



# Guide d'accessibilité des commerces et des services de proximité

Des commerces et des services de proximité à Longueuil,  
accessibles à toutes et à tous, c'est gagnant et payant !

**longueuil**

Ce guide a été rendu possible grâce à la collaboration  
et à la participation financière de la Ville de Longueuil.

**AUTAL**  
Association des usagers du  
transport adapté de Longueuil



# Table des matières

Introduction.....	4
1. Ce guide s'adresse à qui ? .....	6
2. Qui bénéficie de l'accessibilité universelle ? .....	7
3. L'accessibilité universelle, c'est quoi ? .....	8
4. Des statistiques à prendre en considération .....	9
5. Un commerce et des services de proximité accessibles, ça veut dire quoi ? .....	10
6. Des exemples d'aménagements à faible coût afin de rendre votre commerce et vos services de proximité accessibles à toutes et à tous .....	13
7. De l'aide et du soutien financier sont disponibles .....	14
8. Auto-évaluation : votre établissement est-il accessible ? .....	16
9. À propos de l'Association des usagers du transport adapté de Longueuil .....	18
10. Organisations dont certains représentants ont contribué à la conception du Guide d'accessibilité des commerces et des services de proximité. ....	19
11. Références .....	20
12. Bibliographie .....	21

**Ce guide a été rendu possible grâce à la collaboration et à la participation financière de la Ville de Longueuil.**

1<sup>ère</sup> édition, 2022


Dépôt légal :  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ), 2022.

ISBN 978-2-9819112-7-8  
(1<sup>ère</sup> édition, 2022)

© 2022, Association des usagers du transport adapté de Longueuil

Il est interdit de reproduire, en tout ou en partie, le présent ouvrage par quelque procédé que ce soit, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de l'éditeur.

Conception graphique :  
Perron Média



**Des commerces et  
des services de  
proximité à Longueuil,  
accessibles à toutes  
et à tous, c'est  
gagnant et payant !**

## Remerciements

La réalisation de ce guide a été rendue possible grâce à la participation de plusieurs personnes à qui l'Association des usagers du transport adapté de Longueuil (AUTAL) voudrait témoigner toute sa reconnaissance.

Nous tenons à remercier le Comité des partenaires du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et mesures en matière d'accessibilité universelle de la Ville de Longueuil et le Comité de travail ad hoc et toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce guide.

Nous remercions madame Ninon Ballabey, directrice du Foyer Saint-Antoine de Longueuil, pour avoir autorisé de photographier l'entrée du bâtiment. Nous remercions aussi monsieur Karl Ferraro, propriétaire du dépanneur Nobert, pour avoir permis la photographie de son commerce.

Nous tenons aussi à remercier monsieur Martin Morin, directeur général de l'AUTAL, et monsieur Pierre Nadeau, membre du conseil d'administration de l'AUTAL, d'avoir accepté de se faire photographier et d'avoir autorisé la publication de leur photo dans le présent guide.

Nous remercions également monsieur Patrick Perron pour la prise des photos.

Merci de nous aider à faire de la Ville de Longueuil un milieu de vie accessible à toutes et à tous !

## Introduction

Selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité<sup>1</sup> de 2017, 16.1 % de la population québécoise de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé, présente une incapacité. Cela signifie que plus d'un million de personnes au Québec vivaient avec un handicap. Compte tenu de l'accroissement et du vieillissement de la population, ce chiffre est probablement à la hausse aujourd'hui.

Les personnes vivant avec des limitations fonctionnelles rencontrent souvent des obstacles dans leur vie quotidienne. Celles-ci doivent, en général, se résigner à utiliser les commerces et les services de proximité qui leur sont accessibles. Les bâtiments se doivent d'être aménagés sans obstacles pour accéder et circuler adéquatement et ainsi permettre l'accès à toutes et à tous. Si ce n'est pas déjà le cas pour vous, sachez qu'il y a des bénéfices à devenir un commerce ou des services de proximité accessibles !

**L'Association des usagers du transport adapté de Longueuil (AUTAL)**, en collaboration avec le Comité des partenaires du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et mesures en matière d'accessibilité universelle de la Ville de Longueuil, vous présente le « Guide d'accessibilité des commerces et des services de proximité ». Vous y trouverez tous les renseignements nécessaires pour optimiser l'accessibilité de votre établissement.

# Des commerces et des services de proximité accessibles, **c'est gagnant et payant !**



**Vous pourriez voir une augmentation de votre clientèle**



**Vous verrez sûrement une incidence sur votre rentabilité**



**Vous vous démarquerez de la concurrence**



**Vous mettrez en valeur votre bâtiment**



**Vous augmenterez votre image de marque**



**Vous contribuerez à augmenter la participation sociale des personnes handicapées**



# 1. Ce guide s'adresse à qui ?

---

Le Code de construction du Québec régit les exigences minimales à respecter en matière d'accessibilité des bâtiments. Les constructeurs ou entrepreneurs doivent donc respecter les règles dictées par le Code. Nous encourageons toutefois les propriétaires d'établissements commerciaux à aller au-delà du Code afin de permettre une plus grande inclusion.

Cependant, certains établissements ne sont pas assujettis aux règlements de la Loi sur le bâtiment<sup>2</sup>. Entre autres, nous y retrouvons les établissements commerciaux dont la superficie totale est inférieure à 300 m<sup>2</sup>.

De plus, lorsqu'il n'y a pas de règles municipales en ce sens, l'accessibilité des lieux devient la décision du propriétaire. C'est pourquoi la sensibilisation est de mise !

---

Ce guide est destiné à tous ceux et celles qui désirent promouvoir l'accessibilité de leur commerce ou de leurs services de proximité.

---



## 2. Qui bénéficie de l'accessibilité universelle ?

**L'accessibilité de votre commerce ou de vos services de proximité sera bénéfique pour toute la population. De plus, vous pourrez ainsi mieux répondre aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en permettant l'accès à toutes et à tous.**

Mais avant tout, il faut savoir comment se définit une personne handicapée.

Selon la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale<sup>3</sup>, une personne handicapée se définit comme toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.

**Il existe différents types d'incapacité, soit :**

- ✓ Motrice;
- ✓ Physique;
- ✓ Intellectuelle;
- ✓ Cognitive;
- ✓ Auditive;
- ✓ Visuelle;
- ✓ De la parole ou du langage;
- ✓ Liée aux autres sens;
- ✓ Du spectre de l'autisme;
- ✓ Un trouble de santé mentale.

**Réduire et éliminer les obstacles permettent d'accroître l'accès à votre commerce ou à vos services de proximité pour toutes et tous.**

Mais ce n'est pas tout, l'accessibilité ne s'arrête pas qu'aux personnes ayant des limitations fonctionnelles.

**Plusieurs autres personnes bénéficieront de l'accessibilité mise en place dans votre commerce ou vos services de proximité comme :**

- ✓ Les personnes âgées;
- ✓ Les personnes à mobilité réduite;
- ✓ Les personnes de forte taille;
- ✓ Les familles avec une poussette;
- ✓ Les familles avec de jeunes enfants;
- ✓ Les futures mamans;
- ✓ Les personnes temporairement handicapées à la suite d'un accident;
- ✓ Les livreurs de marchandises;
- ✓ Et bien d'autres !

### 3. L'accessibilité universelle, c'est quoi ?

Selon le Groupe DÉFI Accessibilité de l'Université de Montréal<sup>4</sup>, l'accessibilité universelle se définit comme étant le caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents.


**En résumé,** c'est de réaliser des environnements et d'offrir des services sans obstacles qui permettent à toutes et à tous d'accéder aux mêmes services sans compromettre l'accomplissement d'activités quotidiennes pour une personne handicapée. L'accessibilité universelle doit répondre aux besoins de toute la population et encourager la participation sociale.





## 4. Des statistiques à prendre en considération

Comprendre les caractéristiques de l'incapacité vous aidera à mieux saisir le portrait de certaines personnes qui pourront fréquenter votre commerce ou vos services de proximité si ceux-ci deviennent accessibles.

Selon l'Institut de la statistique du Québec (ISQ)<sup>6</sup> pour la Ville de Longueuil :

- 

En 2021, 18,76 % de la population de la Ville de Longueuil avait 65 ans et plus, soit 47 441 personnes sur une population totale de 252 828 personnes.
- 

En 2030, 22,96 % de la population de la Ville de Longueuil aura 65 ans et plus, soit 62 323 personnes sur une population totale de 271 447 personnes.
- 

En 2040, 23,93 % de la population de la Ville de Longueuil aura 65 ans et plus, soit 68 570 personnes sur une population totale de 286 493 personnes.

Selon la collection « Les personnes avec incapacité au Québec » de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)<sup>5</sup>, voici un résumé du portrait de la population québécoise de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé, à partir des données de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 (ECI).

### Pour le Québec :

- 16,1 % des Québécois ont une incapacité;
- 1 053 350 de personnes au Québec ont une incapacité;
- Environ une personne sur six de 15 ans et plus a une incapacité.

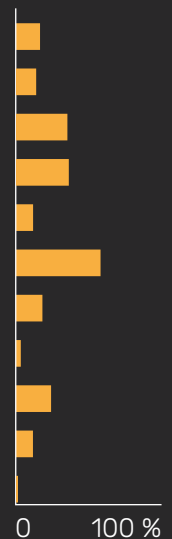
### En Montérégie :

- 15,8 % de la population de la Montérégie présente une incapacité;
- 193 680 personnes habitant la Montérégie ont une incapacité.

### Types d'incapacité

Voici les différents types d'incapacité de la population québécoise de 15 ans et plus, vivant dans un ménage privé, et ayant une incapacité en 2017. Prenez note qu'une personne peut présenter plus d'un type d'incapacité.

- Vision** : 19,6 %
- Audition** : 17,4 %
- Mobilité** : 40 %
- Flexibilité** : 41 %
- Dextérité** : 15,3 %
- Douleur** : 61,5 %
- Apprentissage** : 21,9 %
- Développement** : 5,3 %
- Santé mentale** : 28,9 %
- Mémoire** : 13,4 %
- Indéterminée** : 2,4 %



## 5. Un commerce et des services de proximité accessibles, ça veut dire quoi ?

Un commerce et des services de proximité accessibles doivent offrir, à toutes et à tous, la possibilité d'y accéder sans obstacles.

Voici quelques éléments incontournables que doit posséder un commerce ou un service de proximité pour être accessible. Évidemment, la liste n'est pas exhaustive.

Des aménagements extérieurs tels que :



**01** Un accès à un stationnement, à proximité, réservé aux personnes à mobilité réduite;

**02** Une rampe d'accès qui respecte les normes;

**03** Une entrée de plain-pied sans escaliers et libre de tout obstacle;

**04** Un parcours sans obstacles jusqu'à la porte d'entrée;

**05** Une entrée facilement repérable ainsi qu'une facilité pour les entrées et les sorties;

**06** Un banc ou une chaise permettant le repos ou l'attente d'un transport.

**Des aménagements intérieurs tels que :**



**01** Du personnel formé adéquatement afin de bien accueillir et servir les personnes ayant des limitations;

**02** Des allées larges et libres d'obstacles, permettant de circuler en fauteuil roulant ou avec un chien-guide;

**03** Gérer les bruits ambiants en diminuant la musique;

**04** Des bandes de couleur contrastante à la hauteur des yeux dans les fenêtres;

**05** Au moins une toilette accessible;

**06** Une signalisation simple et précise;

**07** Un éclairage adéquat et suffisant;

**08** Des menus, des étiquettes et des prix facilement lisibles;

**09** Un comptoir de caisse aménagé à la bonne hauteur avec un espace de dégagement;

**10** Les présentoirs et les produits doivent être facilement accessibles;

**11** Un terminal de point de vente amovible avec un éclairage intégré et option sonore.




## Un accueil personnalisé :

L'accueil d'une cliente ou d'un client à l'intérieur de votre établissement est aussi important que les aménagements. C'est un aspect prioritaire à considérer en termes d'accessibilité. Chaque type de limitation peut nécessiter des besoins différents, c'est pourquoi l'accueil doit être adapté en lien avec la limitation de la personne.

L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) a créé une autoformation gratuite, sous forme de capsules vidéo disponibles en ligne, afin d'outiller quiconque à mieux accueillir une clientèle handicapée. N'oubliez pas qu'un accueil personnalisé peut fidéliser votre clientèle.

L'autoformation intitulée Mieux accueillir les personnes handicapées est disponible à l'adresse suivante :

 [autal.info/autoformation-ophq](https://autal.info/autoformation-ophq)

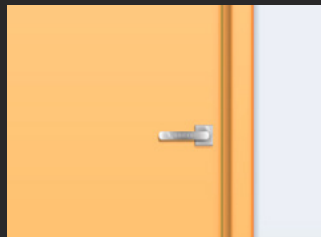
## 6. Des exemples d'aménagements à faible coût afin de rendre votre commerce et vos services de proximité accessibles à toutes et à tous

Les exemples suivants peuvent être réalisés à faible coût et constituent un bon point de départ.

### Solutions simples pour l'aménagement destiné au bâtiment :



- ✓ Des seuils de portes biseautés



- ✓ Avoir des portes et des murs avec des couleurs contrastantes



- ✓ Une rampe fixe ou amovible



- ✓ Un ouvre-porte automatique ou une porte automatique



- ✓ Des poignées de porte de type bec-de-cane

## 7. De l'aide et du soutien financier sont disponibles

Plusieurs programmes ou ressources existent afin de vous aider à rendre votre commerce ou vos services de proximité accessibles à toutes et à tous.

### Gouvernement du Québec

Le site Internet du gouvernement du Québec regroupe maintenant tous les programmes et les services destinés aux personnes handicapées.

Visitez le site suivant pour plus d'informations :

 [quebec.ca/personneshandicapees](http://quebec.ca/personneshandicapees)

### Office des personnes handicapées du Québec

L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) recense tous les programmes et les mesures que vous pourriez mettre en place afin de rendre votre commerce ou vos services de proximité accessibles à toutes et à tous en encourageant la participation sociale.



Pour consulter le répertoire, visitez la page suivante :

 [autal.info/ophq](http://autal.info/ophq)



### Évaluation de l'accessibilité de votre commerce ou de vos services de proximité

Des centres de réadaptation peuvent vous aider, vous conseiller ou évaluer l'accessibilité de votre commerce ou de vos services de proximité. **N'hésitez pas à contacter leur équipe du Service de soutien aux partenaires et à la communauté**

Coordonnées du CISSS de la Montérégie-Centre/INLB :

 (450) 463-1710 poste 647  
 [formation.inlb@ssss.gouv.qc.ca](mailto:formation.inlb@ssss.gouv.qc.ca)

Coordonnées du CISSS de la Montérégie-Ouest :

 (450) 676-7447 poste 2560  
 [ssapac.ciessmo16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:ssapac.ciessmo16@ssss.gouv.qc.ca)

## Ville de Longueuil

La Ville de Longueuil offre, via la Société d'habitation du Québec, un programme de subventions pour effectuer des travaux afin de rendre votre commerce ou vos services de proximité accessibles.

### Programme Petits Établissements Accessibles (PEA)


Le programme PEA vise à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite à de petits établissements commerciaux, d'affaires et de réunion non assujettis aux exigences en accessibilité du Code de construction ou à une réglementation en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées.

Plus précisément, ce programme a pour objectif de fournir une aide financière aux propriétaires ou aux locataires des bâtiments visés pour la réalisation de travaux permettant d'appliquer les exigences d'accessibilité du Code de construction.

L'aide financière maximale pouvant être versée dans le cadre du programme est de 25 000 \$ par établissement admissible. Le montant de la subvention est calculé en appliquant un taux d'aide de 90 % au coût reconnu.

Pour de plus amples informations :

Nous vous invitons à communiquer avec l'équipe du Centre de services aux citoyens en composant le 311. Vous pouvez également vous référer à la page du programme sur le site Web de la Ville de Longueuil :

 <https://www3.longueuil.quebec/fr/programme-petits-etablissements-accessibles-pea>



**longueuil**

## 8. Auto-évaluation : votre établissement est-il accessible ?

### Voici un petit questionnaire

qui vous permettra de réfléchir sur l'accessibilité de votre commerce ou de vos services de proximité.



- Est-ce qu'il y a un stationnement, à proximité, réservé aux personnes à mobilité réduite ?
- Est-ce que le parcours jusqu'à la porte d'entrée est sans obstacles ?
- Est-ce qu'il y a une rampe d'accès ?
- Est-ce qu'il y a une entrée de plain-pied et libre de tout obstacle ?
- Est-ce que l'entrée est facilement repérable ?
- Est-ce qu'il y a des portes automatiques ?
- Est-ce que les allées sont assez larges et libres d'obstacles tels que des présentoirs ou des marchandises pour permettre d'effectuer des manœuvres en fauteuil roulant ou de circuler avec un chien-guide ?
- Est-ce qu'il y a une toilette accessible à toutes et à tous avec une porte automatique, une grande superficie, des barres d'appui, une zone de transfert et des vanités à une hauteur accessible ?
- Est-ce qu'il est possible de se déplacer de façon sécuritaire ?
- Est-ce qu'il y a une signalisation simple et précise qui permet de bien s'orienter ?
- Est-ce que l'éclairage et les contrastes de couleurs sont adéquats et suffisants ?
- Est-ce que vos étiquettes et vos prix sont lisibles pour toutes et tous ?
- Est-ce que le comptoir de caisse est aménagé à la bonne hauteur avec un espace de dégagement ?
- Est-ce que votre comptoir de caisse ou d'accueil est facilement repérable ?
- Est-ce que vos présentoirs et vos produits sont facilement accessibles à toutes et à tous ?
- Est-ce que votre terminal de paiement est amovible avec un éclairage intégré et avec l'option sonore ?

**Si vous avez répondu non à plusieurs questions,** il serait pertinent de vous demander quels aménagements ou améliorations vous pourriez apporter à votre commerce ou à vos services de proximité afin que ceux-ci soient accessibles à tout type de clientèle. De cette façon, vous allez améliorer l'expérience de vos clientes et de vos clients.



## 9. À propos de l'Association des usagers du transport adapté de Longueuil

Fondée en 1981, l'Association des usagers du transport adapté de Longueuil (AUTAL) est un organisme à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir les intérêts et de défendre les droits des personnes handicapées utilisant le transport adapté et collectif de l'agglomération de Longueuil.

Pour de plus amples informations, veuillez communiquer avec :

### Association des usagers du transport adapté de Longueuil (AUTAL)

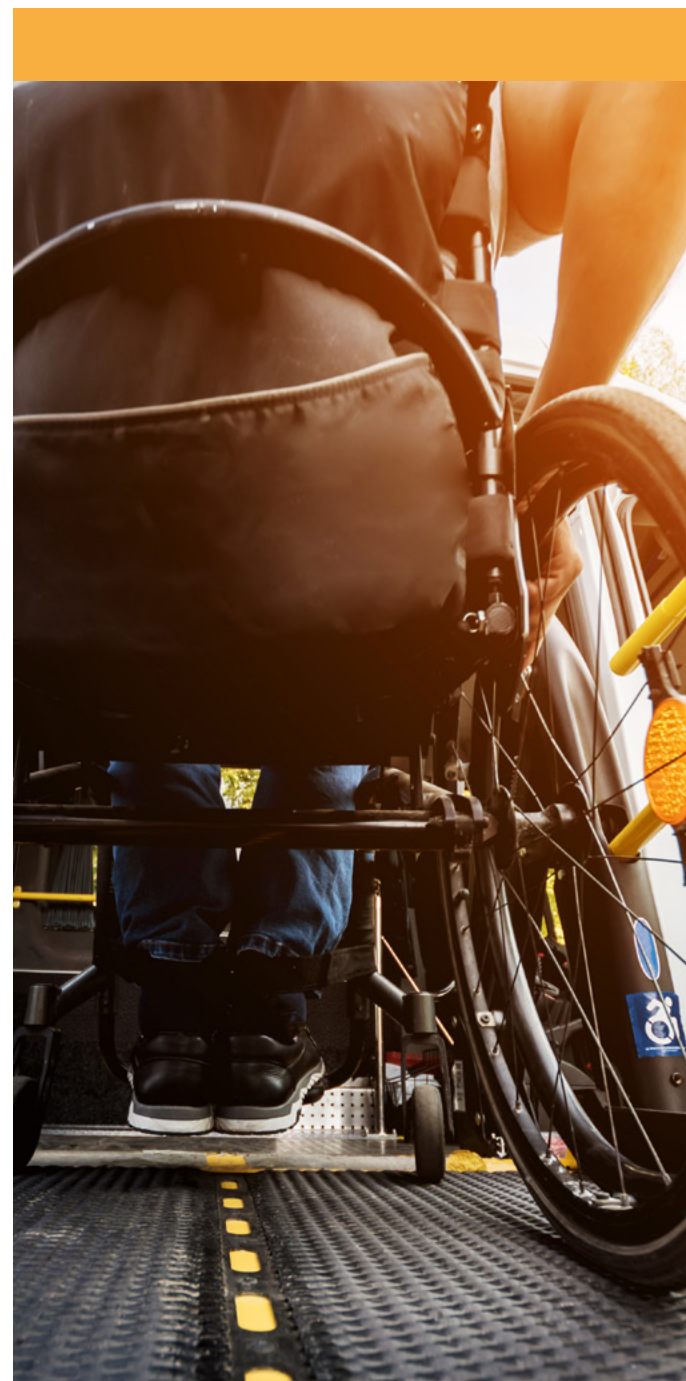
150, rue Grant, bureau 118  
Longueuil (Québec) J4H 3H6

Téléphone : 450 646-2224

Courriel : [info@autal.org](mailto:info@autal.org)

Site Internet : [www.autal.org](http://www.autal.org)

Page Facebook : [www.facebook.com/autal646/](https://www.facebook.com/autal646/)



## 10. Organisations dont certains représentants ont contribué à la conception du Guide d'accessibilité des commerces et des services de proximité

---

- Association d'informations en logements et immeubles adaptés
- Association des parents et handicapés de la Rive-Sud métropolitaine
- Association des usagers du transport adapté de Longueuil
- Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre
- Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est
- Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest
- Conseil canadien des aveugles de Longueuil
- Groupement des associations de personnes handicapées de la Rive-Sud de Montréal
- Institut Nazareth et Louis-Braille
- Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain
- Ville de Longueuil

## 11. Références

---

<sup>1</sup> Récupéré de <https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/statistiques/personnes-handicapees-au-quebec-en-chiffres/apercu-statistique-des-personnes-handicapees-au-quebec.html>

<sup>2</sup> Normes de conception sans obstacles. Récupéré de [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)

<sup>3</sup> Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, c. E-20.1, article 1. g). Récupéré de <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/E-20.1>

<sup>4</sup> Définition développée par: Groupe DÉFI Accessibilité (GDA) – Rapport de recherche pour les milieux associatifs de Montréal

<sup>5</sup> Récupéré de [https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre\\_documentaire/Enquetes/Internes/V01\\_Portrait\\_incapacite\\_Qc\\_ECI2017.pdf](https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Enquetes/Internes/V01_Portrait_incapacite_Qc_ECI2017.pdf)

<sup>6</sup> Projections de population – Municipalités  
<https://statistique.quebec.ca/fr/document/projections-de-population-municipalites-500-habitants-et-plus>

## 12. Bibliographie

---

Gouvernement du Québec. (2022). **Guide sur l'accessibilité des bâtiments**. Dans Régie du bâtiment du Québec. Récupéré de : [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)

Kéroul. (2019). **Un commerce accessible pour tous... Un investissement rentable !** Récupéré de : <https://www.keroul.qc.ca/DATA/TEXTEDOC/KER-BroAccessibilite-Montreal-2019-01-Web.pdf>

Office des personnes handicapées du Québec. (2017). **Autoformation Mieux accueillir les personnes handicapées**. Récupéré de : <https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-le-grand-public/autoformation-mieux-accueillir-les-personnes-handicapees.html>

Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain. (2016). **Accessibilité universelle**. Récupéré de : <https://raamm.org/laction-du-raamm/laccessibilite-universelle/>

Ville de Longueuil. (2022). **Programme Petits établissements accessibles (PEA)**. Récupéré de : <https://www3.longueuil.quebec/fr/programme-petits-etablissements-accessibles-pea>

Ville de Saint-Jean-Sur-Richelieu et la Table de concertation des associations de personnes handicapées du Haut-Richelieu. (2019). **Des commerces accessibles à tous, c'est possible et rentable !** Dans Développement économique. Récupéré de : <https://sjsr.ca/wp-content/uploads/2019/08/commerces-accessibles-a-tous.pdf>





**Des commerces et des services de proximité accessibles, c'est gagnant et payant !**



**Association des usagers du transport adapté de Longueuil**

150, rue Grant,  
bureau 118  
Longueuil (Québec) J4H 3H6

Téléphone : (450) 646-2224  
Courriel : info@autal.org

**www.autal.org**

ISBN 978-2-9819112-7-8



**longueuil**

Ce guide a été rendu possible grâce à la collaboration et à la participation financière de la Ville de Longueuil.