



# L'ACCESSIBILITÉ

## AU SERVICE DES COMMERÇANTS



J'ai à cœur  
l'**accessibilité**  
de mon **établissement.**



245 Rue Soumande, bureau 298,  
Québec (Qc) G1M 3H6  
Téléphone : 418 523-3065  
[info@capvish.org](mailto:info@capvish.org)



J'ai à **cœur**  
l'**accessibilité**  
de mon **établissement.**



## REMERCIEMENTS SPÉCIAUX

Ce projet a d'abord 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 souligner la contribution essentielle des collaborateurs de la première édition du guide en 2015 : Monsieur Alfred Martel, architecte retraité de la Ville de Québec, Madame Brigitte Labbé, du 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 la mise à jour 2026, le CAPVISH souhaite remercier Madame Amélie Hudon, stagiaire à la maîtrise en ergothérapie à l'Université Laval, Monsieur André Boutet, enseignant au même programme, ainsi qu'Eve Gauvin, étudiante en photographie. Leur collaboration a permis d'actualiser le contenu, d'enrichir les recommandations et de renforcer la pertinence du présent guide pour les commerçants d'aujourd'hui.

Pour finir, l'organisme remercie également les commerçants qui ont participé à la réalisation de la mise à jour de la trousse : Au Vieux Duluth - Vanier et Horizon Santé – Pharmacie Laurie-Eve Lavoie et Jérôme-Henri Lavoie Inc.

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



# TABLE DES MATIÈRES

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 ?

*Voyez les avantages de devenir accessible à tous !*

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Un guide performant .....</b>                                | <b>6</b>  |
| Acheter et consommer en toute liberté .....                     | 6         |
| À qui s’adresse cette trousse? .....                            | 6         |
| <b>Un investissement payant ! .....</b>                         | <b>7</b>  |
| Savoir reconnaître une opportunité d’affaire .....              | 7         |
| L’accessibilité et ses avantages.....                           | 8         |
| L’effet tourisme .....                                          | 8         |
| Le marketing social c’est payant .....                          | 8         |
| <b>Les 3 étapes de l’accessibilité .....</b>                    | <b>9</b>  |
| Évaluer l’environnement.....                                    | 9         |
| Établir un plan stratégique .....                               | 10        |
| Passer à l’action.....                                          | 10        |
| <b>Des solutions accessibles.....</b>                           | <b>11</b> |
| Entrée accessible .....                                         | 11        |
| Rampe .....                                                     | 12        |
| Mains courantes.....                                            | 13        |
| Porte d’entrée .....                                            | 13        |
| Espace intérieur et accès aux produits .....                    | 14        |
| Toilettes accessibles .....                                     | 15        |
| Formation du personnel.....                                     | 15        |
| Accessibilité numérique.....                                    | 16        |
| Alternatives.....                                               | 16        |
| <b>Pensez sécurité, en tout temps .....</b>                     | <b>17</b> |
| Aménagement sécuritaire .....                                   | 17        |
| <b>J’ai à cœur l’accessibilité de mon établissement ! .....</b> | <b>18</b> |





# MISE EN CONTEXTE

Le présent guide constitue une mise à jour de la première édition publiée en 2015. Au cours des dix dernières années, de nombreuses normes gouvernementales ainsi que les exigences en matière d'accessibilité ont évolué, appuyées par des avancées scientifiques et des données probantes démontrant les bénéfices de l'accessibilité universelle. Les recherches en santé publique, en ergonomie et en sciences sociales confirment notamment que des environnements accessibles favorisent l'autonomie, la participation sociale et la qualité de vie des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Cette nouvelle édition vise à accompagner les commerçants dans l'adaptation de leurs espaces et de leurs pratiques, en s'appuyant sur des outils concrets, des références actuelles et des principes reconnus de conception universelle. Bien que des progrès importants aient été réalisés, les études démontrent que des obstacles persistent et continuent de limiter l'accès équitable aux services et aux commerces.

C'est dans cette optique que le CAPVISH mise sur une collaboration étroite avec la Ville de Québec afin de favoriser l'adoption d'une politique ferme en matière d'accessibilité universelle, fondée sur des données scientifiques et des pratiques exemplaires. Par ailleurs, la littérature démontre que des interventions simples, mises en œuvre par les commerçants, peuvent avoir un impact significatif et mesurable sur l'amélioration de la qualité de vie et de l'inclusion sociale des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles.





# PRÉFACE

Dans un contexte marqué par le vieillissement accéléré de la population, l'accessibilité universelle s'impose comme un enjeu collectif majeur. Les données démographiques et les recherches en santé publique démontrent qu'une proportion croissante de la population vivra, de façon temporaire ou permanente, avec des limitations fonctionnelles liées à l'âge, à la santé ou à l'environnement. Dans cette perspective, l'accessibilité ne concerne pas uniquement une minorité de personnes, mais bien l'ensemble de la société.

Des environnements accessibles, sécuritaires et inclusifs bénéficient à tous : personnes âgées, familles avec de jeunes enfants, personnes vivant avec une limitation fonctionnelle, mais également aux commerçants et aux collectivités qui en retirent des retombées positives sur le plan social, économique et humain. La littérature scientifique souligne d'ailleurs que l'accessibilité universelle favorise l'autonomie, la participation sociale, la prévention des blessures et le maintien à domicile, tout en contribuant à une meilleure qualité de vie pour l'ensemble de la population.

C'est dans ce contexte que s'inscrit le présent guide, qui se veut un outil de référence actualisé, fondé sur des données probantes et des pratiques reconnues. Il vise à accompagner les établissements et les acteurs du milieu dans la création d'environnements accessibles et adaptés, en tenant compte des réalités actuelles et futures de notre société. En misant sur l'accessibilité universelle aujourd'hui, nous investissons collectivement dans une société plus inclusive, durable et résiliente pour demain.



# UN GUIDE PERFORMANT

## ACHETER ET CONSOMMER EN TOUTE LIBERTÉ

L'accessibilité 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 sur l'accessibilité des bâtiments et le Plan d'action en accessibilité universelle 2025-2030.<sup>1</sup>

Avant tout, bienvenue dans le monde des établissements accessibles à tous !



<sup>1</sup> <https://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/planification-orientations/developpement-communautaire-et-social/docs/plan-action-accessibilite-universelle-bilan-2025-2030.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 !



# UN INVESTISSEMENT PAYANT !

## SAVOIR RECONNAÎTRE UNE OPPORTUNITÉ D'AFFAIRE

Au Québec, l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022 nous apprend que 21 % de la population vit avec une incapacité de légère à sévère, une augmentation de 4,8 % par rapport à 2017. <sup>2</sup>

C'est connu, le poids démographique des personnes âgées au Québec est en croissance. En 2021, on comptait 1,75 million de personnes de 65 ans et plus, soit 20 % de l'ensemble de la population. Cette part, qui n'était que de 7 % en 1971, devrait atteindre 26 % d'ici 2041 selon les projections démographiques de l'Institut de la statistique du Québec. <sup>3</sup> Ces tendances confirment l'importance croissante des aînés et des personnes en situation de handicap comme consommateurs influents sur le marché.

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 des lieux se veut un incontournable. Boulangeries, épicerie, 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.

<sup>2</sup> Statistique Canada. (2023). Enquête canadienne sur l'incapacité, 2022. Statistique Canada. (2023). Enquête canadienne sur l'incapacité, 2022. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-654-x/89-654-x2023004-fra.htm>

<sup>3</sup> Statistique Québec. (2023). Portrait des personnes âgées — Québec. <https://statistique.quebec.ca/fr/communiqué/portrait-personnes-aines-quebec>



## 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 en situation de handicap

## 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.

En plus de cette clientèle, l'augmentation récente de l'achalandage touristique confirme le potentiel économique que représente l'accessibilité. À l'été 2024 seulement, près de 1,34 million de touristes internationaux ont franchi un poste frontalier canadien pour se rendre au Québec, soit une hausse de 9,7 % par rapport à l'année précédente.<sup>4</sup> Ces visiteurs recherchent des lieux accueillants et inclusifs, capables de répondre à une diversité de besoins. Miser sur l'accessibilité de votre commerce, c'est donc non seulement faciliter la vie quotidienne des résidents du quartier, mais aussi capter une part croissante des retombées économiques liées au tourisme.

## LE SAVIEZ-VOUS ?

Des chercheurs ont montré que les environnements accessibles ne profitent pas qu'aux personnes en situation de handicap : ils attirent une clientèle plus large, favorisent la satisfaction et la fidélisation des consommateurs, et contribuent à renforcer la réputation et la rentabilité des entreprises.<sup>5</sup> Miser sur l'accessibilité, c'est donc investir dans un marché en croissance et assurer la pérennité de son commerce, tout en favorisant l'inclusion de tous.

## 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.

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

<sup>5</sup> Terashima, P., & Clark, L. (2021). Measuring economic benefits of accessible spaces to achieve "meaningful" access in the built environment: A review of recent literature. *Journal of Accessibility and Design for All*, 11(1), 1–25.



# LES 3 ÉTAPES DE L'ACCESSIBILITÉ

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 pratiques: <sup>6</sup>

## 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, 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.
- > Vérifier la disponibilité et la conformité des installations sanitaires, en vous assurant qu'elles répondent aux besoins d'une clientèle diversifiée.



<sup>6</sup> 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)

## 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. 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)
- > Analyse des besoins de la clientèle : identifier les types de limitations fonctionnelles les plus fréquentes et adapter en conséquence
- > Budget d'aménagement et stratégies de financement (les travaux sont-ils éligibles à une subvention de la Ville ou du gouvernement?)
- > Idées d'autofinancement ou de partenariats communautaires

## 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 le Guide sur l'accessibilité des bâtiments et le Plan d'action en accessibilité universelle 2025-2030. 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.

- > Des plateformes comme RénoAssistance ou l'APCHQ permettent aussi de trouver des entrepreneurs qualifiés et d'obtenir des estimations réalistes.
- > Il est aussi possible de consulter le site de la Ville de Québec afin de connaître les différents programmes d'aide financière disponibles pour les commerces souhaitant améliorer leur accessibilité.

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 [info@capvish.org](mailto:info@capvish.org)



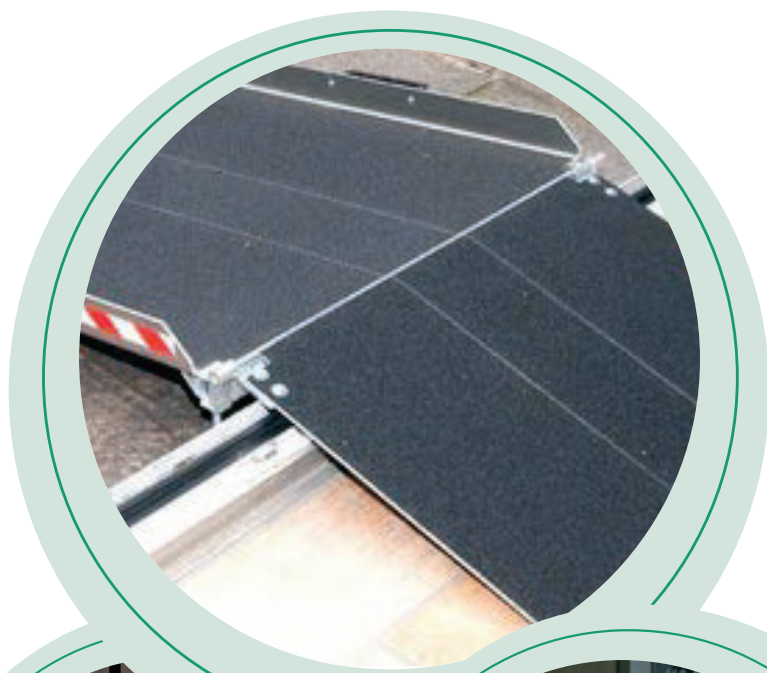
# DES SOLUTIONS ACCESSIBLES

## POUR L'EXTÉRIEUR DE VOTRE COMMERCE

### ENTRÉE ACCESSIBLE

L'entrée est le premier contact avec votre commerce. Une entrée bien aménagée donne le ton et reflète une volonté d'inclusion. Une seule marche, une porte lourde ou un seuil surélevé peuvent suffire à créer une barrière. Améliorer l'accès, c'est offrir à tous la possibilité d'entrer dignement et en toute sécurité.

- > Le stationnement nécessite un parcours sans obstacles entre la zone où sont situées les places de stationnement réservées aux personnes handicapées et une entrée.
- > Lorsqu'il existe une dénivellation, la rampe est la solution la plus sécuritaire. Elle doit être stable, antidérapante et munie de mains courantes continues des deux côtés, installées entre 865 et 965 mm de hauteur. La pente ne devrait pas excéder 1:12 (8,3 %), et un palier de repos doit être prévu tous les 9 mètres ou à chaque changement brusque de direction.
- > 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.
- > Pensez à vous assurer de la stabilité et de l'entretien régulier de la rampe, particulièrement en hiver, afin d'éviter la glace, l'eau ou les débris pouvant compromettre la sécurité.



# RAMPE

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 de plus amples détails concernant la conception de rampes, référez-vous au le Guide sur l'accessibilité des bâtiments et le Plan d'action en accessibilité universelle 2025-2030.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> [https://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/guide-accessibilite-batiment\\_2022.pdf](https://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/guide-accessibilite-batiment_2022.pdf)



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 !





## 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 :20.<sup>8</sup>

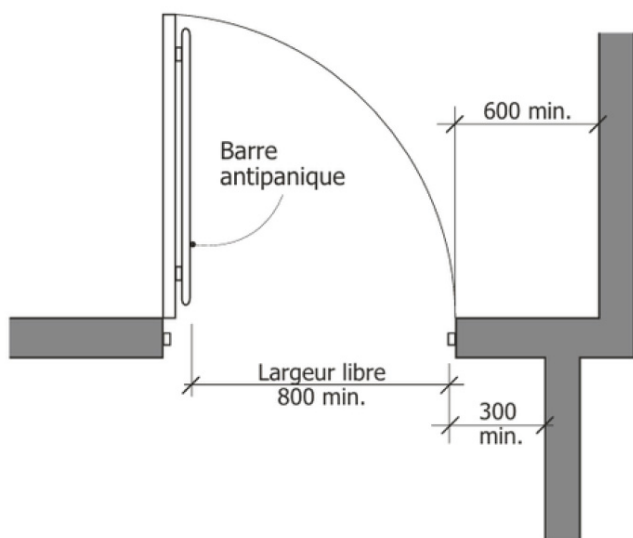
## PORTE D'ENTRÉE

La porte d'entrée doit avoir une largeur libre de plus de 800 mm, une facilité d'ouverture et la présence éventuelle d'un ouvre-porte automatique. Il faut privilégier une poignée en levier facile à saisir de type bec de canne ou à anse pour les personnes éprouvant un problème de motricité et un seuil de moins de 13 mm de hauteur.

Afin d'en connaître davantage sur le choix de portes automatisées, nous vous invitons à consulter le Guide sur l'accessibilité des bâtiments et le Plan d'action en accessibilité universelle 2025-2030.<sup>9</sup>

<sup>8</sup> Société Logique : [<http://www.societelogique.org/contenu?page=actualites&nID=172>]

<sup>9</sup> [https://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/guide-accessibilite-batiment\\_2022.pdf](https://www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/guide-accessibilite-batiment_2022.pdf)



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

## ESPACE INTÉRIEUR ET ACCÈS AUX PRODUITS

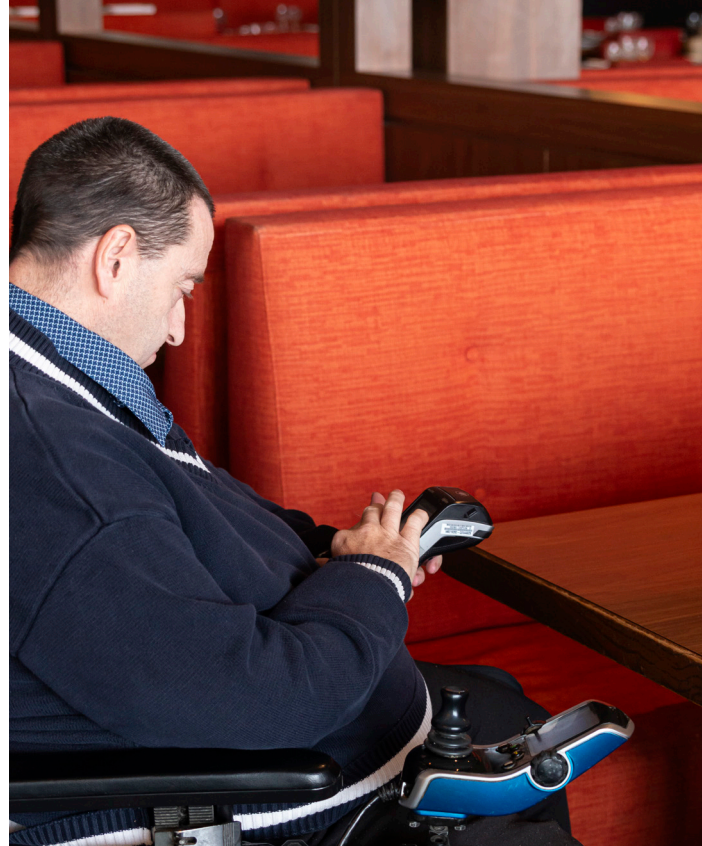
L'organisation des espaces intérieurs joue un rôle clé dans l'expérience du client. Un aménagement accessible facilite la circulation, réduit les risques de chute et permet à chacun de magasiner ou de recevoir un service de manière autonome et agréable.

Les comptoirs de service doivent comprendre au moins une section accessible d'une hauteur maximale de 865 mm, avec un espace libre en dessous d'au moins 685 mm pour permettre à une personne en fauteuil roulant de s'en approcher confortablement. Les terminaux de paiement doivent être orientables, à portée de main et sans socle fixe trop élevé.

Pour les produits et les étagères, favorisez des hauteurs de présentation situées entre 400 mm et 1200 mm du sol, de manière à être accessibles à la majorité des clients, qu'ils soient debout, en fauteuil roulant ou de petite taille. Les articles essentiels devraient être disposés à portée moyenne.

Un bon éclairage, sans éblouissement ni zones d'ombre, favorise la sécurité et le repérage dans l'espace. Les informations visuelles, qu'il s'agisse d'étiquettes, de menus, de panneaux ou d'affichages, devraient être claires, bien contrastées et faciles à lire. Lorsque possible, offrir un service d'accompagnement ou d'assistance permet à toute personne, quelle que soit sa mobilité ou sa perception visuelle, de profiter pleinement de l'expérience offerte dans le lieu.

Enfin, l'entretien quotidien demeure essentiel : garder les allées libres de tout encombrement, assurer une bonne stabilité du mobilier et replacer les articles déplacés contribuent à maintenir un environnement inclusif et sécuritaire.



# TOILETTES ACCESSIBLES

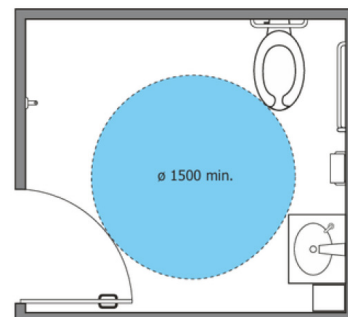
Les toilettes représentent un service essentiel qui influence directement l'expérience et le confort des clients. Chaque établissement devrait disposer d'au moins une toilette universellement accessible, bien identifiée par une signalisation claire et visible. L'accès doit être facile à repérer et libre de tout obstacle, avec une porte légère ou équipée d'un système d'ouverture assistée.

À l'intérieur, une aire de manoeuvre d'au moins 1500 mm de diamètre permet à une personne utilisant un fauteuil roulant ou une aide à la marche de se déplacer librement. Les barres d'appui installées à proximité de la toilette doivent être solidement fixées, horizontales, verticales ou diagonales, afin d'offrir un soutien sécuritaire.

Le lavabo doit être dégagé sous la vasque pour permettre le passage des jambes. La robinetterie et les accessoires (distributeurs de savon, séchoir à main, papier hygiénique, miroir) devraient être installés à une hauteur comprise entre 900 et 1200 mm du sol et être facilement utilisables d'une seule main.

Un éclairage uniforme et un revêtement de plancher antidérapant améliorent la sécurité, tandis que des contrastes visuels entre les murs, le plancher et les équipements facilitent le repérage.

Pour les commerces offrant un service à la clientèle prolongé (restaurants, boutiques), il est recommandé de prévoir une toilette unisexe adaptée, afin de répondre à une plus grande diversité de besoins, y compris ceux des personnes accompagnées.



## 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 personnel.<sup>10</sup> Concrètement, des organismes comme AlterGo, Kéroul et l'AQLPH proposent des formations ciblées pour outiller le personnel et les gestionnaires à mieux accueillir les personnes en situation de handicap. Ces initiatives favorisent le développement de compétences concrètes et contribuent à créer des milieux de travail et de services réellement inclusifs.

<sup>10</sup> Kéroul : [<http://www.keroul.qc.ca/formation.html> & [http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/73\\_fr.pdf](http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/73_fr.pdf)]



## ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

L'accessibilité d'un commerce commence souvent en ligne. Un site web clair et facile à naviguer permet à tous les clients, incluant ceux ayant une limitation visuelle, motrice, cognitive ou auditive, de trouver rapidement l'information essentielle comme les heures d'ouverture, l'adresse ou les services offerts.

Au Québec, l'accessibilité numérique est encadrée par le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008-3.0), qui s'appuie sur les normes internationales WCAG 2.1 – niveau AA. Même s'il vise surtout les organismes publics, il constitue une référence utile pour les commerces souhaitant offrir une expérience inclusive.

Concrètement, quelques bonnes pratiques suffisent à améliorer l'accessibilité :

- > Textes et menus faciles à comprendre
- > Contraste suffisant et caractères lisibles
- > Navigation possible au clavier
- > Descriptions alternatives pour les images

Miser sur un site accessible, c'est offrir une expérience inclusive dès le premier contact avec votre commerce.

## 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.



# PENSEZ SÉCURITÉ, EN TOUT TEMPS

## 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 recueil 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 général.<sup>11</sup>

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.

<sup>11</sup> Ville de Québec : [[http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/propriete/amenagements\\_adaptes.aspx](http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/propriete/amenagements_adaptes.aspx)]





# J'AI À COEUR L'ACCESSIBILITÉ DE MON ÉTABLISSEMENT !

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.

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

Vous pouvez nous joindre à l'adresse suivante :  
[info@capvish.org](mailto:info@capvish.org) ou par téléphone au  
418-523-3065 et sur notre site Internet  
[capvish.org](http://capvish.org)

Votre démarche est importante !  
L'équipe du CAPVISH





# CONCLUSION

L'accessibilité universelle constitue aujourd'hui un levier essentiel pour répondre aux transformations démographiques, sociales et économiques de notre société. À la lumière des données scientifiques et des constats issus du terrain, il est clair que la création d'environnements accessibles ne relève pas uniquement d'une obligation réglementaire, mais bien d'un choix structurant qui favorise l'équité, l'autonomie et la participation sociale de l'ensemble de la population.

Le présent guide se veut un outil concret pour soutenir les établissements et les décideurs dans la mise en œuvre de pratiques accessibles et durables. Les solutions proposées démontrent que des actions simples, réfléchies et fondées sur des principes de conception universelle peuvent générer des retombées positives mesurables, tant pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles que pour la collectivité dans son ensemble.

Dans un contexte de vieillissement de la population, il devient impératif de renforcer les collaborations entre les organismes, les municipalités et les acteurs du milieu. Le CAPVISH réaffirme ainsi l'importance d'une politique ferme en matière d'accessibilité universelle, appuyée sur des données probantes et une volonté collective d'agir. En poursuivant les efforts amorcés et en plaçant l'accessibilité au cœur des décisions, nous contribuons à bâtir une société plus inclusive, sécuritaire et adaptée aux réalités d'aujourd'hui et de demain.





245 Rue Soumande,  
bureau 298,  
Québec (Qc)  
G1M 3H6  
Téléphone :  
418 523-3065  
info@capvish.org

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 oeuvrant 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.

## NOTRE EXPERTISE ET NOS RÉALISATIONS

Depuis plus de 40 ans, CAPVISH agit comme un acteur clé de l'accessibilité universelle à Québec. L'organisme soutient, accompagne et outille les milieux municipaux, communautaires et commerciaux pour favoriser la pleine participation des personnes en situation de handicap. Son expérience sur le terrain et son expertise en accessibilité du cadre bâti font de CAPVISH un partenaire incontournable pour les commerces souhaitant offrir une expérience client inclusive.

L'équipe CAPVISH met à profit ses outils de communication (balados, rédaction de communiqués, conférences) pour promouvoir les bonnes pratiques en matière d'accessibilité et de service aux personnes handicapées. Ces initiatives permettent de rejoindre autant les commerçants que le grand public.

Reconnu pour son expertise, CAPVISH accompagne les institutions et les commerces dans la mise en accessibilité de leurs espaces. Que ce soit pour concevoir un plan d'action, adapter une entrée ou revoir l'aménagement intérieur, l'organisme offre des recommandations concrètes et adaptées à la réalité du terrain. Son approche collaborative aide les propriétaires à respecter les normes tout en améliorant l'expérience de leur clientèle.

En impliquant directement ses membres, CAPVISH favorise une évaluation participative de l'accessibilité. Ces activités permettent de recueillir des témoignages et des observations concrètes sur les obstacles rencontrés dans les commerces et les services de proximité, contribuant ainsi à des améliorations durables.