

GUIDE
D'ACCESSIBILITÉ
POUR LES POURVOIRES

PARTIE 3
**BESOINS ET
ATTENTES**

*Besoins et attentes des
personnes à mobilité réduite
face à une expérience
en pourvoirie*



Ce rapport a été réalisé par Estelle Nauroy, étudiante au master, Université de Strasbourg, sous la supervision d'Hélène Carbonneau, professeure, département d'études en loisir, culture et tourisme, Université du Québec à Trois-Rivières.

Sommaire

1 -	AMELIORER L'ACCESSIBILITE	4
a.	<i>Physique</i>	4
b.	<i>Économique</i>	5
c.	<i>Socioculturelle</i>	6
d.	<i>À l'information</i>	7
e.	<i>À l'expérience</i>	8
2 -	MAXIMISER LA SECURITE	9

Introduction

Trois éléments sont nécessaires afin qu'une pourvoirie soit considérée « accessible » aux personnes à capacité physique restreinte : un hébergement accessible (chambre et salle de bain), des bâtiments offrant des services accessibles (accueil, restauration, autres) et des activités accessibles (chasse, pêche, etc.). Le *Guide d'accessibilité pour les pourvoiries* est donc un outil destiné aux gestionnaires de pourvoiries qui souhaitent développer des établissements et activités accessibles. Il se décline en trois parties distinctes.

La première partie du guide présente les normes en vigueur en ce qui concerne l'accessibilité de l'hébergement et des campings. Pour le Québec, le texte de référence en matière de normes d'accessibilité des bâtiments, des voies de circulation et de l'environnement est le *Code de construction du Québec – Normes de conception sans obstacles*.

La deuxième partie soutenue d'exemples concrets, démontre les normes en vigueur par rapport aux activités des pourvoiries. On y présente des équipements et réalisations exemplaires en matière d'activités de plein air, afin d'aider les gestionnaires à améliorer leur offre de services accessibles.

Finalement, la troisième partie fait état des besoins et attentes de la clientèle à mobilité réduite face à une expérience en pourvoirie en ce qui concerne l'accessibilité et la sécurité des installations. Les trois documents se retrouvent sur le site Web de Kéroul, dans la section documentation et « outils » : <http://www.keroul.qc.ca/outils.html>

Kéroul

4545, avenue Pierre-De Coubertin, Montréal (Québec), Canada H1V 0B2

Tél. : (514) 252-3104

www.keroul.qc.ca

infos@keroul.qc.ca

** Les prix mentionnés sont donnés à titre indicatif ; ils sont exprimés en dollars canadiens et ne comprennent pas les frais de livraison.*

Les activités de plein air chez les québécois(es) sont inhérentes à leur culture. Nombreuses sont les personnes adeptes du plein air dès le plus jeune âge. Il ressort néanmoins à travers quelques témoignages percutants qu'une marge importante des personnes ayant une limitation fonctionnelle est exclue de la pratique. Afin d'offrir une expérience de qualité, nous avons donc synthétisé les besoins et les attentes de cette clientèle face à une expérience en pourvoirie.

En premier lieu, nous pouvons déjà mentionner que les différences au niveau des attentes et besoins entre les groupes avec une limitation fonctionnelle et sans limitation fonctionnelle ne sont pas toutes significatives, il existe donc bien des dimensions communes et importantes dans la pratique des activités de loisir de plein air.

1 - Améliorer l'accessibilité

L'accessibilité permet ici l'autonomie, considérée comme essentielle pour l'ensemble des clientèles. Elle est aussi inhérente dans toutes les dimensions telles que l'hébergement et le confort mais aussi en regard de la pratique d'activités.

a. Physique

>> Réduire, simplifier et faciliter les étapes qui mènent aux sites de pratique

Diverses mesures peuvent être prises pour faciliter l'accès aux sites de pratique d'activités en commençant par maximiser l'autonomie des pratiquants sur le territoire de la pourvoirie en développant des sentiers adaptés (largeur, revêtement du sol, dénivelé) reliant les sites aux bâtiments principaux. Par exemple, certains revêtements (tel un tapis de caoutchouc) peuvent être utilisés pour faciliter l'accès à un lac. Dans la même perspective, un fauteuil adapté mis à la disposition des personnes à mobilité restreinte peut faciliter leur déplacement sur une plage. Ce qui importe c'est de considérer les obstacles et d'analyser les options pour les contourner.

>> Réduire, simplifier et faciliter les étapes qui mènent à l'activité elle-même

Certaines actions sont possibles pour faciliter l'accès à l'activité que ce soit par une information plus détaillée, de l'aide tangible (transfert du fauteuil à une embarcation) ou par la mise à la disposition des personnes du matériel adapté facilitant la pratique de l'activité (voir la partie : Normes en vigueur pour l'accessibilité des activités avec des exemples).

>> Poursuivre le développement de l'accessibilité des infrastructures

L'aménagement des infrastructures (hébergement, salles de bain, etc.) selon les normes d'accessibilité établies est essentiel (voir la partie : Normes en vigueur pour l'accessibilité des infrastructures). Kéroul apporte une expertise particulière dans ce domaine qui peut être utile pour mieux planifier les travaux à réaliser. Dans une perspective d'accessibilité universelle, ces aménagements bénéficieront à l'ensemble de la clientèle.

b. Économique

La question de l'accessibilité économique demeure un élément crucial tant pour les aînés qui vivent avec une pension de retraite que pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle qui, souvent sont restreintes dans leur capacité à occuper un emploi à plein temps ce qui limite leurs revenus disponibles pour s'offrir un séjour en pourvoirie.

>> Développer des tarifs adaptés selon le niveau d'accessibilité des services proposés

Un ajustement de la tarification (exemple n'incluant pas la chasse ou la pêche) pourrait être envisagé pour permettre aux personnes avec une limitation fonctionnelle de partager un séjour avec des proches en payant pour les activités auxquelles elles peuvent réellement participer.

>> Envisager un soutien pour les personnes ayant des ressources financières limitées

La mise en place de mesures pour soutenir la participation de personnes ayant des ressources financières limitées en raison des contraintes liées à leur limitation fonctionnelle serait à explorer en faisant appel par exemple à un partenariat avec des fondations dans le domaine.

c. Socioculturelle

Au-delà de la dimension « réseau social de la personne », l'accessibilité socioculturelle concerne aussi le personnel œuvrant dans les pourvoiries. Les recommandations qui suivent concernent l'optimisation des liens du personnel auprès des personnes avec une limitation fonctionnelle.

>> Améliorer la formation du personnel en regard de la clientèle avec une limitation fonctionnelle

La mise en place d'un programme de formation pour le personnel intégrant tant la sensibilisation aux handicaps que des notions nécessaires à l'accueil adapté et à l'adaptation des activités offertes ainsi qu'au soutien à la participation est essentielle. Divers programmes existent déjà et peuvent être utilisés ici en veillant à y intégrer des notions propres au milieu.

Par exemple, voici quelques conseils pour favoriser la communication avec les personnes en situation de handicap. Quel que soit le handicap, adressez-vous directement à la personne concernée et demandez-lui toujours si elle a besoin d'aide et sans le présumer. Afin de faciliter les échanges, asseyez-vous face à une personne en fauteuil, soyez le plus exhaustif dans votre description (appel aux sens, couleurs, contrastes) des lieux, des activités devant une personne en situation de handicap visuel, utilisez des films sous-titrés, des textes écrits, des photos face à une personne en situation de handicap auditif et évitez de parler avec les mains devant le visage ou en exagérant le mouvement de vos lèvres.

>> Favoriser la concertation et la mise en commun des connaissances et des bonnes pratiques entre les pourvoyeurs

La concertation et le partage d'informations et de savoir-faire sont certes des avenues à privilégier, la création d'une communauté d'apprentissage sur le web doublé avec des séminaires lors par exemple du colloque annuel est aussi une voie à explorer avec le soutien de l'équipe de la FPQ.

>> Proposer des ressources humaines supplémentaires, si nécessaire, pour faciliter la pratique des personnes ayant une limitation fonctionnelle.

Le développement de liens avec des ressources du milieu spécialisé en soutien à la participation des personnes avec une limitation fonctionnelle est une avenue à explorer pour apporter une aide complémentaire au besoin.

d. À l'information

L'accessibilité à l'information tant à distance que sur le site même de la pourvoirie ressort comme une dimension cruciale pour soutenir la participation des personnes avec une limitation fonctionnelle. Cette dimension importante apparaît comme généralement peu satisfaite, de plus, elle est citée comme une des principales raisons de non-venue en pourvoirie.

>> Améliorer la qualité des informations disponibles sur le site

Il importe que l'information disponible sur le site des pourvoiries (notamment la signalisation) concernant l'accessibilité tant aux activités qu'aux unités d'hébergement soit adaptée aux besoins des personnes. Cela implique de songer à la hauteur des présentoirs d'information, à la complétude de l'information (quels sentiers sont ou ne sont pas faciles d'accès, qui contacter pour avoir de l'aide pour faire une activité, quels matériels sont disponibles, comment utiliser ses matériels, etc).

>> Améliorer la disponibilité des informations à distance

Pour être en mesure de fréquenter une pourvoirie, il est essentiel que cette clientèle ait accès à distance (sur le web ou par téléphone) à une information complète et détaillée sur l'accessibilité tant des infrastructures et des activités possibles sur le site. Cet élément primordial est partie prenante dans le choix de se rendre en pourvoirie. Cela implique également que le personnel soit en mesure de bien répondre aux questions (savoir quels matériels, quel soutien, quelles adaptations sont disponibles sur place). Le respect des critères en matière d'accessibilité universelle est important à considérer.

>> Centraliser et contrôler l'information circulant sur l'accessibilité

Il importe aussi d'assurer une congruence entre l'information transmise et ce que les personnes trouveront à leur arrivée. L'information doit ainsi être dans les deux sens et les propriétaires doivent clairement noter lors de la réservation les besoins et attentes de la personne pour éviter le plus les écarts entre l'information et la réalité (exemple on dit qu'il y a un moniteur formé mais il est en congé lors du séjour de la personne).

e. À l'expérience

>> Garantir l'accès à un nombre considérable de services significatifs offerts dans une pourvoirie (chalet, chasse, pêche, etc.)

Vouloir inclure la clientèle avec des limitations fonctionnelles demande un effort pour développer une offre adaptée. Ainsi, il ne suffit pas que les chalets soient adaptés et d'avoir un quai accessible pour prétendre offrir un produit à cette clientèle. Il est essentiel d'offrir une gamme d'activités spécifiques en fonction de l'offre de base du milieu. Il est important pour les personnes avec des limitations fonctionnelles de pouvoir utiliser leur plein potentiel dans la réalisation d'activités en milieu naturel. Cela implique donc de s'attarder à cerner leurs attentes pour mieux y répondre et de prendre en considération la diversité des pratiquants en considérant tant le vécu et les expériences passées ainsi que leurs capacités et leurs limites. Une bonne connaissance des besoins

tant en terme d'accessibilité physique que de l'expérience recherchée est essentielle à la qualité du séjour. L'inclusion d'une section attentes dans le formulaire de réservation serait utile à cet effet.

>> Favoriser le libre-choix, l'autodétermination des individus

Le respect du libre-choix et de l'autodétermination des individus est essentiel. Il est important de s'attarder à comprendre les attentes des gens (calme, beauté des paysages, performance, défis, etc.). Cette connaissance est utile pour mieux cibler non seulement les activités à lui proposer mais aussi le contexte de pratique à privilégier pour susciter des moments mémorables pour elle lors de son séjour. Des activités simples, telles que diriger la personne qui recherche la beauté des paysages vers un point de vue accessible ou intégrer la personne dans les échanges avec des chasseurs pour celle qui recherche l'échange peut faire toute la différence pour la qualité de leur expérience.

2 - Maximiser la sécurité

>> Favoriser une pratique d'activité sécuritaire

L'aménagement et l'entretien des espaces et des équipements adaptés par des personnes compétentes dans le domaine sont essentiels. La mise en place de telles adaptations ne peut s'improviser et les besoins peuvent varier d'un milieu à l'autre.

>> Développer la formation et la sensibilisation du personnel (guide, préposé, etc.) à l'accueil et à l'encadrement de la clientèle avec des besoins spécifiques.

Aussi, la formation adéquate du personnel est importante non seulement pour garantir la sécurité des personnes avec des limitations fonctionnelles mais aussi pour la santé au travail. Des notions telles que les principes de déplacement sécuritaire des personnes ayant une limitation fonctionnelle sont nécessaires dans ce contexte. Dans la même perspective, il importe aussi de prévoir des formations spécifiques en regard de l'utilisation des divers équipements et aménagements qui pourraient être conçus sur le territoire de la pourvoirie.

Liens utiles

>> Normes d'accessibilité et guides multisports

<http://www.access-board.gov/mail/pubs.htm>
<http://www.access-board.gov/ada/>
http://www.dcnr.state.pa.us/ucmprd1/groups/public/documents/document/dcnr_003446.pdf
<http://www.usbr.gov/pmts/architecture/recfac/RFG-ch3.pdf>
http://www.cdksc.co.uk/documents/Access_for_Disabled_People.pdf
<http://www.ncaonline.org/>
<http://fr.scribd.com/doc/48150453/Handicaps-Tourisme-et-loisirs-de-Pleine-Nature-Adaptes-2005>
<http://www.access-able.com/dbase/linkresults.cfm?linktypeid=7&linktype=sports%20%26%20recreation>

>> Randonnée

http://www.ottobock.de/cps/rde/xchg/ob_de_de/hs.xsl/1314.html
<http://atfiles.org/files/pdf/TrailSurface.pdf>
<http://www.americantrails.org/resources/accessible/index.html>
<http://www.fs.fed.us/recreation/programs/accessibility/FSORAG.pdf>
http://www.cg04.fr/fileadmin/user_upload/gestion_doc/qualite_de_vie/environnement/guide_handirondnement.pdf
<http://www.maisondufleuverhone.org/fichierspdf/Sentierinterpretation/boursee.pdf>

>> Bateaux

http://centredesmedias.canada.travel/content/travel_story_ideas/paracruising
<http://handicaphomemods.blogspot.ca/2011/01/making-boat-accessible-for-parkinsons.html#more>

>> Pêche

<http://www.access-board.gov/recreation/guides/pdfs/fishing.pdf>
<http://www.westwindwaskish.com/westwindhome/kenthrbekoutdoors.html>

>> Destinations de sports de plein air accessibles

<http://coloradodiscoverability.org/>
http://www.valineet.fi/@Bin/120614/Posteri_englanti_2205.pdf
<http://www.cresacor.org/turismo/especiais.php>
<http://www.adaptivesportsatsunpeaks.org/index.html>