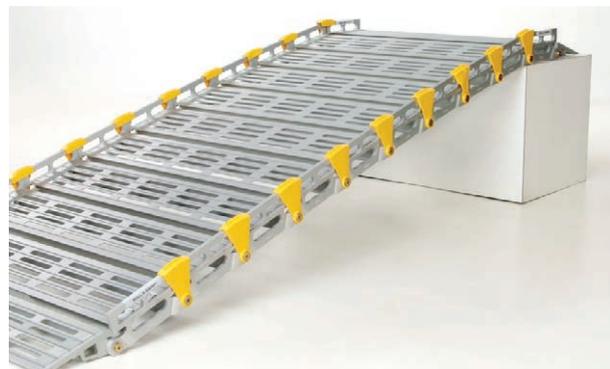
⁸ Reno Assistance : [<http://www.renoassistance.ca/fr/commercial/entrepreneur-general-commercial>]

Un éventail de choix

Marches extérieures, seuil, ressaut, dénivelé, ouverture de porte, l'installation d'une rampe se veut très souvent la solution aux problèmes d'accessibilité. Même si l'entrée de plain-pied et le design inclusif demeurent l'option par excellence, il existe des solutions simples et abordables.

En voici quelques exemples :

- Installer une rampe fixe ou amovible
- Intégrer l'accessibilité à l'architecture (abaisser l'entrée pour supprimer les dénivellations, intégrer une montée dans l'architecture, etc.)
- Installer un ouvre porte automatique (il existe de très bons produits reconditionnés pour les petits budgets)
- Prévoir une toilette accessible dans le cas d'un restaurant
- Utiliser des poignées en bec de canne pour faciliter l'ouverture des portes
- Etc.



Rampe

Une rampe est une surface qui permet le roulement sans obstacles et qui présente un plan incliné entre 1:8 et 1:20. Lors de sa conception ou de son installation, il est important de réfléchir aux éléments suivants:

- Le type de pente possible
- La longueur
- La largeur
- L'espace face à la devanture ou l'empiètement sur le trottoir
- Les mains courantes
- Les matériaux adéquats et sécuritaires pour composer avec la pluie, la neige et la glace
- Etc.

Pour les entrées de trois marches ou moins, l'achat ou la location d'une rampe amovible est une option intéressante, notamment si vous souhaitez devenir accessible rapidement. Cette alternative se veut facile à l'installation et pourra s'avérer une solution économique pour les entrées à espace restreint. Propriétaire ou locataire, chacun y trouvera son compte et ses avantages. Un partage des coûts entre locataires et propriétaires peut s'avérer une solution appropriée.

Pour bien initier votre démarche, nous vous invitons à consulter le document *Suggestions de fournisseurs* que vous trouverez en annexe, afin d'y découvrir quelques entreprises spécialisées dans le domaine.

Pour de plus amples détails concernant la conception de rampes, référez-vous au **Guide pratique d'accessibilité universelle de la Ville de Québec**⁹.

Le seuil de porte de votre entrée de commerce se trouve légèrement surélevé? La solution peut être toute simple. En gardant en tête l'aspect sécurité, un petit ajustement de mise à niveau et le tour est joué!

⁹ Guide pratique d'accessibilité de la Ville de Québec: [https://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/propriete/docs/acces/acces_Manuel_utilisation_2010.pdf]

Porte d'entrée

Une porte légère munie d'une poignée facile à ouvrir peut s'avérer un choix judicieux et pratique. Par exemple, les poignées de type bec de canne sont aisément saisissables pour les personnes éprouvant un problème de motricité.

Vous songez à aller de l'avant avec de nouveaux aménagements? Ou encore, vous envisagez l'installation d'une porte automatisée? Il existe des entreprises spécialisées dans le domaine des portes automatisées, vous pouvez consulter l'annexe *Suggestions de fournisseurs* du document pour quelques exemples.

Afin d'en connaître davantage sur le choix de portes automatisées, nous vous invitons à consulter le **Guide pratique d'accessibilité universelle de la Ville de Québec**¹⁰.

Mains courantes

Lors de la planification de travaux pour l'aménagement d'une rampe permanente, il est important d'opter pour l'installation de mains courantes. Du coup, vous assurez à tous la sécurité de vos nouveaux équipements. À noter que les mains courantes sont généralement recommandées lorsqu'une rampe possède un niveau d'inclinaison supérieur à 1 :20¹¹.

Que vous soyez propriétaire ou locataire, souvenez-vous qu'il existe différentes options et ce, en fonction de tous les budgets.

¹⁰ Guide pratique d'accessibilité de la Ville de Québec: [https://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/propriete/docs/acces/acces_Manuel_utilisation_2010.pdf]

¹¹ Société Logique: [<http://www.societelogique.org/contenu?page=actualites&nID=172>]

¹² Normes de conception sans obstacles, Code de construction du Québec: [<https://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/ConceptionSansObstacles.pdf>]



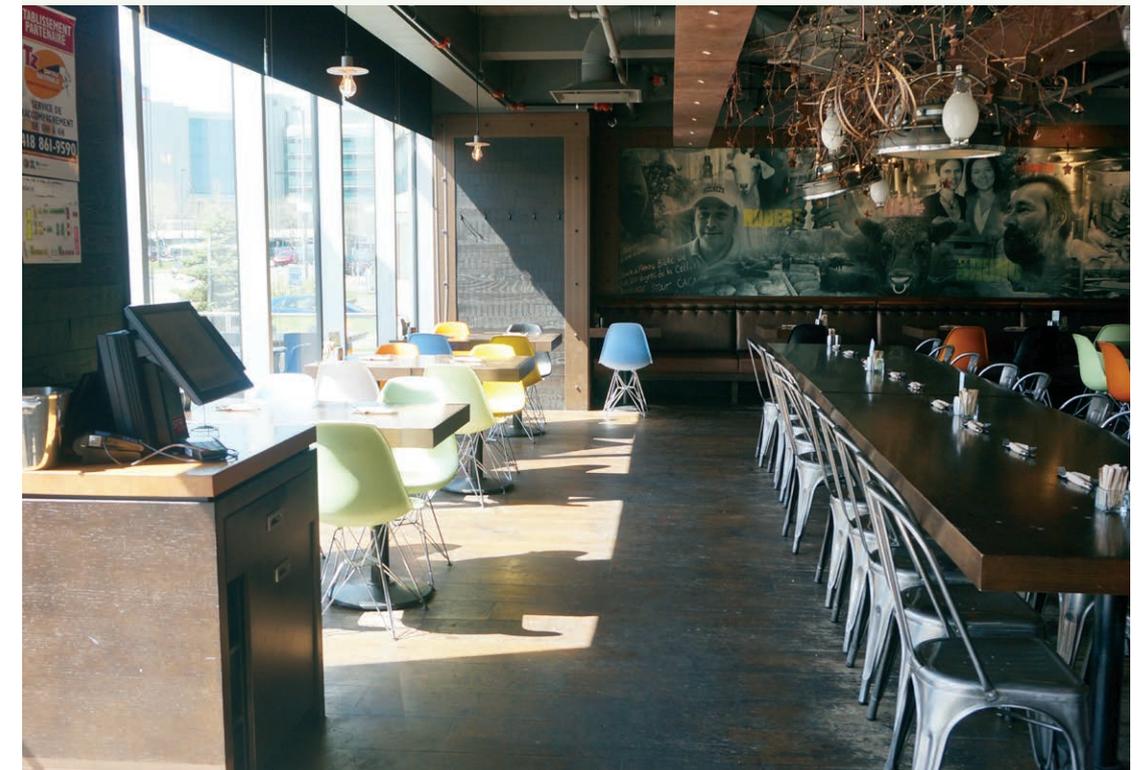
Espace intérieur et accès aux produits

Pour une expérience client adaptée, pensez réinventer la configuration des espaces de circulation. Il est important de garder en tête que l'accès à vos produits et services, est essentielle à la consommation.

Le standard utilisé pour une hauteur de comptoir se situe entre 0,90 m et 1,30 m. Nous vous suggérons de prévoir une hauteur libre de tout obstacle pour les genoux et les pieds d'une personne en position assise.

Pourquoi ne pas songer à rendre accessible votre terminal de paiement? C'est une idée rentable et peu coûteuse.

De plus, l'accès aux rayons et aux produits peut s'avérer tout un exploit. En accordant une attention particulière à la disposition de vos produits vous susciterez davantage l'intérêt du consommateur à mobilité réduite. La hauteur des yeux (variant entre 0,80 m et 1,30 m) demeure la meilleure des solutions pour que votre clientèle puisse consommer en toute liberté¹².



■ Toilettes accessibles

Pour le secteur de la restauration, la question de l'accessibilité des toilettes demeure importante. La dimension de celle-ci devrait avoir minimalement 1800 mm de largeur par 1700 mm de profondeur. La hauteur des équipements tels que le distributeur de savon et le sèche-mains doit respecter la hauteur maximale de 1300 mm. N'hésitez pas à consulter le **Guide pratique d'accessibilité universelle de la Ville de Québec** et celui des Règles et normes d'espacement intérieur du **Code de construction** de la **Régie du bâtiment du Québec**, afin de connaître les règles à suivre pour l'installation d'une barre d'appui et de l'interrupteur de lumière¹³.

■ Formation du personnel

Pour assurer un service de qualité, pensez à sensibiliser vos employés à l'importance de répondre aux besoins d'une personne à mobilité réduite. Il est possible d'entamer une démarche auprès de l'organisme Kéroul qui offre une formation spécifique destinée au personnel¹⁴.

■ Alternatives

Lorsque pour différentes raisons, les lieux de votre commerce ne permettent pas d'envisager des solutions concrètes de mise en accessibilité, il est possible d'envisager d'autres choix. Voici quelques exemples :

- Assistance téléphonique pour recevoir une commande
- Bouton d'appel extérieur
- Achats en ligne
- Service de livraison à domicile
- Etc.

Notez qu'avec l'installation d'un terminal de paiement sans fil, vous permettrez à votre clientèle de régler directement sa facture sans soucis. À vous d'innover et de réinventer le commerce accessible.

¹³ Guide pratique d'accessibilité de la Ville de Québec: [https://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/propriete/docs/acces/acces_Manuel_utilisation_2010.pdf]

¹⁴ Kéroul: [<http://www.keroul.qc.ca/formation.html> & http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/73_fr.pdf]

LE GLACIER ABERDEEN



Le Saviez-vous?

L'installation d'un bouton d'appel à l'entrée extérieure d'un commerce peut servir d'intercom. Aussi, l'assistance d'employés sensibilisés, permet à une personne à mobilité réduite de franchir l'entrée de votre commerce.

Aménagement sécuritaire

Tous travaux, qu'ils soient réalisés pour une question d'accessibilité ou tout simplement pour l'embellissement de votre commerce, doivent être effectués en respectant les normes de sécurité. L'assurabilité des lieux demeure une priorité.

Sur le site de la Ville de Québec, un colligé de 17 fiches traite des normes qui régissent l'aménagement des lieux publics et des bâtiments en vue de faciliter les déplacements, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, des personnes ayant des déficiences motrices, auditives et visuelles et ceux de la population en général¹⁵.

En tout temps rappelez-vous qu'il est important d'accorder une attention particulière à l'aménagement de la façade de votre commerce. Qu'il s'agisse de mobilier urbain ou de tout autre élément architectural, décoratif ou utilitaire, les obstacles sont l'ennemi numéro un pour une personne à mobilité réduite.

N'oubliez pas qu'il est important

de respecter le **Code de construction de la Régie du bâtiment du Québec** afin d'éviter les mauvaises surprises. Aussi, n'hésitez pas à communiquer avec votre bureau d'arrondissement afin de déterminer si un permis est nécessaire.

¹⁵ Ville de Québec : [http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/propriete/amenagements_adaptes.aspx]





J'ai à cœur l'accessibilité de mon commerce!

Pour obtenir des conseils d'accessibilité et de formation pour votre personnel, contactez l'équipe du **CAPVISH** qui se fera un plaisir de vous accompagner dans votre démarche. Aussi, nous vous invitons à nous partager votre initiative en matière d'accessibilité.

À noter que nous pouvons faire la promotion de votre commerce, en tant que lieu accessible par l'entremise de notre site Internet et de notre page Facebook dans notre nouvelle section **Commerces Accessibles**.

Pour conclure, nous vous invitons à apposer l'autocollant « **J'ai à cœur l'accessibilité de mon commerce** » inclus dans cette trousse.

Vous pouvez nous joindre à l'adresse suivante :

commerces-accessibles@capvish.org ou par téléphone au **418 523-3065** et sur notre site Internet **www.capvish.org**

Votre démarche est importante !

L'équipe du CAPVISH



Le CAPVISH (Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap) est un organisme de défense et de promotion des droits et intérêts des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Par une approche favorisant une société inclusive et accessible, le CAPVISH participe au développement de l'autonomie des personnes ayant des incapacités motrices.

En tant qu'organisme communautaire œuvrant sur le territoire de la Capitale-Nationale, sa mission est de collaborer à l'amélioration des conditions de vie des personnes ayant une incapacité motrice. Au quotidien, le CAPVISH est amené à se prononcer sur différents dossiers notamment sur la question de l'accessibilité universelle, du transport, des soins à domicile et du logement.

Remerciements spéciaux

Ce projet a été rendu possible grâce à la collaboration financière de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et de la Ville de Québec.

Le CAPVISH tient à remercier ses précieux collaborateurs :

Monsieur Alfred Martel, architecte retraité de la Ville de Québec,
Madame Brigitte Labbé, le CIRRIIS (Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale), ainsi que le ROP 03 (Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03).

Pour terminer, merci aux commerçants suivants pour leur participation à la réalisation de cette trousse : Alimentation G.D. inc., Boulangerie pâtisserie Le Croquemouche, Café Roma, Café Sobab, Chez Victor (St-Paul), Langlois Opticien et le Glacier Aberdeen.

***Merci de nous aider à faire de la Ville de Québec
un milieu de vie accessible à tous !***

Office des personnes
handicapées
Québec 

VILLE DE
QUÉBEC 





400, boulevard Jean-Lesage, bur. 027, Québec (Québec) G1K 8W1
Téléphone : 418 523-3065 - Télécopieur : 418 523-6823
www.capvish.org