

# Tourisme et culture pour personnes à capacité physique restreinte au Québec

ÉTAT DE LA SITUATION – SEPTEMBRE 2006

## Kéroul

Tourisme et culture pour  
personnes à capacité  
physique restreinte



Rapport final  
Septembre 2006

Réalisé par :  
Julie Caron-Malenfant  
Jean-François Charest

Tableau de la couverture :  
*Le Québec à voir!*, huile sur toile 67 cm x 76 cm, de Gabriel Landry, réalisée dans le cadre du Forum de l'industrie touristique 1997.

## TABLE DES MATIERES

<b>Table des matières</b> .....	<b>3</b>
<b>Liste des tableaux</b> .....	<b>5</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>6</b>
<b>PARTIE I - DÉFINITION ET CONTEXTE</b> .....	<b>7</b>
<b>Définitions</b> .....	<b>7</b>
<b>Symboles</b> .....	<b>8</b>
<b>Survol de la situation touristique</b> .....	<b>11</b>
<b>Survol du marché des personnes à capacité physique restreinte</b> .....	<b>13</b>
<b>PARTIE II – HÉBERGEMENT ET RESTAURATION</b> .....	<b>19</b>
<b>Hébergement touristique</b> .....	<b>19</b>
<b>Établissements hôteliers</b> .....	<b>25</b>
Gîtes touristiques .....	26
Campings .....	27
Résidences de tourisme .....	28
Camps et auberges de jeunesse .....	28
<b>Restauration</b> .....	<b>28</b>
<b>PARTIE III - TRANSPORT</b> .....	<b>31</b>
Données sur l'utilisation des transports par les personnes à capacité physique restreinte ....	32
<b>Transport</b> .....	<b>32</b>
Codes de pratiques de l'industrie du transport .....	34
Gestion des plaintes par l'Office des transports du Canada.....	35
<b>Transport aérien (et aéroports)</b> .....	<b>36</b>
<b>Transport ferroviaire</b> .....	<b>38</b>
<b>Transport maritime (incluant les traversiers)</b> .....	<b>39</b>
<b>Transport par autocar</b> .....	<b>39</b>
Terminus d'autocars .....	40
<b>Transport adapté public</b> .....	<b>41</b>
<b>Transport par taxi</b> .....	<b>45</b>
<b>PARTIE IV – LOISIRS ET CULTURE</b> .....	<b>47</b>
<b>Loisirs et divertissements</b> .....	<b>49</b>
<b>Culture</b> .....	<b>50</b>
<b>CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS</b> .....	<b>53</b>
<b>LISTE DES SIGLES UTILISÉS</b> .....	<b>55</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>56</b>

<b>ANNEXE 1 : Déclaration d'engagement .....</b>	<b>59</b>
<b>ANNEXE 2 : Unités d'hébergement accessibles par région touristique du Québec, 2004 .....</b>	<b>63</b>
<b>ANNEXE 3 : Accès à l'aéroport international Pierre-Elliott Trudeau de Montréal.....</b>	<b>65</b>
<b>ANNEXE 4 : Services spéciaux pour les personnes à capacité physique restreinte offerts par les principaux transporteurs - mise à jour 2006.....</b>	<b>67</b>
<b>ANNEXE 5 : Le réseau accessible du transport interurbain du Québec.....</b>	<b>69</b>
<b>ANNEXE 6 : Accessibilité des terminus d'autocars du Québec .....</b>	<b>71</b>
<b>ANNEXE 7 : Normes W3C d'accessibilité des sites Internet.....</b>	<b>76</b>
<b>ANNEXE 8 : Priorités émises par les groupes de personnes handicapées lors de la tournée des régions .....</b>	<b>81</b>
<b>ANNEXE 9 : Les activités de formation de Kéroul, 2001-2005 .....</b>	<b>84</b>
<b>ANNEXE 10 : Attentes de Kéroul auprès de 16 ministères québécois.....</b>	<b>87</b>

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Le tourisme au Québec en 2004.....	12
Tableau 2 : La répartition du tourisme dans les régions du Québec, 2004.....	13
Tableau 3 : Estimation du nombre de personnes de 15 ans et plus, ayant une incapacité et vivant au sein des ménages selon la nature des incapacités, Québec, 2005.....	14
Tableau 4 : Estimation du nombre de personnes de 15 ans et plus avec incapacité selon sa gravité, Québec, 2005 .....	14
Tableau 5 : Estimation du nombre de personnes de 15 ans et plus avec incapacité selon le sexe et le groupe d'âge, Québec, 2005.....	14
Tableau 6 : Nombre de nuitées des touristes selon les moyens d'hébergement au Québec, 2004 .....	19
Tableau 7 : Établissements d'hébergement touristique classifiés par la Corporation de l'industrie touristique du Québec, 2006 .....	20
Tableau 8 : Accessibilité des établissements d'hébergement touristique au Québec .....	21
Tableau 9 : Obstacles rencontrés dans un lieu d'hébergement lors du dernier voyage .....	22
Tableau 10 : Répartition dans les régions du Québec de l'hébergement accessible .....	24
Tableau 11 : Établissements d'hébergement touristique accessibles au Québec, par catégorie .....	25
Tableau 12 : Établissements hôteliers accessibles au Québec .....	26
Tableau 13 : Gîtes touristiques accessibles au Québec .....	26
Tableau 14 : Classification des terrains de camping au Québec .....	27
Tableau 15 : Résidences de tourisme accessibles au Québec .....	28
Tableau 16 : Auberges de jeunesse accessibles au Québec .....	28
Tableau 17 : Nombre de restaurants et autres établissements au Québec, 2003.....	29
Tableau 18 : Établissements de restauration accessibles évalués par Kéroul, 2004 .....	30
Tableau 19 : Dépenses en transport des touristes au Canada, en million de dollars.....	31
Tableau 20 : Obstacles rencontrés dans un moyen de transport lors du dernier voyage .....	32
Tableau 21 : Questions soulevées dans les plaintes sur l'accessibilité en 2004.....	36
Tableau 22 : Proportion des déplacements (%) selon le type de déficience par strate et pour le Québec.....	42
Tableau 23 : Proportion des déplacements (%) selon le motif d'utilisation par strate et pour le Québec .....	42
Tableau 24 : Activité la plus importante dans le choix d'une destination touristique .....	47
Tableau 25 : Attractions touristiques et culturelles accessibles évalués par Kéroul, 2004 .....	48

## INTRODUCTION

L'accessibilité des infrastructures de tourisme et de culture est un thème qui demeure d'actualité. Bien que des progrès soient constatés chaque année et que de plus en plus d'acteurs de l'industrie soient sensibilisés aux besoins des personnes à capacité physique restreinte, de nombreux sites restent encore partiellement ou totalement inaccessibles à cette clientèle. Kéroul, un leader dans le dossier de l'amélioration de l'accessibilité des lieux touristiques et culturels, continue son travail de sensibilisation et d'information afin d'assurer une accessibilité accrue à la clientèle touristique à capacité physique restreinte.

Le présent rapport a pour objectif de dresser l'état de la situation en matière d'accessibilité des établissements touristiques et culturels au Québec. Le point de départ de ce portrait est le document intitulé « Vers un tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte », un bilan de la situation de l'accessibilité au Québec préparé par Kéroul en 2000.<sup>1</sup>

Le rapport est organisé en 4 volets. La première partie aborde les définitions et concepts utilisés dans l'étude. Elle fait aussi état de la performance de l'industrie touristique et de son accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte en termes généraux. La seconde partie présente les progrès réalisés et les défis à relever en matière d'accessibilité des établissements d'hébergement touristique et de restauration. La troisième partie présente l'état de la situation des moyens de transport et la quatrième, celle des lieux de loisirs et divertissements et des établissements culturels. En conclusion, quelques pistes et recommandations sont formulées.

---

<sup>1</sup> CHAREST, JEAN-FRANÇOIS et BRIGITTE MAHEU. Vers un tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte : bilan de la situation au Québec, Kéroul, avril 2000.

## PARTIE I - DEFINITION ET CONTEXTE

Les notions de personnes à capacité physique restreinte et d'accessibilité ont changé dans le temps. Afin de refléter l'évolution de nos sociétés et l'intégration croissante, quoi que perfectible, des personnes à capacité physique restreinte au sein de l'activité touristique et culturelle, nous faisons dans cette section un rappel des principales définitions des concepts auxquels nous référons dans cette étude.

De plus, pour bien dimensionner le marché des personnes à capacité physique restreinte, nous présentons un survol de l'activité touristique.

Le ministère du Tourisme du Québec s'est doté d'une nouvelle politique touristique en 2005. Dans celle-ci, on reconnaît les défis de l'accès physique pour les personnes à capacité physique restreinte. On propose dans cette politique de « prendre en considération les initiatives susceptibles de favoriser l'accès des clientèles à capacité physique restreinte aux différents modes de transport », en plus de « faciliter les déplacements à destination ». L'accent, du point de vue du ministère, est avant tout mis sur les moyens de transport. Bien qu'on mentionne l'importance de la concertation multi-sectorielle et publique-privée pour accroître l'accessibilité des destinations, cet aspect de la politique touristique n'a pas trouvé écho direct dans le Plan stratégique 2005-2007 du ministère du Tourisme du Québec. On mentionne également dans la politique du ministère l'importance de « soutenir l'adaptation de l'offre touristique en fonction de la variété des besoins des clientèles et de leur évolution », en faisant référence tant à la clientèle vieillissante qu'à la clientèle à capacité physique restreinte. Dans cet esprit, le Plan d'action 2006-2007 favorisant l'intégration des personnes handicapées a été lancé en octobre dernier.

MINISTÈRE DU TOURISME DU QUÉBEC. « Vers un tourisme durable », *Politique touristique du Québec*, 2005, p. 27.

### Définitions

Dans son code mondial d'éthique du tourisme, l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) préconise l'accessibilité du tourisme à tous les individus, comme « vecteur d'épanouissement individuel et collectif » :

« Les activités touristiques doivent respecter l'égalité des hommes et des femmes ; elles doivent tendre à promouvoir les droits de l'homme et, spécialement, les droits particuliers des groupes les plus vulnérables, notamment les enfants, les personnes âgées ou handicapées, les minorités ethniques et les peuples autochtones. »<sup>2</sup>

Les définitions proposées par l'Organisation mondiale de la santé permettent d'établir une distinction entre déficience, invalidité et handicap :

« Déficience : perte ou anomalie d'une structure ou d'une fonction psychologique, physiologique ou anatomique ;

Invalidité : toute réduction ou absence, due à une déficience, de la capacité d'exécuter une activité de la manière ou dans la plénitude considérée comme normales pour un être humain ;

---

<sup>2</sup> ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME. *Code mondial d'éthique du tourisme*, article 2.2.

Handicap : désavantage résultant pour un individu d'une déficience ou d'une invalidité, qui limite l'individu concerné dans l'exercice d'un rôle normal pour lui, compte tenu de son âge, de son sexe et de facteurs sociaux et culturels ou l'empêche d'exercer ce rôle. »<sup>3</sup>

L'Organisation des Nations Unies estime qu'environ 10 % de la population mondiale vit avec un handicap, toute nature confondue et que 80 % d'entre elle vit dans un pays en voie de développement.

Une personne à capacité physique restreinte est définie par Kéroul comme :

- ayant de la difficulté à se déplacer de façon temporaire ou permanente en raison par exemple de sa taille, de son état physique ou d'une déficience par suite d'une maladie ou d'un accident et qui, de ce fait, se déplace en fauteuil roulant ou à l'aide de béquilles ou d'une canne;
- ayant une déficience visuelle ou auditive ;
- n'étant pas en mesure de fournir un grand effort physique, comme les gens obèses, les femmes enceintes, certaines personnes âgées et celles ayant l'arthrite ou ayant des problèmes cardiaques.

## Symboles

Inspirés du Code de construction du Québec, les catégories et critères d'accessibilité de Kéroul tracent un portrait idéal de la définition de l'accessibilité. Ils sont le fruit d'études dirigées, d'expériences vécues et d'analyses réalisées par Kéroul et ses équipes depuis plusieurs années. Ceux-ci sont intégrés dans le Programme qualité de l'industrie touristique québécoise et ils sont les seuls à être reconnus pour la certification et l'attribution des cotes «adapté», «partiellement accessible», «non accessible», «accessible aux personnes ayant une déficience visuelle», «accessible aux personnes ayant une déficience auditive».

Voici une courte définition des catégories d'accessibilité :

- Établissement adapté : établissement qui répond aux normes du Code de construction du Québec ;
- Établissement partiellement accessible : établissement qui répond à plusieurs normes du Code de construction du Québec et dont un ou quelques éléments présentent des lacunes minimales ;
- Établissements accessibles : regroupement des établissements adaptés et partiellement accessibles ;
- Établissement non accessible (ou inaccessible) : qui ne répond pas à plusieurs des normes du Code de construction du Québec.

---

<sup>3</sup> ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ.

Voici les critères d'accessibilité pour chacune des catégories présentées ci-dessus :



*Établissements adaptés aux personnes ayant une déficience motrice*

- Stationnement réservé aux personnes handicapées\*
- Parcours sans obstacles de surface dure à largeur minimale de 1 m (39,5 po) : de l'aire de stationnement à l'entrée principale, ainsi qu'à l'intérieur de l'établissement\*
- Largeur libre minimum de 760 mm (30 po) pour toutes portes devant être utilisées par le public
- Poignées de porte de type « bec-de-cane »\*
- Seuils de porte **biseautés et n'excédant pas 13 mm (1/2 po)\*\***
- **Barre du vestiaire / barre à cintres à hauteur maximale de 1,3 m (51 po)**
- **Absence de marches sur un parcours**, sinon, équipé d'une rampe d'accès fixe. Toute rampe ne doit pas excéder le ratio de 1 : 12 **et doit avoir une largeur libre minimale de 870 mm (34 po)\*\***
- Accès aux personnes en fauteuil roulant **à tous les établissements**, et à tous les niveaux ouverts au public\*\*
- Largeur libre minimale de 760 mm (30 po) entre les tables, et dans les corridors\*
- Partie du comptoir de réception/billetterie/accueil abaissée à 855 mm (34 po) de hauteur, avec dégagement minimal de 685 mm (27 po), une largeur de 760 mm (30 po) et une profondeur de 485 mm (19 po)\*
- Fauteuils roulants manuels disponibles à l'entrée (musées et attractions)\*
- Espace de manœuvre de 1,5 m x 1,5 m (5 pi X 5 pi) **dans chambre**, salle de bain, **salle de toilettes\*\***
- Interrupteurs, thermostats et boutons de commande d'ascenseur à hauteur maximale de 1,4 m (55 po)\*
- Loquet à hauteur maximale de 900 mm (36 po)\*
- Prises de courant à hauteur minimale de 450 mm (18 po)\*
- Cuisinettes avec espace libre à la circulation, et accès facile aux contrôles des appareils\*
- Barre d'appui **à l'horizontale** pour la toilette\*\*
- Barres d'appui **(2)** pour le bain\*\*
- Zone de transfert à côté de la toilette d'une largeur libre idéale de 875 mm (34,5 po)
- Dégagement minimal sous le lavabo de 685 mm (27 po)
- Robinets de type «levier»\*
- Miroir incliné ou à hauteur maximale de 1 m (39,5 po)\*
- Siège fixe ou articulé, et barre d'appui horizontale dans la douche-cabine\*
- Douche-téléphone dans le bain et/ou la douche-cabine\*
- Banc de douche ou de transfert\*
- Emplacements réservés : plats avec revêtement dur en terre battue ou poussière de pierre (campings)\*
- Prises d'eau et d'électricité à hauteur maximale de 900 mm (35,5 po)(campings)\*
- Fontaine(s) avec gicleur à hauteur maximale de 915 mm (36 po) près de l'avant, et commande automatique\*
- Table(s) de pique-nique aménagée(s) pour fauteuils roulants (parcs et campings)\*

\* nouveau critère

\*\* les éléments en caractères gras représentent une modification par rapport aux critères en vigueur en 2000



*Établissements partiellement accessibles aux personnes ayant une déficience motrice*

Cette cote signifie que l'établissement ne répond pas à un ou à plusieurs des critères d'accessibilité de la cote «adaptée». Cependant, il doit au minimum se conformer aux points suivants :

- **Tous les parcours sont sans obstacles\*\***
- La largeur libre des portes est entre 710 mm (28 po) **et 760 mm (30 po)\*\***

\* nouveau critère

\*\* les éléments en caractères gras représentent une modification par rapport aux critères en vigueur en 2000



*Établissements accessibles aux personnes ayant une déficience auditive*

Pour être certifié, l'établissement doit offrir au moins l'un des services suivants :

- Appareil télécriteur pour personnes sourdes (ATS) à la réception
- Système d'incendie clignotant (chambre et/ou établissement)\*
- Système de vibration relié au système d'alarme\*
- Décodeur pour sous-titrage à la télévision
- Personnel connaissant le langage des signes (LSQ)
- Téléphone muni d'un dispositif de réglage de volume **et/ou d'un voyant lumineux (1)\*\***
- **Émetteur infrarouge\*\***
- Audioguide avec réglage de volume disponible

(1 ) Ce service peut être offert pour compléter l'offre, mais si seul ce critère est présent, le symbole international de la déficience auditive ne peut pas être attribué à l'établissement.

\* nouveau critère

\*\* les éléments en caractères gras représentent une modification par rapport aux critères en vigueur en 2000



*Établissements accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle*

Pour être certifié, l'établissement doit offrir au moins l'un des services suivants :

- Menu en braille et/ou en gros caractères
- Panneaux d'ascenseur en braille et/ou en relief (1 )
- Signaux de commande d'ascenseur sonores **et/ou verbaux (1)\*\***
- Numéro de chambre en relief (1 )
- Éclairage direct (1 )
- Panneaux descriptifs en braille et/ou en caractères de 20 mm (72 pts)
- Exploration tactile

(1 ) Ce service peut être offert pour compléter l'offre, mais si seul ce critère est présent, le symbole de la déficience visuelle ne peut pas être attribué à l'établissement.

\* nouveau critère

\*\* les éléments en caractères gras représentent une modification par rapport aux critères en vigueur en 2000

Au fil des ans, la classification des établissements a évolué. Dans le cas de l'hébergement touristique, la classification est devenue obligatoire suite à l'entrée en vigueur en 2001 de la nouvelle Loi sur les établissements d'hébergement touristique, modifiant considérablement le portrait. Les terrains de camping sont également soumis à une classification obligatoire. Par contre, en ce qui a trait aux restaurants, les données ne font plus l'objet d'une mise à jour systématique. En effet, vu le taux de roulement dans ce secteur de l'industrie, où on estime que la durée de vie moyenne d'un restaurant n'excède pas un an, il est difficile de maintenir une information à jour. Les secteurs du transport et les attractions touristiques sont également évalués en fonction des critères présentés ci-dessus. Certains critères ne s'appliquent pas à toutes les catégories d'établissements touristiques. De même, dans le secteur de l'hébergement, chaque catégorie d'établissement se voit attribuée une liste de critères spécifiques reflétant les spécificités du type d'infrastructure.

Les critères d'accessibilité ont été modifiés depuis l'étude faite en 2000, afin de mieux refléter les besoins de la clientèle à capacité physique restreinte. Les principales modifications effectuées, telles que reflétées par les listes présentées précédemment, consistent en un resserrement des critères pour les établissements adaptés. En termes généraux, les modifications apportées aux critères de classification ont eu pour effet que certains établissements auparavant « adaptés » ont été reclassés comme « partiellement accessibles ». Aucun des établissements anciennement reconnu comme « partiellement » ou « complètement » accessible n'a toutefois été reclassé comme étant « non accessible ».

## Survol de la situation touristique

Le tourisme, pris à l'échelle internationale, est une activité relativement stable. Son évolution fluctue d'un point de vue macro (ou régional) au gré des guerres, conflits, désastres naturels et de la conjoncture économique et sociale, pour ne nommer que quelques-uns des facteurs influençant cette activité. L'évolution en dents de scie de la performance touristique de certaines destinations au cours d'une période donnée est généralement accompagnée par une redistribution de la fréquentation vers d'autres destinations ailleurs dans le monde.

À l'échelle mondiale, en effet, on constate une augmentation des arrivées de touristes internationaux atteignant 808 millions en 2005, par rapport à 635 millions en 1998 (soit 27,2 % d'augmentation). Les dépenses ont quant à elles progressées de 55 %, passant de 440 milliards de dollars américains en 1998 à 682 milliards en 2005<sup>4</sup>. Bien que l'OMT avait des prévisions positives pour l'année 2006, nous tarderons quelques mois avant de connaître l'effet réel de la crise au Sud-Liban et du présumé complot terroriste aérien déjoué à Londres en août 2006 sur l'industrie touristique.

Nous pouvons néanmoins affirmer que le Canada est l'un de ces pays qui a souffert d'une conjoncture défavorable au cours des dernières années. Les événements de septembre 2001, la crise du SARS, la hausse historique de la valeur de la devise canadienne sont au nombre des facteurs expliquant l'évolution de l'industrie touristique canadienne au cours des 5 dernières années. D'ailleurs, la conjoncture a eu raison de la présence du Canada parmi les 10 principales destinations touristiques en nombre de voyageurs. En 1999, le Canada occupait la huitième position avec ses 19,6 millions de touristes internationaux, juste derrière le Mexique et devançant la Pologne et l'Autriche. En 2004, les arrivées internationales ont atteint 19 millions de

---

<sup>4</sup> Les données de 2004 étaient de 633 milliards de dollars américains de recettes et 765 millions d'arrivées de touristes internationaux. Organisation Mondiale du Tourisme.

touristes, représentant une décroissance des entrées de touristes internationaux depuis 1999.<sup>5</sup> La même année, les dépenses touristiques internationales au Canada ont atteint les 57,5 milliards de dollars.

Sur la scène provinciale, le Québec a reçu en 2004 un total de 3,3 millions de touristes internationaux au cours de 2004 et un grand total de 28,3 millions de touristes en incluant les Québécois (21,4 millions) ainsi que les touristes provenant du reste du Canada (3,6 millions).

Sur le plan des recettes, les touristes ont dépensé un total de 7,2 milliards de dollars.

**Tableau 1 : Le tourisme au Québec en 2004**

	Québécois	Canadiens des autres provinces	Américains	Visiteurs d'autres pays	Total
Touristes (en milliers)	21 359	3 644	2 363	979	28 345
Recettes (en milliards)	3 666	1 219	1 386	959	7 230
Nuitées (en milliers)	55 690	11 770	8 515	10 468	86 443

Source : Ministère du Tourisme du Québec, Le tourisme qu Québec en bref 2004

La répartition géographique du tourisme au Québec dévoile une concentration du tourisme dans les grands centres urbains (Montréal et Québec, ainsi que les Laurentides, région située à proximité du marché émetteur de Montréal), comme le démontre le tableau de la page suivante.

<sup>5</sup> COMMISSION CANADIENNE DU TOURISME. *Faits saillants du tourisme 2004.*

**Tableau 2 : La répartition du tourisme dans les régions du Québec, 2004**

Régions	Volume de touristes (en visites-régions**, en milliers)	Nuitées des touristes (en milliers)	Dépenses des touristes (en milliards)
01-Îles-de-la-Madeleine	75*	656*	39*
02-Gaspésie	856*	3 485	196
03-Bas-Saint-Laurent	1 095	3 035	218
<b>04-Québec</b>	<b>5 288</b>	<b>14 578</b>	<b>1 480</b>
05-Charlevoix	670*	1 655*	154
06-Chaudière-Appalaches	1 287	3 213	153
07-Mauricie	1 512	3 676	196
08-Cantons-de-l'Est	2 366	5 264	327
09-Montérégie	1 501	4 002	192
10-Lanaudière	1 340	3 392	139
<b>11-Laurentides</b>	<b>2 927</b>	<b>7 851</b>	<b>504</b>
<b>12-Montréal</b>	<b>6 478</b>	<b>19 548</b>	<b>2 330</b>
13-Outaouais	1 422	3 704	180
14-Abitibi-Témiscamingue	646*	2 296*	111
15-Saguenay/Lac-Saint-Jean	1 274	4 039	250
16-Manicouagan	460*	1 235*	93*
17-Duplessis	149*	680*	53*
18-Nord-du-Québec	25*	60*	8*
19-Laval	179*	443*	29*
20-Centre-du-Québec	816*	1 677*	61*
Non précisé	577*	1 957*	519
<b>TOTAL</b>	<b>30 941</b>	<b>86 443</b>	<b>7 230</b>

\*À utiliser avec réserve puisque la marge d'erreur associée à ces données est élevée.

\*\* Le nombre des visites-régions est supérieur à celui des visites-province parce qu'un même touriste peut visiter plusieurs régions au cours d'un même voyage.

Source : Ministère du Tourisme du Québec, Le tourisme qu Québec en bref 2004

## Survol du marché des personnes à capacité physique restreinte

Selon l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), le nombre de personnes vivant avec une incapacité au Québec dépasse le million, dont plus de la moitié vivent avec une incapacité de gravité légère. C'est 15,9 % de la population totale du Québec qui vit avec une incapacité.

**Tableau 3 : Estimation du nombre de personnes de 15 ans et plus, ayant une incapacité et vivant au sein des ménages selon la nature des incapacités, Québec, 2005**

Nature de l'incapacité	Nombre
Mobilité	549 375
Agilité	499 425
Vision	112 375
Audition	262 200
Intellectuelle/ santé mentale	255 950
Parole	56 175
Autres	106 125
TOTAL	1 085 525*

\*La somme des lignes n'égale pas le total, les personnes pouvant avoir plus d'une incapacité.

Source : OPHQ, 2005

**Tableau 4 : Estimation du nombre de personnes de 15 ans et plus avec incapacité selon sa gravité, Québec, 2005**

Gravité de l'incapacité	Nombre
Légère	660 000
Modérée	274 625
Grave	150 900
TOTAL	1 085 525

Source : OPHQ, 2005

**Tableau 5 : Estimation du nombre de personnes de 15 ans et plus avec incapacité selon le sexe et le groupe d'âge, Québec, 2005**

Groupe d'âge	Femme		Homme		TOTAL	
	Nb.	% de la population totale	Nb.	% de la population totale	Nb.	% de la population totale
0-14 ans	40 200	6.6 %	67 225	10.6 %	107 425	8.6 %
15-64 ans	354 150	13.7 %	301 900	11.5 %	656 050	12.6 %
65 ans et plus	260 725	43.4 %	168 750	39.1 %	429 475	41.6 %
TOTAL	655 075	17.3 %	537 875	14.6 %	1 192 950	15.9 %

Source : OPHQ, 2005

D'après le portrait statistique fait à partir des données de l'*Enquête sur la participation et les limitations d'activités en 2001*, 33 % de la population avec incapacité de plus de 15 ans n'a pu ou a eu de la difficulté à se déplacer sur de petites ou grandes distances. Environ 58 % des personnes avec incapacité de 15 ans et plus réalisent des activités de loisir à l'extérieur de la résidence au moins une fois par semaine, sinon tous les jours, et le tiers de ce groupe cible désirerait s'adonner davantage à des activités de loisir.<sup>6</sup>

Selon Kéroul, le marché touristique des personnes à capacité physique restreinte représente environ 15 % de la demande touristique au Québec. En 2000, Kéroul a commandé une étude de marché sur les comportements touristiques des personnes à capacité physique restreinte au Canada.<sup>7</sup> Dans cette étude portant sur un échantillon de 1 003 personnes, dont 43 % sont des

<sup>6</sup> SANTÉ ET BIEN ÊTRE QUÉBEC. *L'incapacité et les limitations d'activités au Québec : un portrait statistique à partir des données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités*, 2001.

<sup>7</sup> STAFFORD, JEAN ET AL. *Un marché en croissance : Comportements touristiques des personnes à capacité physique restreinte au Canada*, 2001.

femmes et 57 % des hommes, identifie 3 segments homogènes de personnes à capacité physique restreinte :

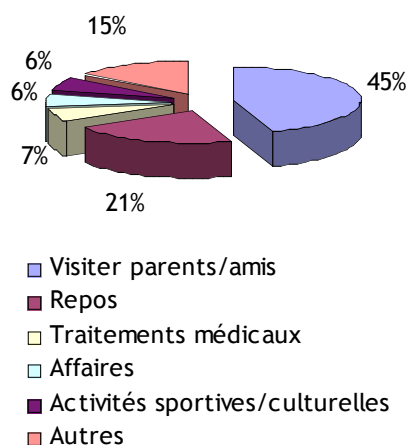
- les personnes de 65 ans et plus, dont la mobilité est décroissante en raison du vieillissement, dont les revenus sont moindres, et composé en majorité de femmes ;
- les personnes à mobilité réduite âgées entre 35 et 64 ans ;
- les personnes à mobilité extrêmement réduite et celles avec des déficiences auditives ou visuelles, plus jeunes, scolarisées et avec de bons revenus.

L'étude de 2000 s'est surtout attardée aux 2 premiers segments, soit celui des 35-64 ans et celui de 65 ans et plus.

En voici les faits saillants :

- ✓ 18 % ont voyagé seuls, 32 % en couple, 37 % en famille et 13 % avec des amis ou collègues ;
- ✓ Le principal motif de voyage était de visiter des parents ou amis ;
- ✓ 44 % ont réalisé de 3 à 6 voyages au cours de la dernière année ;
- ✓ 28 % ont fait un voyage de 1 à 2 jours, 26 % de 3 à 4 jours, 32 % de 5 à 14 jours et 12 % de 15 jours ou plus.
- ✓ La majorité a voyagé dans sa propre province, le Québec comptant pour 66 % du total. Du nombre total de déplacements, 16 % se déroulent au Québec ;
- ✓ Le montant moyen dépensé en voyage a été de 652 \$.

Objectif principal du dernier voyage des personnes à capacité physique restreinte, 2000



Source : Kéroul, 2001

L'accessibilité est au cœur des préoccupations des personnes à capacité physiques restreintes canadiennes lors de leurs voyages.

Enfin, l'étude révèle que 48 % des personnes ayant participé à l'enquête planifiaient réaliser au moins un voyage au cours de la prochaine année et cette propension était plus élevée chez ceux ayant voyagé au cours des 12 derniers mois (66 %), chez les 25-34 ans (64 %), parmi ceux ayant des études universitaires (66 %). La majorité des répondants comblent leurs besoins d'information auprès d'agences de voyages (28 %), de parents ou amis (14 %) ou sur l'Internet

(10 %). De quoi dresser de nombreux parallèles avec la population ne vivant pas avec une incapacité !

Une étude sur les comportements de voyage des personnes à capacité physique restreinte aux États-Unis<sup>8</sup> démontre que :

- 69 % des personnes à capacité physique restreinte ont voyagé au moins 1 fois au cours des 2 dernières années, principalement pour l'agrément (20 millions), les affaires (3,9 millions), ou une combinaison des 2 (4,4 millions) ;
- Elles effectuent en moyenne 2 voyages tous les 2 ans et 20 % font jusqu'à 6 déplacements pendant la même période ;
- 16 % ont voyagé à l'extérieur des États-Unis continentaux et ont dépensé 1 600 \$ américains ;
- 51 % utilisent l'Internet pour effectuer des réservations ;
- 43 % utilisent une aide au déplacement lors de leur voyage ;
- Les principaux obstacles rencontrés sont l'aménagement physique des aéroports, des chambres d'hôtels et des tables de restaurants ; des difficultés à obtenir des services adaptés, notamment des sièges dans les avions ; finalement, des obstacles liés aux communications d'annonces dans les gares et terminus.

On ne peut passer sous silence le vieillissement de la population dans les sociétés occidentales, qui a déjà commencé à modifier le portrait de la demande touristique à l'échelle mondiale. En effet, même si en 2005 la population canadienne était plus jeune que celle des pays du G8, elle vieillira plus rapidement dans les prochaines années. Statistique Canada estime que les personnes de 65 ans et plus seront plus nombreuses que le groupe 0-15 ans autour de l'année 2015. **« En 2031, le nombre de personnes de 65 ans ou plus varierait entre 8,9 millions et 9,4 millions, selon le scénario choisi, tandis que le nombre d'enfants se situerait entre 4,8 millions et 6,6 millions. »**<sup>9</sup>.

Suite à l'adoption de la nouvelle Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale en décembre 2004, L'Office des personnes handicapées du Québec a été mandaté de préparer une nouvelle politique d'ensemble concernant l'intégration des personnes handicapées. Les thématiques abordées concernent entre autres les loisirs, le transport et l'accessibilité de l'environnement bâti.

<sup>8</sup> OPEN DOORS ORGANIZATION. *Research Among Adults with Disabilities : Travel and Hospitality*, juillet 2005.

<sup>9</sup> STATISTIQUE CANADA. « Projections démographiques », dans *Le Quotidien*, jeudi 15 décembre 2005.

***Vieillesse de la population québécoise***

Le vieillissement de la population est un phénomène qui touche actuellement tous les pays du monde avec plus ou moins d'acuité. Dans certains cas, le vieillissement est très lent alors que, dans d'autres cas, il est très rapide. La rapidité avec laquelle se produit le vieillissement touche particulièrement le Québec, qui verra sa population âgée doubler en moins de trente ans.

Bien qu'il s'agisse de deux concepts intimement liés, il ne faut pas confondre vieillissement de la population et vieillissement individuel. Le vieillissement de la population réfère à l'augmentation du pourcentage des gens de plus de 65 ans par rapport à celui des jeunes. Il est causé par une conjonction de la baisse de la natalité et de l'augmentation de l'espérance de vie que connaît le Québec depuis les dernières décennies. Le vieillissement individuel touche tous les individus, mais il se manifeste différemment selon les personnes. Certaines peuvent conserver leur autonomie jusqu'à la fin de leur vie alors que d'autres doivent apprendre à composer, du jour au lendemain ou progressivement, avec des incapacités plus ou moins importantes.

Au Québec, en 2002, les gens âgés de 65 ou plus représentaient 13,1 % du total de la population. De ce groupe, 44,1 % avaient plus de 75 ans. Près de 4 % d'entre eux vivent dans des centres hospitaliers de soins de longue durée (CHSLD), un peu plus de 8 % vivent dans des résidences privées avec services. Les autres personnes âgées vivent à domicile. Dans l'ensemble, un peu plus de 12 % bénéficient de soins à domicile. Selon les projections démographiques, les Québécoises et les Québécois âgés pourraient représenter près de 30 % de la population totale en 2041.

Ce vieillissement rapide de la population aura des conséquences importantes sur l'ensemble des activités de la société québécoise. Tous ne s'entendent pas sur les conséquences du vieillissement et sur l'ampleur des changements attendus, mais ces changements touchent déjà, et toucheront, de nombreux domaines.

Tiré intégralement du site de ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, [www.mfacf.gouv.qc.ca](http://www.mfacf.gouv.qc.ca)

***Quelques initiatives dignes de mention***

En collaboration avec les Guides de voyage Ulysse, Kéroul publie un répertoire québécois du Québec touristique accessible, regroupant plus de 1000 établissements d'hébergement et attractions, et présentant les services de transport adaptés et les services orthopédiques.

L'édition 2005 constitue la sixième version de ce guide et comprend une section concernant le transport adapté et les services orthopédiques. Kéroul rend également disponible en ligne sur son site Internet sa base de données des établissements accessibles répertoriés.

Depuis 15 ans, Kéroul octroie une mention spéciale à un acteur de l'industrie touristique offrant des services adaptés à la clientèle touristique à capacité physique restreinte. Depuis 2004, la mention est attribuée de façon alternante entre les attraits touristiques et culturels et les infrastructures d'hébergement. La Mention Kéroul est remise au récipiendaire lors du Gala annuel des Grands Prix du tourisme québécois.

#### **Lauréats de la mention Kéroul**

2006 - Le Musée de la nature et des sciences de Sherbrooke  
 2005 - Au Mieux-Être du Canton, gîte touristique  
 2004 - Jardin botanique de Montréal - la Cour des sens  
 2003 - Ramada Plaza - Manoir du Casino  
 2002 - Parc national d'Aiguebelle  
 2001 - Centre de la Nature de Laval  
 2000 - Gîte Maison de la Coulée  
 1999 - Cité de l'énergie  
 1998 - L'Auberge de la Grande-Baie  
 1997 - Les Jardins de Métis  
 1996 - Parc national Forillon  
 1995 - Casino de Montréal  
 1994 - Chaîne hôtelière Journey's End Choice Hotels Canada  
 1993 - Musée d'art de Joliette  
 1992 - Holiday Inn Select Montréal Centre-Ville  
 1991 - Hôtel Delta Sherbrooke



Depuis 2001, Kéroul décerne également le prix Michel Carpentier, pour souligner l'apport exceptionnel d'une personnalité à la défense des droits des personnes à capacité physique restreinte. En créant un prix qui porte son nom, Kéroul rend un vibrant hommage à Michel Carpentier, homme de mérite qui a fait carrière au sein de la haute fonction publique québécoise. Entre autres, Michel Carpentier a grandement contribué à bâtir un réseau de répondants ministériels avec lesquels Kéroul entretient des relations continues pour faire progresser l'accessibilité des lieux touristiques et culturels. Ces 15 ministères québécois sont concernés dans l'exercice de leur juridiction par le tourisme et la culture accessibles.

Kéroul a préparé en 2003 un guide sur les ressources et services pour propriétaires et gestionnaires d'établissements touristiques et culturels « Accès sans obstacles : la qualité, c'est rentable ! »

Kéroul travaille à l'élaboration d'une déclaration concernant l'accessibilité au tourisme et à la culture pour toutes les personnes à capacité physique restreinte (ou en situation de handicap) qui devrait entrer en vigueur en 2006. Le texte préliminaire, disponible à l'annexe 1, porte notamment sur la promotion de l'accessibilité, la continuité de la chaîne de déplacement, l'accès au patrimoine, l'accompagnement des personnes à capacité physique restreinte, la formation des ressources humaines, l'information, l'accès économique et la diffusion des services disponibles.

## PARTIE II – HEBERGEMENT ET RESTAURATION

Toute activité touristique implique un séjour à l'extérieur de son domicile habituel. Les touristes se voient obligés de recourir à des moyens de satisfaire leurs besoins de logement et d'alimentation. Bien que le voyage ne soit généralement pas motivé par l'offre d'hébergement et de restaurants, ces établissements constituent un support essentiel à l'expérience touristique et peuvent favoriser une demande accrue des destinations et/ou attractions touristiques.

Dans le cas particulier des personnes à capacité physique restreinte, contrairement à la plupart des autres segments de clientèle touristique, l'accès à des établissements aménagés pour les accueillir joue un rôle primordial dans la décision de voyage.

Malgré que celles-ci ne constituent pas le principal déclencheur du choix du voyageur, la part du budget de voyage consacrée aux prestations d'hébergement et de restauration est néanmoins fort importante. En 2005, 15,1 % des dépenses touristiques étaient attribuées à l'hébergement et 15,3 % à la restauration, comparativement à 22,3 % et 23,2 % respectivement en 1998.<sup>10</sup> Cette réduction des parts de l'hébergement et de la restauration dans les dépenses touristiques peut notamment être attribuée à la hausse des coûts de transport, principalement du transport aérien et du carburant pour les véhicules.

**Tableau 6 : Nombre de nuitées des touristes selon les moyens d'hébergement au Québec, 2004**

Nuitées	Dépenses		Nuitées	
	milliers	%	milliers	%
Hôtel	3 218	44,5	16 165	18,7
Motel	341	4,7	2 665*	3,1
Terrain de camping	250	3,5	6 739	7,8
Autre hébergement commercial	865	12,0	9 142	10,6
Total de l'hébergement commercial	4 674	64,6	34 711	40,2
Résidence de parents ou d'amis	1 665	23,0	35 332	40,9
Autre non précisé	891	12,3	16 401	19,0
Nombre total de nuitées	7 230	100	86 443	100,0

\* À utiliser avec réserve puisque la marge d'erreur associée à ces données est élevée.

Source : Ministère du Tourisme du Québec, *Le tourisme au Québec en bref*, 2004

### Hébergement touristique

Auparavant la classification des établissements d'hébergement touristique était volontaire.


Depuis décembre 2001, la Loi sur les établissements d'hébergement touristique est en vigueur. Selon les dispositions du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique, il est prévu que dorénavant, la classification est obligatoire et c'est la Corporation de l'Industrie touristique du Québec (CITQ) qui est habilitée à délivrer les attestations de classification. L'entente de classification avec la CITQ a été reconduite en 2005 jusqu'au 30 novembre 2009.


<sup>10</sup> STATISTIQUE CANADA. *Indicateurs nationaux du tourisme*, 1999 et 2005.

Selon la Loi et le Règlement sur les établissements d'hébergement touristique, tout exploitant d'un établissement d'hébergement touristique doit détenir une attestation prouvant que son établissement a été classifié. Les catégories d'établissement touristiques selon lesquelles est effectué la classification sont :

- établissements hôteliers ;
- résidence de tourisme ;
- meublés rudimentaires ;
- centres de vacances ;
- gîtes, villages d'accueil ;
- auberges de jeunesse ;
- établissements d'enseignement ;
- établissements de camping.

**Tableau 7 : Établissements d'hébergement touristique classifiés par la Corporation de l'industrie touristique du Québec, 2006**

Catégories d'établissements	Niveaux de classification (étoiles ou soleils*)							Total
		0	1	2	3	4	5	
Établissements hôteliers	47	27	340	780	579	208	18	1999
*Gîtes	81	0	5	159	830	546	24	1645
Résidences de tourisme	153	4	52	398	998	214	~	1819
Centres de vacances	5	1	14	73	132	43	~	268
Villages d'accueil	0	0	1	1	10	3	~	15
Auberges de jeunesse	3	0	6	22	20	~	~	51
Établissements d'enseignement	3	0	4	20	9	~	~	36
<b>Total</b>								<b>5833</b>

 = En attente d'une classification ~ = Niveau de classification inexistant dans cette catégorie  
Source : Banque de données du ministère du Tourisme au 24 mai 2006

Parmi les critères de classification, on retrouve :

- la qualité des installations (chambres, salles de bains, aires communes, extérieures, etc.) ;
- leur état de conservation et d'entretien ;
- leur niveau de propreté.

Les critères de classification varient d'une catégorie à l'autre et sont largement inspirés du Code national du bâtiment.

Sont également répertoriés les éléments suivants :

- les services offerts, y inclus les services adaptés aux personnes à capacités physiques restreintes ;
- diverses mesures de sécurité.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Corporation de l'Industrie touristique du Québec

Alors que les aménagements prévus dans les établissements afin d'accueillir les personnes à capacité physique restreinte peuvent améliorer la note octroyée à un établissement, l'absence d'aménagements ne peut cependant pas nuire à la classification. Les inspections sont effectuées par Kéroul ainsi que par la CITQ, en fonction des critères définis par Kéroul, qui forme les évaluateurs.

Tous les établissements ne sont pas évalués en matière d'accessibilité. Les établissements font l'objet d'une évaluation lorsqu'il s'agit d'une nouvelle construction, ou lorsqu'il y a cession de permis. Les autres évaluations sont faites sur demande. Ainsi, tous les établissements du Québec ne sont pas répertoriés en fonction de leurs aménagements pour accueillir des personnes à capacité physique restreinte.<sup>12</sup>

En 1999, on constatait une croissance du nombre d'établissements d'hébergement accessibles, en totalité ou partiellement, à la clientèle à capacité physique restreinte. Les établissements partiellement accessibles avaient plus que doublé par rapport à la fin des années 80, et les établissements adaptés avaient pour leur part augmenté légèrement. **En 2004, la croissance s'est poursuivie en nombre absolu, mais a décliné en pourcentage.**

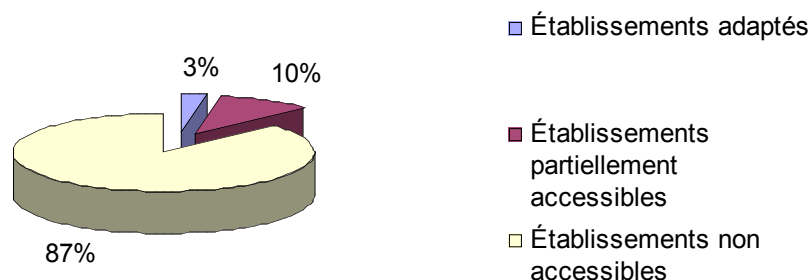
**Tableau 8 : Accessibilité des établissements d'hébergement touristique au Québec**

	1988	1999	2004*
Établissements partiellement accessibles	99	234	319
Établissements adaptés	59	66	86
<b>Total d'établissements</b>	<b>1928</b>	<b>1801</b>	<b>3219</b>
<b>Taux d'accessibilité</b>	<b>8,2 %</b>	<b>16,6 %</b>	<b>12,6 %</b>

Depuis 1999, les critères d'accessibilité ont été modifiés par Kéroul, occasionnant le transfert de certains établissements « adaptés » vers la catégorie « partiellement accessibles ».

\*Dans le total des évaluations, il y a des établissements dont la fiche est inactive soit à cause de rénovations, soit ils sont en période de classification, soit ils ont fermé temporairement.

Source : Kéroul



En somme, sur l'ensemble des établissements d'hébergement touristique répertoriés au Québec, on constate qu'**en 2004, 405 établissements sur 3 219 sont accessibles**, partiellement ou en totalité, pour un taux d'accessibilité de 12,6 % par rapport à un taux de 16,7 % en 1999 (300 établissements sur 1 801).

<sup>12</sup> Des 5 833 établissements d'hébergement au Québec, 3 219 ont été évalués selon les critères de classification de Kéroul. C'est à partir du total d'établissements évalués que nous calculerons les taux d'accessibilité.

En ce qui concerne la satisfaction des usagers de l'hébergement accessible, 56 % des personnes à capacité physique restreinte sont très satisfaites et 20 % se disent assez satisfaites. On note une satisfaction supérieure chez celles ayant une incapacité visuelle, auditive, ou avec une mobilité réduite légère. Les obstacles ont surtout été rencontrés dans les lieux d'hébergement privés.

**Tableau 9 : Obstacles rencontrés dans un lieu d'hébergement lors du dernier voyage**

Hôtel/motel	19 %
Parents/amis	29 %
Autres moyens privés	33 %

Source : Kéroul, 2001

Dans le bilan « Vers un tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte »<sup>13</sup>, on rappelait les lacunes de l'industrie en matière d'accessibilité : « des équipements insuffisants, une absence d'établissements hôteliers adaptés, des faiblesses au niveau législatif, un répertoire d'établissements hôteliers québécois accessibles limité à une hôtellerie haut de gamme, des tarifs de location des chambres élevés et un manque d'information et de ressources sur l'accessibilité pour les intervenants touristiques. » Des recommandations étaient formulées afin de remédier à la situation. Voici où en sont les choses en 2006 pour chacune de ces recommandations :

- *Un meilleur partage des responsabilités*  
La Loi sur le bâtiment instaure une meilleure répartition de la responsabilité des intervenants susceptibles d'agir sur la qualité des travaux de construction et la sécurité des personnes. En effet, la Loi sur la sécurité dans les édifices publics responsabilisait uniquement les propriétaires. Or, la Loi sur le bâtiment stipule que ce sont les concepteurs, les entrepreneurs et les constructeurs-propriétaires qui sont responsables, devant la Régie du bâtiment, du respect du Code de construction. Les propriétaires, quant à eux, seront tenus au respect du Code de sécurité à l'égard des bâtiments, des équipements et des installations qu'ils exploitent. Le Code de construction permet donc, en théorie, de mieux responsabiliser ceux qui ont à concevoir ou à réaliser des travaux de construction.<sup>14</sup>
- *La modification des lois concernant l'accessibilité des établissements aux personnes à capacité physique restreinte*  
La Loi sur les établissements d'hébergement touristique, avec sa classification obligatoire, a amené son lot de changements. Les critères d'accessibilité ne figurent pas dans les critères de base à satisfaire pour opérer un établissement touristique, mais on effectue l'inspection de nombreux établissements grâce à la formation offerte par Kéroul aux classificateurs de la Corporation de l'industrie touristique du Québec. Selon les catégories d'établissement, un travail supplémentaire de sensibilisation pourrait s'avérer pertinent, ainsi que l'examen de l'incorporation des critères d'accessibilité obligatoires pour l'obtention d'un permis d'exploitation dans les établissements d'une certaine taille, par exemple.

<sup>13</sup> CHAREST, JEAN-FRANÇOIS et BRIGITTE MAHEU. Vers un tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte : bilan de la situation au Québec, Kéroul, avril 2000, p. 29.

<sup>14</sup> Extrait du site Internet de la Régie du bâtiment du Québec.

- *La création de programmes de subvention destinés aux propriétaires d'établissement hôteliers*  
Aucun programme de subvention n'existe pour les établissements d'hébergement. Cependant, il existe avec le ministère des Finances un programme de déductions fiscales s'adressant aux propriétaires de ce type d'établissement, qui a été bonifié pour l'exercice 2006-2007. Le programme s'applique à des dépenses liées à la modification d'un immeuble pour l'adapter aux besoins des clientèles à capacité physique restreinte, notamment l'installation d'une plate-forme. La déduction est conditionnelle d'une attestation délivrée par la Régie du bâtiment du Québec.
- *La création d'une mention sur l'accessibilité remise annuellement aux Grands prix du tourisme québécois*  
Kéroul, depuis 1991, remet une mention lors des Grands prix du tourisme québécois. Cette mention est offerte en alternance aux attraits touristiques et culturels (années paires) et aux établissements d'hébergement touristique (années impaires). Cette mention n'est toutefois pas un prix officialisé par les organisateurs de l'événement.
- *L'identification des établissements hôteliers accessibles lors des campagnes de promotion du ministère du Tourisme du Québec*  
Grâce au travail de Kéroul, le ministère du Tourisme du Québec est de plus en plus sensible à l'accessibilité du tourisme aux personnes à capacité physique restreinte. Cela s'est traduit notamment par la prise en compte des critères d'accessibilité des sites Internet dans la refonte du site BonjourQuébec.com et par l'inclusion dans le répertoire web des lieux accessibles ; par l'injection de 50 000 à 80 000 \$ dans la campagne publicitaire de la *Route accessible* ; par la prise en compte des clientèles à capacité physique restreinte dans le visuel des campagnes publicitaires du ministère du Tourisme du Québec.

L'accessibilité demeure un fait urbain. L'offre d'établissements d'hébergement touristiques partiellement accessibles ou adaptés est surtout concentrée dans les centres urbains (Montréal, Québec) ou dans l'axe reliant ceux-ci.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> En annexe est présenté le tableau du nombre d'unités d'hébergement disponibles par région touristique.

Tableau 10 : Répartition dans les régions du Québec de l'hébergement accessible

Régions	1999			2004		
	Établissements d'hébergement accessibles	Nombre total d'établ.	Taux d'accessibilité %	Établissements d'hébergement accessibles	Nombre total d'établ.	Taux d'accessibilité %
01-Îles-de-la-Madeleine	2	13	15,4	5	47	10,6
02-Gaspésie	19	181	10,5	24	303	7,9
03-Bas-Saint-Laurent	13	110	11,8	19	217	8,8
<b>04-Québec</b>	<b>44</b>	<b>195</b>	<b>22,6</b>	<b>57</b>	<b>318</b>	<b>17,9</b>
05-Charlevoix	17	90	18,9	23	196	11,7
06-Chaudière-Appalaches	18	96	18,8	19	160	11,9
<b>07-Mauricie</b>	<b>30</b>	<b>109</b>	<b>27,5</b>	<b>24</b>	<b>137</b>	<b>17,5</b>
08-Cantons-de-l'Est	24	140	17,1	28	262	10,7
09-Montérégie	14	122	11,5	21	181	11,6
10-Lanaudière	6	58	10,3	14	129	10,9
11-Laurentides	15	181	8,3	29	333	8,7
<b>12-Montréal</b>	<b>44</b>	<b>127</b>	<b>34,7</b>	<b>49</b>	<b>202</b>	<b>24,3</b>
<b>13-Outaouais</b>	<b>9</b>	<b>89</b>	<b>10,1</b>	<b>14</b>	<b>145</b>	<b>9,7</b>
14-Abitibi-Témiscamingue	7	69	10,1	9	90	10,0
15-Saguenay/Lac-Saint-Jean	18	84	21,4	23	212	10,8
16-Manicouagan	11	58	19,0	11	98	11,2
17-Duplessis	2	31	6,5	4	49	8,2
18-Nord-du-Québec**	1	33	3,0	1	33	3,0
<b>19-Laval</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>40,0</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>37,5</b>
<b>20-Centre-du-Québec*</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>80</b>	<b>20,0</b>
Autres***	nd	nd	nd	nd	11	Nd
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>1 801</b>	<b>16,7</b>	<b>396</b>	<b>3219</b>	<b>13,1</b>

\*En 1999, les données pour le Centre-du-Québec étaient intégrées à la région de la Mauricie, alors nommée Mauricie-Bois-Francs.

\*\* Le Nord-du-Québec était dénommé en 1999 « Grand-Nord-Québécois ».

\*\*\*La catégorie « autres » correspond aux établissements évalués par Kéroul dans la région d'Ottawa. C'est ce qui explique notamment l'écart du nombre total d'établissements accessibles avec les données du tableau 8 et des tableaux suivants.

Source : Kéroul, 1999 et 2004

Laval, Montréal et le Centre du Québec sont les 3 régions affichant les meilleurs taux d'accessibilité en provinces, suivies ensuite par Québec et la Mauricie.

Régions les plus accessibles

#### 1999

Laval (40,0 %)  
 Montréal (34,7 %)  
 Mauricie-Bois-Francs (27,5 %)  
 Québec (22,6 %)  
 Saguenay-Lac-Saint-Jean (21,4 %)

#### 2004

Laval (37,5 %)  
 Montréal (24,3 %)  
 Centre-Du-Québec (20,0 %)  
 Québec (17,9 %)  
 Mauricie (17,5 %)

En ne tenant pas compte du taux d'accessibilité et en ne se fiant qu'au nombre d'établissements accessibles, c'est Québec qui se classe au premier rang avec **57** établissements, suivi de Montréal (**49**), les Laurentides (**29**), les Cantons-de-l'Est (**28**) ainsi que la Gaspésie et la Mauricie avec chacun **24** établissements. Notons que le nombre d'établissements d'hébergement touristique a presque doublé en 6 ans et que malgré une baisse du taux d'accessibilité, **le nombre d'établissements accessibles a néanmoins augmenté de 300 à 396 pour la même période.**

À l'instar des données publiées dans l'étude « Vers un tourisme accessible » en 2000, ce sont encore Montréal et Québec qui accaparent la plus grande part du marché touristique en 2004, avec 38 % des touristes et 38,5 % des nuitées et 54,3 % des dépenses.

Ministère du Tourisme du Québec, 2004

En jetant un regard plus détaillé aux établissements d'hébergement touristique par catégories dans le tableau suivant, nous sommes plus en mesure de qualifier l'offre accessible et sa répartition au Québec.

**Tableau 11 : Établissements d'hébergement touristique accessibles au Québec, par catégorie**

Sous-catégorie	Adapté	Partiel	Non acc	Total*	Taux accessibilité
Auberge de jeunesse	-	5	4	9	55.6
Centre de vacances	11	29	85	129	31.0
Établissement d'enseignement	4	3	-	7	100.0
Gîte touristique	4	12	1055	1087	1.5
Hôtellerie	64	258	1456	1807	17.8
Résidence de tourisme	3	12	162	180	8.3
<b>TOTAL TOUTES CATÉGORIES</b>	<b>86</b>	<b>319</b>	<b>2762</b>	<b>3219</b>	<b>12.6</b>

\*Dans le total des évaluations, il y a des établissements dont la fiche est inactive soit à cause de rénovations, soit ils sont en période de classification, soit ils ont fermé temporairement.

Source : Kéroul, décembre 2004

## Établissements hôteliers

De toutes les catégories d'établissements d'hébergement, les établissements hôteliers sont ceux qui en termes absolus comptent le plus grand nombre d'établissements accessibles (322), mais qui en proportion, terminent derrière les établissements d'enseignement (100 %), les auberges de jeunesse (55,6 %) et les centres de vacances (31,0 %). 90,4 % de tous les établissements de cette catégorie ont été évalués selon les critères d'accessibilité de Kéroul.

**Tableau 12 : Établissements hôteliers accessibles au Québec**

Sous-catégorie	Adapté	Partiel	Non acc.	Total*	Taux accessibilité
Hôtellerie	64	258	1456	1807	17.8
TOTAL TOUTES CATÉGORIES	86	319	2762	3219	12.6

Source : Kéroul, décembre 2004

Un **établissement hôtelier** est un établissement d'hébergement « qui n'appartient à aucune des autres catégories d'établissement d'hébergement touristique et qui offre de l'hébergement dans un immeuble ou dans plusieurs immeubles adjacents constituant un ensemble ».

Règlement sur les établissements d'hébergement touristique

### Gîtes touristiques

Kéroul répertorie en fonction de leur accessibilité 66 % des gîtes de la province. Les gîtes sont définis comme les « résidences privées et leurs bâtiments adjacents qui constituent un ensemble que leurs propriétaires ou occupants exploitent comme établissement d'hébergement offrant en location au plus 5 chambres dont le prix de location comprend le petit déjeuner servi sur place »<sup>16</sup>.

**Tableau 13 : Gîtes touristiques accessibles au Québec**

Sous-catégorie	Adapté	Partiel	Non acc.	Total*	Taux accessibilité
Gîte touristique	4	12	1055	1087	1.5
TOTAL TOUTES CATÉGORIES	86	319	2762	3219	12.6

Source : Kéroul, décembre 2004

Ce sont les gîtes qui ont le taux d'accessibilité le plus bas (1,5 %) parmi toutes les catégories d'établissements. En 1999, ce taux était de 2,5 % et le nombre d'établissements était de loin supérieur aujourd'hui (1 579 établissements en 1999 contre 1 087 établissements en 2004).

L'accréditation des Gîtes et Auberges du passant, qui regroupe 403 établissements, compte sur son site Internet 5 établissements accessibles partiellement et 1 établissement totalement accessible.<sup>17</sup> Sur le site de Relais et Châteaux, aucune information sur l'accessibilité n'est disponible, mais on peut l'obtenir pour certains hôtels à la centrale téléphonique. Chez Hôtellerie Champêtre, 16 des 25 établissements répertoriés ont des chambres accessibles, pour un total de 59 unités d'hébergement accessibles dans le réseau.

Du côté de Spas Relais Santé, on explore des pistes de collaboration avec Kéroul en vue de favoriser une meilleure intégration des personnes à capacité physique restreinte dans les établissements membres. Pour l'instant à l'état embryonnaire, les parties en sont à évaluer, de pair avec le Comité sectoriel de la main d'œuvre en soins personnels, la possibilité de mettre sur pied un programme de formation du personnel. Pour l'instant, le code de déontologie de Spas

<sup>16</sup> Règlement sur les établissements d'hébergement touristique, article 7, alinéa 5.

<sup>17</sup> [www.giteetaubergedupassant.com](http://www.giteetaubergedupassant.com)

Relais Santé stipule que « le RELAIS MEMBRE ou praticien doit s'efforcer d'assurer d'offrir l'accessibilité pour les gens présentant certains handicaps physiques ».

## Campings








La situation des campings est différente des autres types d'établissement d'hébergement touristique.

À l'automne 2003, le Conseil de développement du Camping au Québec (CDCQ) a officiellement été mandaté par le ministère du Tourisme du Québec pour évaluer tous les établissements de camping du Québec. Autrefois sur une base volontaire, ce programme est désormais obligatoire, selon la Loi sur les établissements d'hébergement touristique. Le programme prévoit que chaque établissement de camping soit visité une fois tous les 2 ans.

Selon cette même loi, la catégorie établissements de camping comprend « les établissements qui offrent des services et des emplacements fixes permettant d'accueillir des tentes ou des véhicules de camping récréatifs motorisés ou non. ».

La classification de ceux-ci s'effectue pendant la saison estivale par l'équipe du CDCQ qui a été préalablement formée par Kéroul. La période de classification est très courte (en 2006, elle s'étend du 25 juin au 31 août). Les critères retenus pour définir l'accessibilité sont distincts des autres catégories d'établissements d'hébergement et concernent surtout l'aménagement du ou des blocs sanitaires.

**Tableau 14 : Classification des terrains de camping au Québec**

Classification	Nbre de campings	%
 0 ou 	50	6,1
	177	21,5
	242	29,4
	262	31,9
	84	10,2
	7	0,9
Total	822	100

Source : Camping Québec

En 2006, on répertorie 28 établissements de camping accessibles, dont 5 qui le sont totalement et 23 partiellement. Sur un total de 548 établissements répertoriés par Kéroul le **taux d'accessibilité est de 5 %**<sup>18</sup>. En 1998, on rapportait que seulement 3,4 % des campings étaient accessibles.

<sup>18</sup> Camping Québec dénombre 822 campings classifiés en 2006.

## Résidences de tourisme

Les résidences de tourisme sont des « établissements qui offrent de l'hébergement uniquement dans des appartements, des maisons ou des chalets meublés et dotés d'un service d'auto cuisine ».<sup>19</sup>

En 1999, on comptait 781 résidences de tourisme, regroupant 5 817 unités d'hébergement. En 2004, le nombre d'établissements est passé à 1 819, dont environ 10 % ont été évalués pour déterminer leur accessibilité.

**Tableau 15 : Résidences de tourisme accessibles au Québec**

Sous-catégorie	Adapté	Partiel	Non acc	Total*	Taux accessibilité
Résidence de tourisme	3	12	162	180	8.3
TOTAL TOUTES CATÉGORIES	86	319	2762	3219	12.6

Source : Kéroul, décembre 2004

Le taux d'accessibilité de la catégorie « résidence de tourisme » a diminué en 2004, par rapport au 10,1 % rapporté pour 1999. L'échantillon portait en 1999 sur un total de 159 établissements, contre 180 en 2004.

## Camps et auberges de jeunesse

Une auberge de jeunesse est considérée dans le cadre législatif québécois comme un établissement qui offre « de l'hébergement dans des chambres ou des dortoirs dont l'unité peut être le lit ou la chambre, des services de restauration ou d'auto cuisine et de surveillance à temps plein. »

**Tableau 16 : Auberges de jeunesse accessibles au Québec**

Sous-catégorie	Adapté	Partiel	Non acc	Total*	Taux accessibilité
Auberge de jeunesse	-	5	4	9	55.6
TOTAL TOUTES CATÉGORIES	86	319	2762	3219	12.6

Source : Kéroul, décembre 2004

Le nombre d'auberges de jeunesse classifiées partiellement accessibles est passé de 3 en 1999 à 5 en 2004. La taille de l'échantillon d'auberges n'a pas changé durant cette période. On compte aujourd'hui au Québec un total 51 de auberges de jeunesse.

**L'Association des camps du Québec compte 16 camps (sur 153) pour personnes handicapées et le Mouvement québécois des camps familiaux répertorie des installations accessibles dans 9 des 30 camps.** De ce nombre, 8 sont partiellement accessible et 1 est totalement adapté.

## Restauration

Une autre composante importante de l'offre touristique est sans conteste la restauration. Ce seul secteur de l'activité touristique a enregistré des recettes de 9,4 milliards de dollars en 2005, lui valant la deuxième position parmi les postes de dépenses touristiques au Canada, ex-æquo

<sup>19</sup> Règlement sur les établissements d'hébergement touristique, article 7, alinéa 2.

avec l'hébergement (9,2 milliards de dollars). Les recettes du secteur de la restauration ont connu une croissance se chiffrant à 4 % en 2005 par rapport à l'année précédente, soit 2,8 % de moins que la croissance du total des dépenses touristiques au Canada, dont la croissance entre 2004 et 2005 a été de 6,8 %.<sup>20</sup>

**Tableau 17 : Nombre de restaurants et autres établissements au Québec, 2003**

Type d'établissement	1999		2003	
	Nb. d'établissements	Recettes (en millions)	Nb. d'établissements	Recettes (en millions)
Restaurants à service complet	5 147	3 234,0	5 958	3 952,6
Restaurants service restreint	4 167	1 659,5	4 160	2 065,5
Total "restaurants"	9 314	4 893,5	10 117	6 018,1
Traiteurs contractuels (avions, trains, etc.)	1 009	367,6	944	298,4
Traiteurs sociaux, cantines, etc.	645	194,3	813	214,8
Total "traiteurs"	1 654	561,9	1 757	513,2
Débites de boissons alcoolisées	2 020	656,8	1 964	750,5
<b>TOTAL TOUTES CATÉGORIES</b>	<b>12 988</b>	<b>6 112,3</b>	<b>13 839</b>	<b>7 281,9</b>

Source : Statistique Canada, Enquête mensuelle des restaurants, traiteurs et tavernes, 2004.

En 2005, le ministère de l'Agriculture, des pêcheries et de l'alimentation du Québec (MAPAQ) a délivré 18 077 permis de restauration. Ces permis sont octroyés à des établissements qui satisfont à la catégorie « établissement de restauration » tel que défini dans le Règlement sur les établissements touristiques.

« Un établissement de restauration est un lieu (ou véhicule) où l'on sert ou vend des repas ou des collations à des fins de consommation et moyennant rémunération. Ce peut être un restaurant, un bar laitier, une cantine mobile, une cafétéria d'école, un casse-croûte, une pâtisserie, un traiteur, un centre d'accueil, etc. » Il est à noter que les exploitants de centres de vacances, de gîtes touristiques et d'auberges de jeunesse sont exemptés de l'obligation de détenir un tel permis.

MAPAQ, [www.mapaq.gouv.qc.ca](http://www.mapaq.gouv.qc.ca)

Comme il est mentionné en introduction, l'évaluation et la mise à jour des données sur l'accessibilité des établissements de restauration est une tâche ardue. L'industrie de la restauration est très volatile et se renouvelle constamment, rendant difficile de pouvoir assurer l'exactitude des données. De plus, Kéroul a longtemps déploré ne pas compter sur un interlocuteur privilégié auprès de ce secteur important de l'industrie touristique. Or, la situation risque de changer. En effet, en collaboration avec Voir, Kéroul prépare un projet d'entente pour évaluer l'accessibilité des établissements répertoriés dans les Guides Restos Voir.

<sup>20</sup> STATISTIQUE CANADA. *Indicateurs nationaux du tourisme*, quatrième trimestre 2005.

Tableau 18 : Établissements de restauration accessibles évalués par Kéroul, 2004

Régions	Adaptés	Partiellement accessible	Non accessible	TOTAL	Taux d'accessibilité des établis. évalués
01-Îles-de-la-Madeleine	0	11	36	47	23.4 %
02-Gaspésie	0	16	1	17	94.1 %
03-Bas-Saint-Laurent	2	17	5	24	79.2 %
<b>04-Québec</b>	<b>12</b>	<b>59</b>	<b>36</b>	<b>107</b>	<b>66.4 %</b>
05-Charlevoix	1	5	1	7	85.7 %
06-Chaudière-Appalaches	1	16	7	24	70.8 %
07-Mauricie	6	41	14	61	77.0 %
<b>08-Cantons-de-l'Est</b>	<b>11</b>	<b>105</b>	<b>50</b>	<b>166</b>	<b>69.9 %</b>
<b>09-Montérégie</b>	<b>33</b>	<b>104</b>	<b>50</b>	<b>187</b>	<b>73.3 %</b>
10-Lanaudière	14	38	12	64	81.3 %
11-Laurentides	16	52	18	86	79.1 %
<b>12-Montréal</b>	<b>22</b>	<b>153</b>	<b>271</b>	<b>446</b>	<b>39.2 %</b>
13-Outaouais	10	54	19	83	77.1 %
14-Abitibi-Témiscamingue	1	14	3	18	83.3 %
15-Saguenay/Lac-Saint-Jean	5	52	27	84	67.9 %
16-Manicouagan	0	7	5	12	58.3 %
17-Duplessis	1	6	1	8	87.5 %
18-Nord-du-Québec	0	2	3	5	40.0 %
19-Laval	10	47	7	64	89.1 %
20-Centre-du-Québec	2	25	10	37	73.0 %
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>824</b>	<b>576</b>	<b>1547</b>	<b>62.8 %</b>

Source : Kéroul, 2004

Dans les établissements de restauration, très fréquentés par les touristes canadiens à capacité physique restreinte, 22 % rapportent avoir rencontré des obstacles contrariant leurs déplacements à l'intérieur de l'établissement. Ce pourcentage s'accroît à 37 % pour les personnes à mobilité très réduite et à 29 % pour les personnes à mobilité extrêmement réduite.<sup>21</sup>

<sup>21</sup> STAFFORD, JEAN ET AL. *Un marché en croissance : Comportements touristiques des personnes à capacité physique restreinte au Canada*, 2001.

## PARTIE III - TRANSPORT

Pierre angulaire de tout type de manifestation touristique, le transport est une prestation de base sans laquelle aucune expérience touristique ne peut se concrétiser. Bien que le choix du moyen de transport utilisé repose sur de nombreux critères, allant de la distance à parcourir au budget du voyageur, nul ne peut éviter de recourir à l'un ou l'autre des moyens de transport disponibles.

L'accès aux moyens de transport est déterminant pour toutes les clientèles, sans oublier les personnes à capacité physique restreinte. Selon le handicap du voyageur, l'accessibilité des moyens de transport, interurbains et urbains, peut conditionner le choix d'une destination de voyage. Si un individu ne peut accéder à des services pour se rendre sur un site, à moins de ne pouvoir le faire avec son véhicule personnel, il est probable qu'il ne puisse le visiter.

Bien que nous envisagions le transport comme une fin en soi et qu'une fois un passager, avec ou sans restriction physique, est monté à bord, on croit qu'on a satisfait le besoin d'accessibilité, il en va tout autrement. L'accès aux terminaux revêt aussi une grande importance. Les aménagements à l'intérieur de ceux-ci, non seulement physiques mais également auditifs et visuels, ainsi que la possibilité d'accéder à des services sanitaires minimums pendant le trajet sont également à considérer lorsqu'on évalue l'accessibilité des moyens de transport.

Le dossier de l'accessibilité des moyens de transport pour les personnes à capacité physique restreinte a fait l'objet de 2 rapports par Kéroul.<sup>22</sup> Dans le plus récent, publié en 1997, on notait que des améliorations considérables avait été portées depuis les années 80. Malgré que de nombreux objectifs formulés dans le rapport de 1992 avaient été atteints, il restait beaucoup de travail à accomplir afin de prétendre à une réelle accessibilité du transport interurbain au Québec.

L'importance du transport dans l'industrie touristique est indéniable : il se classe au premier rang des dépenses des touristes au Canada, totalisant 22 milliards de dollars en 2005, soit 35,9 % de la demande touristique totale.<sup>23</sup>

**Tableau 19 : Dépenses en transport des touristes au Canada, en million de dollars**

Moyen de transport	2000	2005
Transport aérien de passagers	12 881	11 010
Transport ferroviaire de passagers	250	300
Transport par autobus interurbain	637	918
Location de véhicules	1060	1 629
Réparation et pièces de véhicules	2194	1 176
Carburant de véhicules	4628	6 418
Autres moyens de transport	767	605
<b>TOTAL TRANSPORT</b>	<b>22 417</b>	<b>22 054</b>

Source : Statistique Canada, Indicateurs nationaux du tourisme 2000 et 2005, no. 13-009 au catalogue

<sup>22</sup> JOLIN, LOUIS. *Le transport interurbain des personnes à capacité physique restreinte au Québec et au Canada : État de la situation*, mars 1992. CARON-MALENFANT, Julie et Louis JOLIN. *Le transport interurbain des personnes à capacité physique restreinte au Québec : État de la situation 1992-1997 et mise à jour du rapport 1992, 1997.*

<sup>23</sup> STATISTIQUE CANADA. *Indicateurs nationaux du tourisme*, 2005.

## Données sur l'utilisation des transports par les personnes à capacité physique restreinte

Il est difficile de dimensionner l'accessibilité du transport au Québec et au Canada. À l'échelle nationale, l'Office des transports du Canada ne compte que sur un sondage sur l'accessibilité du transport aérien, réalisé en 2000. Le sondage ne prétendait pas évaluer le niveau d'accessibilité des aéronefs et aéroports, ni les attentes des utilisateurs. Il visait plutôt à « déterminer l'incidence, sur les voyageurs ayant une déficience, des initiatives prises dans le domaine de la réglementation »<sup>24</sup>. Les faits saillants de cette enquête seront présentés sous la partie consacrée au transport aérien.

L'*Enquête sur la participation et les limitations d'activités* de Statistique Canada révèle qu'environ 3,4 millions de Canadiens de 15 ans ou plus ont une incapacité et que 600 000 adultes à capacité physique restreinte se sont déplacés en avion et 100 000, en train. Statistique Canada prévoit que la demande de transports accessible croîtra de pair avec le vieillissement de la population. Ce phénomène coïncide avec une augmentation du taux d'incapacité dans la population.<sup>25</sup>

Au Québec, une étude de Kéroul publiée en 2001 démontre que pour 22 % des répondants, l'accessibilité des transports est l'un des deux critères les plus importants de sélection d'une destination.<sup>26</sup>

Chez les personnes à capacité physique restreinte qui voyagent, celles-ci préfèrent l'automobile à tout autre moyen de transport (76 %). Suivent au palmarès l'avion (22 %) et le transport en commun (13 %). Dans 34 % des cas, le train et l'autobus sont utilisés par les représentants du segment 25-34 ans.

Même si l'on considère que les moyens de transport sont très ou assez accessibles (respectivement 63 % et 28 %), 28 % des participants à l'étude ont rapporté avoir rencontré des obstacles lors de leur dernier voyage.

**Tableau 20 : Obstacles rencontrés dans un moyen de transport lors du dernier voyage**

Avion	39 %
Automobile	28 %
Transport en commun	34 %
Autres modes	24 %

Source : Kéroul, 2001

## Transport

En 2000, dans « Vers un tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte », on relevait un besoin d'amélioration « dans l'application quotidienne des politiques et des codes

<sup>24</sup> OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA. *Compte rendu du sondage sur l'accessibilité du transport aérien*, 2000.

<sup>25</sup> STATISTIQUE CANADA. *Enquête sur la participation et les limitations d'activités*, 2001.

<sup>26</sup> STAFFORD, JEAN ET AL. *Un marché en croissance : Comportements touristiques des personnes à capacité physique restreinte au Canada*, 2001. Les résultats excèdent 100 % car plus d'une mention pouvaient être choisies par les répondants.

de pratiques »<sup>27</sup>, ainsi qu'en matière de sensibilisation pour qu'on reconnaisse l'importance du marché des personnes à capacité physique restreinte et de leurs droits à recevoir des services accessibles et adaptés.

Au Canada, l'Office des transports du Canada (OTC) a pour mission « d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de maintenir un réseau de transport efficace et accessible à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle. » En administrant les dispositions réglementaires économiques des lois canadiennes portant sur le transport, l'OTC s'occupe notamment de voir à l'élimination des obstacles à l'accès au transport aérien, ferroviaire et maritime pour les personnes à capacité physique restreinte.

### **Quelques dispositions législatives ayant une incidence sur le transport au Canada**

Au Canada

- Partie V de la Loi sur les transports au Canada.
- Règlement sur les transports aériens
- Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience
- Règlements et Règles sur les voyageurs des chemins de fer nationaux du Canada

Au Québec

- Loi sur les transports

L'OTC propose de nombreux codes de pratique et guides destinés à l'industrie du transport avec l'objectif de sensibiliser les propriétaires de véhicules et les gestionnaires de gares et terminaux aux enjeux de l'accessibilité et aux différentes dimensions que cela comporte. En février 2005 sont entrées en vigueur les nouvelles *Règles générales de l'Office national des transports* qui portent sur les pratiques et procédures relatives à l'OTC et à ses instances. Ces règles constituent une mise à jour des règles antérieures, tenant compte de la nouvelle réalité (notamment les communications électroniques).

« L'Office doit veiller à l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience qui utilisent les services et les installations de transport assujettis à la compétence du gouvernement fédéral. À cette fin, l'Office procède de deux façons : en réglant chaque plainte individuellement et en élaborant des règlements, des codes de pratiques et des normes applicables à l'ensemble du réseau, lesquels portent sur le niveau d'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale, par exemple les transports aérien, ferroviaire et maritime. »

Tiré de [www.otc-cta.gc.ca](http://www.otc-cta.gc.ca)

L'OTC collabore également de pair avec d'autres instances fédérales, notamment Transports Canada et son comité consultatif sur le transport accessible.

---

<sup>27</sup> CHAREST, JEAN-FRANÇOIS et BRIGITTE MAHEU. *Vers un tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte : bilan de la situation au Québec*, Kéroul, avril 2000.

« Il est déclaré que, d'une part, la mise en place d'un réseau sûr, rentable et bien adapté de services de transport viables et efficaces, accessibles aux personnes ayant une déficience, utilisant au mieux et aux moindres frais globaux tous les modes de transports existants, est essentielle à la satisfaction des besoins des expéditeurs et des voyageurs - y compris des personnes ayant une déficience - en matière de transports comme à la prospérité et à la croissance économique du Canada et de ses régions... »,

Loi sur les transports au Canada, CHAPITRE C-10.4 (1996, ch. 10)

Transport Canada a développé, en collaboration avec d'autres instances fédérales et provinciales, le site web accessible *Voyage accessible* offrant des renseignements sur le transport et le tourisme accessibles aux personnes à capacité physique restreinte.

Access to travel, [www.accesstotravel.gc.ca](http://www.accesstotravel.gc.ca)

Au Québec, c'est notamment le ministère des Transports du Québec (MTQ) qui voit à l'accessibilité des moyens de transport pour les personnes à capacité physique restreinte. Sa mission vise à assurer la mobilité sur le territoire québécois, de façon efficace et sécuritaire. Le MTQ favorise le développement d'une offre adaptée permettant « l'intégration sociale, professionnelle et économique des personnes handicapées ».

Le MTQ gère différents programmes de soutien financier pour favoriser l'accessibilité des différents modes de transport collectif pour les personnes ayant des limitations, notamment celles à capacité physique restreinte : services réguliers de transport collectif, transport adapté, taxis. Ces programmes concernent tant le transport en milieu urbain qu'en milieu rural. Parmi ceux-ci, le Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées permet aux personnes handicapées de bénéficier de services de transport de porte à porte sur une base locale ou régionale.

Des organisations comme l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), les organismes de transport adapté, les directeurs ou présidents des Regroupements des usagers du transport adapté (RUTA) et les Comités des usagers du transport adapté sont, à l'instar de Kéroul, des organisations impliquées dans le développement de services de transport adaptés reflétant de plus en plus les besoins des personnes à capacité physique restreinte. Chaque moyen de transport est soumis à une réalité différente, mais le défi est commun : permettre au plus grand nombre de personnes à capacité physique restreintes un accès facile, confortable, sécuritaire et abordable à des moyens de transport afin de faciliter leurs déplacements urbains et interurbains. Cela inclut de faciliter les déplacements en milieu rural.

### **Codes de pratiques de l'industrie du transport**

L'OTC fait la promotion de ses codes de pratiques d'adhésion volontaire auprès de l'industrie du transport afin de favoriser l'accès aux moyens de transport sous sa responsabilité.

Fruits de consultations auprès des groupes de personnes ayant une déficience, de représentants de l'industrie, d'utilisateurs et des instances gouvernementales, ces codes fournissent aux exploitants de compagnies de transport des lignes directrices pour améliorer l'accessibilité de leurs services. Ces codes touchent les aéronefs, les traversiers et les voitures de chemin de fer.

Un autre code, destiné aux agents de voyages et fournisseurs de services de transport, s'intitule *L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*. Ce code adopté en 2004 est le résultat d'un travail de réflexion de l'OTC entrepris en 2000, dont un des thèmes visait la formulation d'une politique cadre sur l'utilisation de médias substitués pour les fournisseurs de services aériens.

Des lignes directrices pour les transporteurs exploitant des aéronefs de 29 sièges et moins ont également été publiées.

En matière de transport par autocars, c'est du travail conjugué de Transports Canada et de l'industrie du transport par autocar qu'est né le *Code de pratiques des autocaristes* en 1998.

La norme canadienne CAN/CSA-B651-95 « Accessibilité des bâtiments et autres installations : règles de conception de l'Association canadienne de normalisation » s'appliquent non seulement aux bâtiments mais également à la construction de certains véhicules de transport. L'Office des transports du Canada s'est inspiré de cette norme dans l'élaboration de ses codes de pratiques.

À l'été 2006 s'est tenue une consultation publique touchant l'ébauche du nouveau Code de pratiques portant sur l'accessibilité des gares de voyageur. Ce nouveau code en cours d'élaboration vise les aéroports, les gares ferroviaires et les gares maritimes interprovinciales. Les résultats de cette consultation feront l'objet de recommandations en vue de la préparation de la version finale du document, dont l'adoption est prévue en juin 2007. Ce code, en plus de présenter les normes d'aménagement canadiennes, couvre l'ensemble des facteurs propres aux installations et ceux liés aux services. L'Office ne se contente pas que d'élaborer des codes de pratiques. Elle en surveille l'application étroitement, par des auto-déclarations ainsi que par des visites sur le terrain de ses enquêteurs.

#### **Pratiques d'excellence en matière de transport**

Dans les régions desservies par l'Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC), on a répertorié 5 pratiques d'excellence en matière de transport, dont 3 au Canada. Ces pratiques sont les standards de déficience pour l'accès au transport public 2002 de l'Australie, les services de transport public pour personnes ayant une déficience de Hong Kong, et au Canada, la Carte québécoise à l'accompagnement en transport interurbain par autocar, le site Internet Voyage accessible et l'Office des transports du Canada.

GROUPES DE TRAVAIL SUR LE TOURISME DE L'APEC. Les pratiques d'excellence en matière d'accessibilité au tourisme pour les voyageurs à capacité physique restreinte, mars 2004

### **Gestion des plaintes par l'Office des transports du Canada**

Une des responsabilités de l'Office des transports du Canada est la gestion des plaintes formulées par les passagers à capacité physique restreinte ayant rencontré des obstacles pendant un déplacement au Canada. L'Office gère les plaintes « d'obstacles abusifs » rencontrés tant dans un moyen de transport que dans une gare. Un guide a été élaboré à cet effet.

L'Office propose depuis 2002 une autre formule afin de régler des différends via son service de médiation. Cela s'inscrit dans la volonté de l'Office de mettre l'accent sur les communications avec le public.

En 2004, l'Office des transports du Canada a reçu un total de 52 plaintes concernant l'accessibilité. Pour 26 d'entre elles, on a rendu des décisions au cours de la même année. Les plaintes concernaient en majorité des transporteurs canadiens, mais visaient dans certains cas des transporteurs étrangers desservant des destinations canadiennes.

**Tableau 21 : Questions soulevées dans les plaintes sur l'accessibilité en 2004**

Communications-transporteur	8
Communications-gares	1
Conditions générales d'acceptation*	4
Accessibilité de l'équipement	2
Tarifs	1
Autre	1
Personnel	1
Communication des besoins des passagers	2
Assignation des sièges	13
Questions de service**	22
Nombre total de questions***	55

\* Les conditions générales d'acceptation comprennent des questions telles que la politique sur les réservations et l'acceptation des aides à la mobilité/animaux aidants.

\*\* Les questions de service couvrent l'assistance (lors de l'embarquement et du débarquement, à la gare, etc.) et les aides à la mobilité (assemblage/désassemblage, retards).

\*\*\*Le nombre total de questions soulevées est supérieur au nombre de plaintes parce qu'une plainte peut soulever plus d'un sujet ; par exemple, elle peut viser des questions d'assignation des sièges, de qualité du service et de difficultés avec le personnel.

Source : Office des transports du Canada, Rapport annuel, 2004.

## Transport aérien (et aéroports)

L'avion est le moyen de transport qui présente le plus d'obstacles à la clientèle des personnes à capacité physique restreintes (39 %) <sup>28</sup>. La responsabilité des activités aéronautiques revient au gouvernement fédéral. En matière de responsabilité civile du transport intraprovincial, ce sont cependant les gouvernements provinciaux qui ont juridiction. <sup>29</sup> Un gouvernement provincial peut également exploiter un aéroport ou un service aérien.

Le sondage sur l'accessibilité du transport aérien de l'Office des transports du Canada réalisé en 2000 révèle que :

- ✓ 88 % des répondants ont éprouvé peu de difficultés à se rendre de la porte au comptoir d'enregistrement ;
- ✓ 32 % ont eu de la difficulté à entendre les annonces ;
- ✓ 88 % ont lu avec facilité les écrans d'affichage des vols ;
- ✓ 94 % n'ont pas éprouvé de difficultés à lire les panneaux de signalisation ;
- ✓ Des obstacles ont été relevés par 15 % des répondants au comptoir d'assistance et 14 % à l'aire de récupération des bagages. Seulement 7 % ont éprouvé des difficultés à accéder aux aires de restauration, les magasins et les toilettes ;

<sup>28</sup> STAFFORD, JEAN ET AL. *Un marché en croissance : Comportements touristiques des personnes à capacité physique restreinte au Canada*, 2001.

<sup>29</sup> JOLIN, LOUIS. *Droit du tourisme au Québec*, 2<sup>e</sup> édition, Presses de l'Université du Québec, Ste-Foy, 2005.

- √ Les personnes ayant une déficience visuelle sont celles ayant rencontré le plus d'entraves dans les aires publiques;
- √ L'aéroport d'Ottawa a un niveau d'accessibilité supérieur, Toronto étant l'aéroport le moins accessible<sup>30</sup> ;
- √ 46 % des répondants ont utilisé un moyen de transport accessible pour se rendre ou pour quitter l'aéroport. 13 % a déclaré que le transport terrestre ne leur était pas accessible.

D'autres résultats de l'étude révèlent qu'il existe encore des problèmes de transmission d'information lors de la réservation. Par ailleurs, près de la moitié des répondants (44 %) ont eu besoin d'assistance dans l'aérogare ou pour monter à bord de l'appareil. Les employés à bord des avions sont plus en mesure de satisfaire les besoins des voyageurs que les employés des aérogares. Malgré les progrès notés en matière d'accessibilité de ce secteur, on déplore encore aujourd'hui des entraves à obtenir un siège adapté à bord d'un avion et à l'entreposage des aides à la mobilité dans la cabine. Les leçons à tirer de cette étude sont les suivantes :

- « les transporteurs doivent résoudre un certain nombre de problèmes opérationnels comme la transmission de renseignements et l'attribution des sièges ;
- les transporteurs doivent évaluer, revoir et améliorer la formation de leurs employés et agents en ce qui concerne les questions liées à l'accessibilité ;
- les exploitants d'aéroports doivent améliorer les communications dans les aéroports, notamment les annonces faites au public et la disponibilité d'ATS ou de leur équivalent ;
- l'Office des transports du Canada, de concert avec l'industrie et le milieu des personnes ayant une déficience, doit établir des normes d'accessibilité relatives aux opérations et aux équipements aéroportuaires, y compris les transports au sol ;
- l'Office des transports du Canada et l'industrie doivent sceller un partenariat pour mieux renseigner les personnes ayant une déficience sur les équipements accessibles, les aménagements et les services qui leur sont offerts. »<sup>31</sup>

Bref, on remarque que la communication est encore aujourd'hui le maillon faible du transport aérien et des aérogares. Et c'est souvent au sol que les utilisateurs du transport aérien rencontrent le plus d'obstacles à leurs déplacements. Le nouveau Code de pratiques sur l'accessibilité des gares de voyageurs est fort attendu. Il touchera le réseau national d'aéroports de Transport Canada, qui comprend 26 aéroports nationaux et régionaux, dont 3 sont situés au Québec, soit l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau, l'aéroport de Mirabel et l'aéroport de Québec.

Les principaux transporteurs aériens canadiens ont des politiques écrites en matière d'accessibilité. Un résumé des services offerts par ces compagnies est offert à l'annexe 4.

#### **« Quels services sont offerts aux utilisateurs des services aériens ayant une déficience? »**

Dans la plupart des cas, les transporteurs aériens qui exploitent des services intérieurs au moyen d'un aéronef de 30 places ou plus ont la responsabilité de fournir des services aux personnes ayant une déficience, lorsqu'ils reçoivent une demande en ce sens au moins 48 heures avant la date de départ. Les transporteurs aériens doivent faire un effort raisonnable pour acquiescer aux demandes présentées après ce délai.

<sup>30</sup> L'étude portait sur les aéroports canadiens de Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Calgary et Vancouver. La fiche présentant les résultats de l'Aéroport international Pierre-Elliott Trudeau de Montréal est disponible à l'annexe 3.

<sup>31</sup> OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA. *Compte rendu du sondage sur l'accessibilité du transport aérien*, 2000.

(suite)

Le transporteur aérien doit notamment aider ces clients :

- à s'inscrire au comptoir d'enregistrement;
- à se rendre jusqu'à l'aire d'embarquement;
- à embarquer à bord de l'aéronef et en débarquer;
- à ranger et à récupérer les bagages;
- à se rendre jusqu'à la salle des toilettes à bord de l'avion et à en revenir; et
- à se rendre à l'aire publique et, dans certains cas, à un représentant d'un autre transporteur aérien. »

Tiré du site Internet de l'Office des transports du Canada, [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

## Transport ferroviaire

Le transport ferroviaire constitue l'une des options de transport pour les déplacements interurbains. Nous n'avons pas de données précises sur l'utilisation de ce mode de transport par les personnes à capacité physique restreinte, mais nous savons qu'il est moins populaire que l'avion.

« [...]La législation et la réglementation fédérale s'appliquent à toutes les compagnies qui relèvent de l'autorité législative du Parlement du Canada, dont le Canadien Pacifique, le Canadien National et Via Rail, même pour la portion du transport qui s'effectue à l'intérieur d'une province. »<sup>32</sup> Cependant, les compagnies de transport ferroviaire qui ont obtenu leur personnalité morale selon les dispositions législatives du Québec sont assujetties à la Loi sur les chemins de fer. Or, ces compagnies sont surtout rattachées au secteur minier, réduisant l'incidence des lois québécoise dans le cas du transport de passagers par train.

Également régi par un Code de pratiques de l'OTC, visant notamment Via Rail Canada Inc. et Amtrak, deux compagnies desservant le Québec, le transport par train est encadré par des critères d'accessibilité pour les voitures de passagers, en tenant compte des limites inhérentes à ce moyen de transport.

Les dispositions du Code de pratiques ont été mises en application de façon progressive sur une période allant du 1<sup>er</sup> avril 1998 au 1<sup>er</sup> avril 2001.

Kéroul a présenté en février 2003 une *Étude concernant l'aménagement de wagons adaptés*<sup>33</sup>. Ce rapport fait état des équipements et services à incorporer au transport ferroviaire afin d'accroître l'accessibilité de ce moyen de transport. Dans le rapport, sont comparés les cas des États-Unis, de la Grande-Bretagne et de l'Australie. Un des principaux constats de cette étude est que « la technologie n'est pas un obstacle à l'accessibilité ; il semble plutôt que l'obstacle viendrait de l'ignorance de l'existence de ces technologies et produits ou des contraintes autres que la faisabilité de développer un transport ferroviaire accessible. ».

<sup>32</sup> JOLIN, LOUIS. *Droit du tourisme au Québec*, 2<sup>e</sup> édition, Presses de l'Université du Québec, Ste-Foy, 2005, p. 48.

<sup>33</sup> BOLDUC, JACQUES. *Étude concernant l'aménagement de wagons adaptés*, Kéroul. Février 2003.

Via Rail a procédé au renouvellement d'une partie de ses wagons au cours des dernières années avec des voitures ultra-modernes. Leur aménagement présentant de nombreux obstacles à l'accessibilité, une plainte à l'OTC a été déposée par le Conseil canadien avec déficiences<sup>34</sup>. La décision rendue était favorable à la majorité des obstacles présentés par le plaignant, mais Via Rail en a appelé de cette décision à la Cour d'appel fédérale, qui a renversé les décisions de l'OTC en 2005. En mai 2006, la Conseil canadien avec déficiences a porté la cause en Cour suprême, qui n'a pas rendu de décision à ce jour.

Outre les difficultés rencontrées dans les wagons de trains, de nombreux obstacles à l'accessibilité se présentent à la gare ferroviaire, avant ou pendant l'embarquement. Cela va parfois jusqu'à compromettre la sécurité des voyageurs. Cette préoccupation trouvera écho dans le Code de pratiques en élaboration à l'OTC, qui touchera notamment l'accessibilité des gares ferroviaires.

## Transport maritime (incluant les traversiers)

Le transport maritime n'est certes pas le moyen de transport le plus utilisé au Québec. Néanmoins, il s'impose comme une option pour explorer une destination par voie marine. Parfois même, le transport maritime est la seule option de transport, notamment (et pas exclusivement) en basse Côte-Nord.

Le transport maritime est de juridiction fédérale en ce qui concerne l'ensemble des activités maritimes, notamment les administrations portuaires, les ports publics et la voie maritime. Certaines interprétations confèrent toutefois aux provinces des compétences en matière de transport maritime intraprovincial. Au Québec, la Société des traversiers du Québec relève du MTQ. La STQ effectue présentement un bilan sur les conditions actuelles d'accessibilité de 14 gares fluviales et de 9 navires et a demandé à Kéroul d'agir dans ce dossier à titre de consultant en accessibilité.

« Il faut rappeler que la sécurité à bord des vaisseaux n'est pas du ressort de l'Office. Les exploitants de traversiers doivent toujours observer les dispositions de tout règlement sur la sécurité pris en vertu de la Loi sur la marine marchande du Canada et de tout règlement de sécurité adopté par le ministère des Transports ou de portée internationale, ainsi que toute directive de Santé Canada. »

Office des Transports du Canada

Le Code de pratiques touchant spécifiquement cette activité est en vigueur dans sa totalité depuis 2001. Il vise les traversiers de 1 000 tonnes de jauge brutes qui transportent des passagers ou des passagers et des véhicules. Les dispositions de ce code, comme ceux touchant le transport ferroviaire et aérien, visent les espaces ouverts au public.

## Transport par autocar

Le transport par autocar entre provinces est de juridiction provinciale, alors que le transport interprovincial est de compétence partagée avec le gouvernement fédéral. La Loi concernant

<sup>34</sup> Consulter le texte de la décision no 620-AT-R-2003 sur le site Internet de l'Office des transports du Canada [www.otc-cta.gc.ca](http://www.otc-cta.gc.ca)

le transport extraprovincial par véhicule moteur et le Règlement de 1994 sur les heures de service des conducteurs de véhicules utilitaires, émanent tous deux du Parlement fédéral. Cependant, c'est le Québec qui a compétence exclusive en regard des infrastructures routières.

Le *Code de pratiques des autocaristes*, proposé par Transports Canada, vise tant les fournisseurs de transport interurbain que les services suburbains et navettes aéroportuaires et les terminus et arrêts exploités par les autocaristes.

Dans la province, l'Association des propriétaires d'autobus du Québec (APAQ) s'implique activement dans le dossier de l'accessibilité de ce moyen de transport et adhère volontier au Code de pratiques. L'APAQ gère le programme de la Carte québécoise à l'accompagnement en transport interurbain par autocar, en collaboration avec l'OPHQ et le MTQ. Tous les membres de l'APAQ reconnaissent la validité de cette carte, qui comptait environ 3000 détenteurs en juin 2006<sup>35</sup>. Gratuite, valide pour 5 ans, la carte donne droit à la gratuité d'un titre de transport pour l'accompagnateur de son détenteur lorsque celui-ci requiert de l'assistance lors de son déplacement interurbain en autocar.

Bien qu'il faille informer avec un préavis le transporteur, les services offerts par les autocaristes sont en général à la satisfaction des personnes à capacité physique restreinte. Les équipements sont adéquats et le personnel, correctement formé afin de servir la clientèle à capacité physique restreinte.

Dans le cadre de l'élaboration du Programme qualité de l'industrie touristique du Québec, le secteur du transport par autocar, s'est doté de sa norme sectorielle : *NQ 1014-010/2001*. Il en résulte que plusieurs entreprises se sont dotées d'autocars accessibles aux personnes en fauteuil roulant et elles ont appliqué une politique d'accessibilité, tant pour les équipements que pour le service à la clientèle. Nous constatons que ce secteur est celui où la section traitant du respect des personnes à capacité physique restreinte fut la plus rigoureuse et la mieux appliquée de toutes les autres normes sectorielles de ce programme.

### **Terminus d'autocars**

Alors que le transport en autocar est accessible sur une bonne partie du réseau québécois à la clientèle à capacité physique restreinte (voir annexe 5 pour la carte du réseau accessible du transport interurbain du Québec), les terminus d'autocar font piètre figure, et ce, en dépit des rénovations effectuées dans nombre d'entre eux au cours des dernières années. L'APAQ a travaillé à la sensibilisation des transporteurs aux défis de l'accessibilité dans les terminus d'autocars en collaboration avec Kéroul. Cependant, le principal enjeu se situe à un autre niveau.

En 2003, le *Rapport d'évaluation de l'accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte de terminus d'autocars au Québec*<sup>36</sup> faisait état d'une performance décevante de ces établissements. Un seul des terminus d'autocars du Québec, celui de Rouyn-Noranda, est adapté. 19 sont partiellement accessibles, et 21 ne sont pas accessibles.<sup>37</sup> Le taux d'accessibilité des terminus est de 49 %. Il faut par contre prendre en considération que ces établissements

---

<sup>35</sup> Depuis la mise sur pied de ce programme, il y a 8 ans. On évalue le taux d'émission de nouvelles cartes à environ 400 cartes par an.

<sup>36</sup> KÉROUL. *Rapport d'évaluation de l'accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte de terminus d'autocars au Québec*, novembre 2003.

<sup>37</sup> Un tableau synthèse sur l'accessibilité des terminus d'autocars du Québec est disponible à l'annexe 5.

sont en général installés dans des dépanneurs, stations services, restaurants ou autres établissements qui n'ont pas pour fonction principale d'accueillir des passagers. Par ailleurs, comme le témoigne le sondage effectué par l'APAQ, le taux de détenteurs de cartes utilisant réellement le transport interurbain par autocars est de 51 %<sup>38</sup>. Bref, la clientèle à capacité physique restreinte n'est pas assez visible, du point de vue des opérateurs de terminus, pour justifier des dépenses supplémentaires d'aménagement. Néanmoins, le nombre de demandes d'information que reçoit Kéroul pour ce moyen de transport augmente de plus en plus. Plusieurs personnes préfèrent l'autocar en raison de son coût peu élevé versus le train et aussi en raison d'une plus grande flexibilité des horaires.

Il ne fait aucun doute que la clientèle à capacité physique restreinte utilise cependant davantage le réseau de transport adapté public que celui des autocars, comme le témoigne la section suivante.

## Transport adapté public

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, obligeait les neuf sociétés de transport en commun à desservir cette clientèle, les services variant d'une région à l'autre. Le Programme d'aide au transport adapté du MTQ permettait également aux municipalités de bénéficier d'un soutien financier pour mettre sur pied un tel service. De nouvelles dispositions, en vigueur suite à l'adoption du projet de loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire en décembre 2004, ont augmenté la portée de celle-ci. Notamment, il est dorénavant obligatoire pour toute municipalité d'offrir sur son territoire du transport répondant aux besoins de la clientèle à capacité physique restreinte.

Les services de transport adapté desservent plus de 95 % de la population du Québec. Au total, près de 65 000 personnes utilisent ces services qui permettent plus de 5,4 millions de déplacements par année. En 2004, le ministère a versé des contributions de 55,6 millions de dollars, représentant 69% des dépenses admissibles.<sup>39</sup>

Le dossier du transport adapté ne s'attarde pas uniquement aux véhicules et autres équipements, il fait également référence à tous les autres aspects du déplacement (accessibilité des coûts, horaire de disponibilité des services, territoire accessible aux usagers, etc.).

Le MTQ a effectué une enquête par la poste entre le 4 novembre 2004 et le 10 janvier 2005. Première initiative de cette envergure en plus de 25 ans, le but de l'enquête était de dresser le profil de la clientèle, de mesurer l'adéquation, par rapport aux besoins de la clientèle, des services offerts par les 93 organismes de transport adapté de la province, et d'évaluer le niveau de satisfaction quant à la qualité des services. Finalement, l'étude visait à évaluer le niveau de sécurité ressenti par les usagers du transport adapté.<sup>40</sup>

---

<sup>38</sup> ASSOCIATION DES PROPRIÉTAIRES D'AUTOBUS DU QUÉBEC, OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. *Rapport du sondage portant sur la Carte québécoise à l'accompagnement*, juillet 2004.

<sup>39</sup> MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. [www.mtq.gouv.qc.ca/modes/personnes/adapte/exploitation.asp](http://www.mtq.gouv.qc.ca/modes/personnes/adapte/exploitation.asp)

<sup>40</sup> MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. *Étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle – Transport adapté*, mars 2006.

De cette enquête, on apprend que la clientèle du transport adapté a les caractéristiques générales suivantes :

- 60 % de femmes, 40 % d'hommes ;
- Revenu moyen annuel brut pondéré de 13 391 \$ ;
- 58 % occupent une résidence de type autonome, 42 % une résidence de type supervisée ;
- Âge moyen de 55 ans ;
- 72 % des déplacements effectués par les 20-60 ans.

**Tableau 22 : Proportion des déplacements (%) selon le type de déficience par strate et pour le Québec<sup>41</sup>**

Type de déficience	Petits OTA	Moyens OTA	Grands OTA	STM	Québec
Motrice ou organique (fauteuil roulant)	20 %	23 %	27 %	37 %	27 %
Motrice ou organique (ambulatoire)	12 %	15 %	28 %	30 %	22 %
Intellectuelle	57 %	54 %	36 %	24 %	42 %
Psychique	5 %	4 %	2 %	2 %	3 %
Visuelle	3 %	3 %	6 %	6 %	5 %
Autres	3 %	1 %	1 %	1 %	1 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

OTA : Organisme de transport adapté

STM : Société de transport de Montréal

Source : Ministère des Transports du Québec, 2004

**Tableau 23 : Proportion des déplacements (%) selon le motif d'utilisation par strate et pour le Québec**

Motifs	Petits OTA	Moyens OTA	Grands OTA	STM	Québec
Travail	42 %	51 %	39 %	33 %	41 %
Études	9 %	7 %	7 %	7 %	7 %
Santé	11 %	10 %	17 %	28 %	17 %
Loisirs	34 %	27 %	31 %	25 %	29 %
Affaires personnelles	4 %	5 %	6 %	7 %	6 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

OTA : Organisme de transport adapté

STM : Société de transport de Montréal

Source : Ministère des Transports du Québec, 2004

Concernant la qualité des services, le taux de satisfaction moyen des usagers de services de transport adapté est de 82 % et augmente chez les plus petits organismes.

En 2005, l'Agence métropolitaine de transport (AMT) a estimé qu'un total de 28 000 déplacements ont été effectués dans la région métropolitaine de Montréal (Société de transport de Montréal-STM, Société de transport de Laval-STL et Réseau de transport de

<sup>41</sup> Le ministère du Transport définit les petits organismes de transport adapté comme ceux desservant de 45 à 299 clients (47 au Québec), les moyens desservant de 300 à 999 clients (36 au Québec) et les grands de 1000 à 4000 clients (9 au Québec). La Société de transport de Montréal compte pour sa part 16184 clients admis. Ces strates d'organismes ont été définies par le MTQ pour les fins de l'Étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle – Transport adapté.

Longueuil-RTL), en collaboration avec les municipalités régionales de comté (MRC) Les Moulins, Lajemmerais et la ville de Vaudreuil-Dorion.

Les organismes mandataires de transport (OTA) adapté sont au nombre de 13 sur le territoire de l'AMT. Les services varient selon les organismes.

Dans la Couronne nord, ces organismes sont :

1. STM (Montréal)
2. STL (Laval)
3. RTL (Longueuil)
4. Conseil intermunicipal de transport (CIT) Laurentides
5. MRC des Moulins
6. MRC l'Assomption

La Couronne sud est desservie par :

1. Ville de Vaudreuil-Dorion
2. Ville de Châteauguay
3. Ville de Candiac
4. Ville de Chambly
5. CIT de la Vallée du Richelieu
6. MRC de Lajemmerais
7. Ville de Contrecoeur

*L'Étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle – Transport adapté* a fait ressortir, entre autres éléments d'insatisfaction, le territoire desservi par l'OTA, et plus précisément, les points de service hors-territoire ainsi que l'absence d'interconnectivité entre OTA voisines.

**Intégration des services de transport adapté**

Depuis 1998, l'AMT, en collaboration avec les trois sociétés de transport (STM, RTL, STL) et avec le ministère des Transports du Québec (MTQ), a mis en place un projet pilote devenu permanent en janvier 2002.

Afin de mieux répondre aux besoins des clients-usagers du transport adapté de la région montréalaise et tout en respectant le service actuel, l'AMT a mis en place un service permettant aux usagers de transport adapté de se déplacer hors du périmètre desservi sur le territoire de la ville de Montréal, de la ville de Laval ou sur le territoire de la ville de Longueuil.

Depuis le 4 septembre 2003, ce service a été élargi aux territoires des couronnes nord et sud. Les OTA MRC Les Moulins (situé sur la couronne nord) et MRC de Lajemmerais (situé sur la couronne sud) participent au projet.

À compter du 6 septembre 2005, la Ville de Vaudreuil-Dorion a débuté ses premiers déplacements métropolitains.

À compter du 2 janvier 2006, la Ville de Candiac débutera ses premiers déplacements métropolitains.

L'AMT est présentement en discussion avec d'autres OTA des couronnes afin d'obtenir leur participation à ce projet».

Agence métropolitaine de transport. [www.amt.qc.ca](http://www.amt.qc.ca)

Certains OTA facilitent le transport des usagers provenant d'autres régions du Québec, la STM notamment. L'interconnexion est un besoin réel qui n'est malheureusement pas encore une réalité accomplie, l'absence de correspondance entre OTA représentant une limite importante. La Politique d'admissibilité au transport adapté du MTQ prévoit que tout OTA doit desservir, à titre de visiteur et en fonction de la disponibilité du service, les usagers des autres OTA de la province.

Les OTA sont tenus de desservir leurs clientèles 52 semaines par année, dans le cadre du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées. Les heures d'opérations sont cependant variables d'un OTA à l'autre, limitant l'accès pour nombre d'usagers aux services de transport adapté les soirs et fins de semaine.

Dans sa nouvelle Politique québécoise du transport collectif, le MTQ aborde la notion de mise en commun, englobant de nombreux moyens de transport des personnes. « La mise en commun est basée sur l'utilisation des places disponibles dans les véhicules de transport adapté aux personnes handicapées, de transport scolaire, de transport spécialisé offert par les établissements de santé et de services sociaux, ainsi que l'utilisation rationnelle du transport par taxi, du transport suburbain et interurbain. Cette mise en commun s'appuie également sur les possibilités offertes par le covoiturage et le bénévolat. » Cette notion s'applique principalement en milieu rural et permet entre autres l'accès à des services de transport à des clientèles à capacité physique restreinte non admissible au transport adapté.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. *La politique québécoise du transport collectif : pour offrir de meilleurs choix aux citoyens*, 2006, p. 40.

Mis à part le transport adapté, qui fonctionne le plus souvent selon une logique régionale, les services réguliers de transport en commun ont parfois la capacité de desservir les personnes à capacité physique restreinte. Les Sociétés de transport en commun contribuent à rendre leurs réseaux de transport régulier accessible aux personnes à capacité physique restreinte, notamment en intégrant à leur flotte des autobus à plancher surbaissé, et bientôt, en aménageant certaines stations et voitures du métro de Montréal.

En effet, l'accessibilité du métro est à l'ordre du jour dans le cadre des travaux de prolongement du métro à Laval. Un comité sur l'accessibilité du métro de Montréal a été mis sur pieds en 2002 par le MTQ. À la suite des recommandations formulées par le comité, le ministre des Transport a annoncé en mars 2003 que les stations de métro de Laval et toutes station de métro construite ultérieurement seront accessibles par ascenseurs aux personnes en fauteuil roulant. En plus de permettre l'accès aux personnes à capacité physique restreinte sur la rive nord de Montréal, on planifie adapter, dans un premier temps, 5 stations du réseau actuel de métro sur l'Île de Montréal. Les stations projetées sont : **Berri-UQAM, Henri-Bourassa, Côte-Vertu, Bonaventure et Lionel-Groulx**. Les membres du comité sur l'accessibilité sont des représentants de l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec, du Regroupement des usagers de transport adapté de la Communauté urbaine de Montréal, de la Table de concertation des aîné(e)s de l'Île de Montréal, de Kéroul, de l'Office des personnes handicapées du Québec, de la Société de transport de Montréal, de l'Agence métropolitaine de transport et du ministère des Transports du Québec.

Le MTQ contribue financièrement à l'amélioration de l'accessibilité du transport adapté et en commun par de nombreuses subventions accordées en vertu du Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes.

## Transport par taxi

Le MTQ recensait un total de 207 202 déplacements effectués par les usagers d'un organisme de transport adapté dans un taxi adapté et 2 107 828 déplacements dans des taxis non aménagés dans le cadre des services réguliers du transport adapté aux personnes handicapées au Québec en 2003.

Sur le site web du MTQ, on dénombre près de 90 compagnies de taxis adaptés desservant la clientèle québécoise, pour un total de 267 véhicules de taxis adaptés, sur le parc de taxis qui compte près de 8 000 unités de transport.

Durant la première moitié de la décennie, avait été implanté un programme de subventions favorisant l'adaptation des taxis pour la clientèle utilisant un fauteuil roulant. Ce programme a pris fin en mars 2006. Dans le cadre de la nouvelle Politique québécoise du transport collectif, il est prévu de reconduire ce programme du ministère des Transports du Québec pour une période de 5 ans, financé à même l'enveloppe consacrée au transport collectif. Entre-temps, des fonds totalisant 1,2 millions de dollars ont été débloqués par le Conseil du trésor pour couvrir les mois d'avril à décembre 2006.

Fait important à noter : l'adaptation des taxis se fait en fonction des spécificités d'un fauteuil roulant manuel. Cette nuance a des impacts sérieux sur la capacité d'accommodement des taxis, ainsi que d'autres moyens de transports (notamment les autobus de ville, les autocars)

pour la clientèle utilisant une aide à la mobilité motorisée, aux dimensions et poids supérieurs.<sup>42</sup> Cela ne signifie pas qu'aucun fauteuil roulant motorisé n'a accès aux taxis adaptés, mais que tous les taxis ne sont pas en mesure d'accueillir tous les types de fauteuils roulants motorisés.

En fonction de la disposition prévue à l'article 149 de la Loi concernant les services de transport par taxi, le ministre des Transports a tenu à ce que soit effectuée une large consultation à l'automne 2004 auprès du milieu du taxi et des partenaires institutionnels du MTQ. Plusieurs des recommandations formulées dans le rapport de cette consultation, touchent le transport des personnes handicapées : augmentation des moyens de contrôle, facilitation des interventions de la Commission des transports du Québec à l'endroit des propriétaires et chauffeurs qui pratiqueraient une surcharge au niveau des tarifs, ainsi que l'augmentation de l'offre de taxis adaptés.

Lors du dépôt de ce rapport de consultation, le ministre s'est également engagé à ce que soit mis sur pied un programme de formation pour le transport des personnes. En fait, le cours de formation de transport par taxi des personnes ayant des limitations est déjà intégré à la formation de base des nouveaux chauffeurs de taxi depuis février 2004 dans les villes de Montréal, Laval, Longueuil et Québec. Le programme d'appoint s'adressant aux chauffeurs dont le permis a été délivré avant février 2004, pour sa part, est disponible sur demande depuis septembre 2006. La formation pour ces chauffeurs sera bientôt obligatoire. En effet, le Règlement modifiant le Règlement sur les services de transport par taxi devrait bientôt être approuvé par le Conseil des ministres. On connaîtra alors la date limite à laquelle tous les chauffeurs de taxis des régions visées auront dû satisfaire les exigences de formation pour assister les personnes ayant des limitations. Le cours est offert dans les écoles de taxi de Montréal, Saint-Jérôme et Charlesbourg. Ces 3 écoles se partagent l'ensemble du territoire québécois, offrant des formations dans plus de 26 villes.

#### ***Carte provinciale à l'accompagnement***

Un comité a été formé en 2005, à l'invitation de l'Office des personnes handicapées du Québec, afin de se pencher sur la création d'une carte à l'accompagnement qui favorise la participation sociale des personnes handicapées aux activités de tourisme, de culture, de loisirs et de transport de juridiction provinciale. Ce comité réunissait, en mai 2006, des représentants des organismes suivants : Ministère des Transports du Québec, Ministère du Tourisme du Québec, Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec, Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, Office des personnes handicapées du Québec, Association des propriétaires d'autobus du Québec, Kéroul, Zone loisir Montérégie et Agence métropolitaine de transport.

---

<sup>42</sup> Il existe une lacune en ce sens. L'ensemble des critères d'accessibilité, toutes catégories confondues, sont élaborés en fonction des fauteuils roulants manuels. L'OPHQ est d'ailleurs impliqué dans ce dossier.

## PARTIE IV – LOISIRS ET CULTURE

Alors que le transport, l'hébergement et la restauration sont des prestations de base qui visent à satisfaire des besoins fondamentaux, ce sont les attraits d'une destination qui en motivent le plus souvent le choix.

En 2005, les dépenses touristiques au poste loisirs et spectacles totalisaient au Canada 4 818 millions de dollars.<sup>43</sup>

L'accessibilité des attraits touristiques, fréquentés par 53 % des voyageurs à capacité physique restreinte, est très (58 %) ou assez (29 %) bonne. 28 % disent avoir rencontré un obstacle lors de leur dernière visite d'un attrait touristique. Ce nombre passe à 46 % pour les personnes dont la mobilité est extrêmement réduite.<sup>44</sup>

Nombreuses sont les activités qui influent dans le choix d'une destination touristique, avec une préférence pour les activités culturelles, notamment chez les segments plus âgés et en deuxième lieu, pour le sport, surtout chez les segments moins âgés.

**Tableau 24 : Activité la plus importante dans le choix d'une destination touristique**

ACTIVITÉ	%
Accès à un parc	17 %
Sites/monuments historiques	14 %
Musées et centres d'interprétation	12 %
Fêtes et festivals	12 %
Chasse et pêche	10 %
Activités pour enfants	9 %
Activités sportives	8 %
Pistes cyclables	3 %
Ne sait pas/pas de réponse	15 %
TOTAL	100 %

Source : Kéroul, 2001

Les attraits touristiques et culturels sont une autre catégorie d'établissements évalués en fonction des critères de Kéroul. Le taux d'accessibilité à l'échelle provinciale est de 72,7 %, et bien que les centres urbains enregistrent des taux élevés, on note de très bonnes performances du côté de la Gaspésie 82,9 %, de Chaudières-Appalaches (89,8 %) et Lanaudière (81,0 %))

<sup>43</sup> STATISTIQUE CANADA. *Indicateurs nationaux du tourisme*, quatrième trimestre 2005.

<sup>44</sup> STAFFORD, JEAN ET AL. *Un marché en croissance : Comportements touristiques des personnes à capacité physique restreinte au Canada*, 2001. Les résultats excèdent 100 % car plus d'une mention pouvaient être choisies par les répondants.

**Tableau 25 : Attractions touristiques et culturelles accessibles évalués par Kéroul, 2004**

Régions	Adaptés	Partiellement accessible	Non accessible	TOTAL	Taux d'accessibilité des établis. évalués
01-Îles-de-la-Madeleine	0	26	33	59	44,1 %
<b>02-Gaspésie</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>41</b>	<b>82,9 %</b>
03-Bas-Saint-Laurent	2	16	6	24	75,0 %
<b>04-Québec</b>	<b>22</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>100,0 %</b>
05-Charlevoix	2	7	3	12	75,0 %
<b>06-Chaudière-Appalaches</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>80,8 %</b>
<b>07-Mauricie</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>45</b>	<b>80,0 %</b>
08-Cantons-de-l'Est	9	43	26	78	66,7 %
09-Montérégie	15	67	40	122	67,2 %
<b>10-Lanaudière</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>81,0 %</b>
11-Laurentides	1	25	8	34	76,5 %
<b>12-Montréal</b>	<b>37</b>	<b>47</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>84,0 %</b>
<b>13-Outaouais</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>81,0 %</b>
14-Abitibi-Témiscamingue	5	7	5	17	70,6 %
15-Saguenay/Lac-Saint-Jean	4	21	8	33	75,8 %
16-Manicouagan	3	9	4	16	75,0 %
17-Duplessis	0	6	2	8	75,0 %
18-Nord-du-Québec	0	0	1	1	0 %
<b>19-Laval</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>92,3 %</b>
20-Centre-du-Québec	5	21	11	37	70,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>426</b>	<b>193</b>	<b>759</b>	<b>72,7 %</b>

Source : Kéroul, 2004

Dans les bureaux d'information touristique, une première évaluation d'accessibilité avait été réalisée, mais les critères appliqués ont été contestés par Kéroul car ils ne reflétaient pas les critères que prône l'organisme. Au printemps 2006, Kéroul a formé les inspecteurs du ministère du Tourisme du Québec en vue de réaliser une nouvelle inspection des lieux d'accueil de la province, en tenant compte des critères de Kéroul. À ce jour, aucune nouvelle inspection n'a été réalisée. En octobre 2006, dans le cadre des Journées annuelles de l'accueil touristiques du ministère du Tourisme du Québec, un atelier de sensibilisation intitulé « La différence nous laisse-t-elle indifférents » sera proposé aux gestionnaires de lieux d'accueil.

En 2002, Kéroul a mandaté une firme pour effectuer une revue des projets du Montréal souterrain dans le but d'en améliorer l'accessibilité.<sup>45</sup> Cette étude portait sur des sites regroupés comme suit : axes Est-Ouest du Quartier international de Montréal, axe Nord-Sud de la Place des arts au Palais des congrès, axe Est-Ouest commercial Ste-Catherine et le lien de la nouvelle

<sup>45</sup> RICHARD, PIERRE, architecte. *Montréal souterrain accessible aux touristes à capacité physique restreinte phase 2*, juin 2002.

Grande bibliothèque avec la mezzanine du métro. L'étude comportait 2 volets, soit la revue des solutions proposées dans le rapport de la phase 1 de l'étude, réalisée en 1998, ainsi que la recherche de solutions pour de nouveaux sites et la sensibilisation des propriétaires aux solutions possibles ainsi que leur implication dans la recherche de financement auprès du ministère de la Métropole. Ce dernier volet a eu des résultats mitigés. Les motifs invoqués ont été le manque de moyens financiers et le manque d'intérêt de la part des propriétaires, ainsi que le manque de clarté sur les critères de financement accordé par le ministère. L'étude ne portait pas sur les entraves à l'accessibilité éprouvées par les personnes vivant avec une déficience auditive ou visuelle.

Finalement, en 2006 a été déposé à Kéroul un rapport sur l'Analyse des contraintes de déplacements dans la ville intérieure de Montréal pour les personnes à mobilité réduite<sup>46</sup>. Un des principaux constats de ce rapport est que « aucun des aménagements préconisés dans les dossiers n'a été réalisé ». Malgré que les immeubles soient accessibles lorsque pris individuellement, les espaces les reliant sont pratiquement tous inaccessibles. Afin que le bilan soit plus positif dans les années à venir, le rapport formule quelques recommandations. Les mesures suggérées concernent entre autres de travailler à la sensibilisation et l'éducation des promoteurs et gestionnaires immobiliers ; faciliter l'obtention de financement pour favoriser l'accessibilité de ces lieux ; effectuer des modifications au cadre législatif pour obliger les promoteurs à tenir compte de l'accessibilité tant pour les liens intérieurs qu'extérieurs des édifices ; rattraper le retard de Montréal en matière d'accessibilité de son métro ; développer un montage financier permettant un partage des coûts entre les différentes instances impliquées des secteurs public et privé.

**AccessiB, la route pour tous** vante les beautés de cinq régions du Québec - Cantons-de-l'Est, Chaudière-Appalaches, Montérégie, Montréal et Québec - en faisant valoir les établissements touristiques et culturels dont l'architecture et les activités répondent aux critères d'accueil et d'accessibilité fixés par Kéroul. Les prochaines éditions proposeront des itinéraires plus longs et plus loin. *AccessiB, la route pour tous* s'inscrit à la suite du répertoire *Le Québec accessible* qui recommande aux touristes ayant des limitations fonctionnelles, plus de 1 000 musées, sites historiques, salles de spectacles, hôtels et gîtes.

## Loisirs et divertissements

Lorsqu'on parle d'accessibilité du réseau cyclable, on fait principalement référence à la surface des pistes, au niveau des pentes, aux accès de type *chicane* et aux haltes. En 1999, une étude sur l'accessibilité du réseau cyclable du Québec pour les vélos à mains avait été effectuée par Vélo-Québec et le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre. On identifiait comme principales embûches à l'accessibilité de ce type de vélo aux pistes cyclables les accès de type *chicane* ainsi que les pentes supérieures au seuil de traction.

À l'été 2006, suite à la tournée des régions<sup>47</sup>, une partie de la Véloroute des Bleuets a été réévaluée et les résultats de cette évaluation seront diffusés à l'automne 2006. L'autre portion de la Véloroute sera évaluée à l'été 2007.

<sup>46</sup> JAYR, ELSA. *Analyse des contraintes de déplacements dans la ville intérieure de Montréal pour les personnes à mobilité réduite*, mémoire de stage de master 1, Université de Toulouse, 2005-2006.

<sup>47</sup> À l'annexe 7 sont présentées les priorités émises par les groupes de personnes handicapées lors de la tournée des régions.

Le vélo à mains demeure coûteux. Son prix est d'environ 2 500 \$. Malheureusement, il n'est pas encore possible d'en trouver en location. Souhaitons que des versions plus abordables seront bientôt offertes afin de favoriser le développement de cette activité.

Un comité sur l'accessibilité des pistes cyclables doit être mis sur pied et les travaux de ce dernier porteront entre autres sur la sensibilisation des personnes à capacité physique restreinte à l'utilisation des pistes cyclables et sur la sensibilisation des autres usagers des pistes.

Depuis 2000, le comité d'accessibilité Tremblant a été formé et travaille, en collaboration avec Kéroul, au respect des critères d'accessibilité lors de modifications ou de la conception de projets futurs. Trois rapports faisant état de la situation de l'accessibilité dans *Le Versant Sud* (phase 1 de Tremblant) ont été rédigés par Kéroul. La prochaine étape de collaboration traitera du développement de la phase 2 de Tremblant, soit *Le Versant Soleil*.

À l'été 2006, Kéroul a signé avec Aventure écotourisme Québec un protocole d'entente concernant le développement de l'accessibilité des produits d'aventure douce et d'écotourisme du Québec aux personnes à capacité physique restreinte. Ce protocole vise entre autres le développement de critères d'accessibilité pour le secteur, ainsi que l'évaluation des services des membres d'Aventure écotourisme Québec.

## Culture

Selon des données de 1999 du ministère de la Culture et des communications<sup>48</sup>, les Québécois ont facilement accès à une salle de danse depuis leur domicile dans une proportion de **68,6 %**, à un musée ou un centre d'exposition dans **54,2 %** des cas et dans **70,6 %** à une salle de spectacle.

En 2001, 15 salles de spectacles de Montréal avaient été évaluées. Les résultats indiquaient que **25,7 %** des salles offraient un accès total et que **31,4 %** n'offraient aucun accès à la clientèle à capacité physique restreinte.

En septembre 2005, Kéroul et la Société des musées québécois ont signé un protocole d'entente officialisant la collaboration des 2 organismes. Le protocole d'entente vise essentiellement à accroître l'accessibilité des institutions muséales du Québec à la clientèle à capacité physique restreinte. D'abord, il y aura un travail d'uniformisation des critères d'accessibilité en fonction des critères de Kéroul. Ensuite, des inspections seront effectuées par Kéroul afin de classer les établissements. Le protocole d'une durée de 3 ans aboutira à la validation de l'information à l'accessibilité dans le guide (en ligne et imprimé) des musées de la Société.

Dans la politique qualité de la Société des attractions touristiques du Québec et de Festivals et événements Québec, un des principes concerne l'accessibilité. Les membres doivent « démontrer souci et considération envers les clientèles et visiteurs ayant des contraintes ou des

<sup>48</sup> MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS. *Les pratiques culturelles des québécois et québécoises*, 1999.

besoins particuliers ».49 Par ailleurs, les 2 organismes diffusent l'information sur l'accessibilité des établissements et/ou événements de leurs membres.

En collaboration avec la Société de Transport de Montréal et les Journées de la culture, Kéroul propose depuis 2004 un circuit adapté doté d'un service de navettes adaptées gratuit.

#### **Comité sur l'accessibilité**

Afin de s'assurer de la prise en compte de tous les types de déficiences, Kéroul se réunit avec le Centre québécois de la déficience auditive et le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec au sein du Comité sur l'accessibilité. Le travail de ce comité vise la sensibilisation des gestionnaires d'établissements, notamment les salles de spectacle, à tenir compte des critères d'accessibilité. Le développement et l'amélioration de critères sont également abordés par le comité. De plus, des travaux ont permis de créer une vignette permettant d'identifier les établissements accessibles.

#### **Zone Loisir Montérégie**

Organisme sans but lucratif présent depuis 1975, et depuis 2002 sous son nom actuel, l'organisation a une expertise reconnue en matière d'accompagnement. C'est Zone Loisir Montérégie qui assure la coordination nationale de la vignette d'accompagnement touristique et de loisir depuis son entrée en vigueur en 2000. Elle propose également le manuel de l'accompagnement, en plus d'une panoplie d'initiatives afin de favoriser l'intégration des personnes handicapées dans leur milieu. Les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Capitale-Nationale, de Chaudière-Appalaches, de Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et du Bas-Saint-Laurent ne figurent pas encore dans le territoire couvert par la vignette.

---

49 FESTIVALS ET ÉVÉNEMENTS QUÉBEC et SOCIÉTÉ DES ATTRACTIONS TOURISTIQUES DU QUÉBEC. *Politique qualité.*

**Fondation du patrimoine religieux du Québec**Lieux de culte d'intérêt touristique\* accessibles aux personnes à mobilité réduite<sup>50</sup>

<b>Lieu de culte</b>	<b>Municipalité</b>
Basilique Notre-Dame	Montréal
Chapelle Notre-Dame-de-Bon-Secours	Montréal
Cathédrale Marie-Reine-du-Monde	Montréal
Cathédrale Christ Church	Montréal
Basilique Saint Patrick	Montréal
Oratoire Saint-Joseph	Montréal
Église Saint-Pierre-Âpôtre	Montréal
Sanctuaire du Saint-Sacrement	Montréal
Église La Visitation	Montréal
Cathédrale Saint-Antoine-de-Padoue	Longueuil
Mission Saint-François-Xavier	Kahnawake
Église Saint-Eustache	Saint-Eustache
Chapelle Saint Mark	Lennoxville
Église Saint-Paul	Saint-Paul
Cathédrale de l'Assomption	Trois-Rivières
Basilique Notre-Dame-du-Cap	Cap-de-la-Madeleine
Église Saint-Joseph	Deschambault
Église Sainte-Famille	Cap-Santé
Église Saint-François-de-Sales	Neuville
Basilique-Cathédrale Notre-Dame	Québec
Cathédrale Holy Trinity	Québec
Basilique Sainte-Anne-de-Beaupré	Sainte-Anne-de-Beaupré
Église Sainte-Famille	Ile d'Orléans
Église Saint-Jean	Ile d'Orléans
Église Notre-Dame-de-Bonsecours	L'Islet
Église Saint-Jean-Baptiste	Saint-Jean-Port-Joli
Église Saint-Pascal	Saint-Pascal
Église Saint-André	Saint-André
Église Notre-Dame-des-Neiges	Trois-Pistoles
Église Sainte-Luce	Sainte-Luce
Chapelle de Tadoussac	Tadoussac
Chapelle Saint-Antoine-de-Padoue	Lac-Bouchette

\* Lieux de culte identifiés par le ministère du Tourisme du Québec

Les églises du Québec. Splendeur du sacré

<sup>50</sup> Selon les informations de la Fondation du patrimoine religieux du Québec

## CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Nous ne pouvons que féliciter toutes les initiatives qui ont été prises à ce jour afin d'accroître l'accessibilité des lieux de tourisme et de culture, notamment au Québec. Les nouvelles dispositions législatives en matière d'hébergement et la formation des classificateurs du CITQ et de Camping Québec sont d'importants pas en avant vers l'accessibilité.

Co-édité avec les Guides de voyages Ulysse, Kéroul a publié le répertoire Québec accessible. Il s'agit d'un outil privilégié qui facilite la recherche d'information des voyageurs à capacité physique restreinte. L'ajout de nouveaux services dans les prochaines éditions en fera un guide indispensable.

Il faut noter que l'accès accru aux technologies de l'information, notamment la navigation sur le Web, permettent à tous les voyageurs d'être plus autonomes dans la planification de leurs voyages. Cependant, certains groupes de personnes à capacité physique restreinte ont un accès plus limité à ces technologies, notamment les personnes ayant une déficience visuelle.

Le vieillissement démographique nous permet de croire que les services adaptés se développeront davantage au cours de la prochaine décennie. Cela aura pour effet de bénéficier à tous les groupes d'âges de personnes à capacité physique restreinte.

Dans le secteur de l'hébergement, nous croyons que la collaboration avec les organismes délivrant les certificats de classification est très positive et permettra de combler, au fil des ans, les lacunes en matière d'accessibilité.

Sur le plan de la restauration, nous saluons la collaboration qui s'initiera sous peu avec les Guides Restos Voir. La grande volatilité de cette industrie rendait à Kéroul difficile l'évaluation des établissements. La situation risque donc de s'améliorer nettement à ce chapitre.

En matière de transport, espérons que le nouveau Code de pratiques sur l'accessibilité des gares de voyageurs améliorera l'accessibilité de ces lieux inévitables pour accéder à un moyen de transport. En plus du travail de formation et de sensibilisation de Kéroul et de nombreuses autres organisations, des efforts pourraient être déployés pour sensibiliser et former la clientèle à capacité physique restreinte à utiliser les moyens de transport des réseaux réguliers. Cette expérience peut en effet s'avérer fort insécurisante pour cette clientèle. Si on la prépare bien, on peut parier qu'elle utilisera davantage les infrastructures mises à la disposition de l'ensemble de la population québécoise, augmentant d'autant sa mobilité sur tout le territoire de la province. Plus les personnes à capacité physique restreinte seront visibles, plus leur intégration sera facilitée.

Dans le secteur des loisirs et de la culture, de nombreuses ententes ont été conclues depuis les 6 dernières années. Reste à s'assurer de la continuité des actions dans chaque domaine d'intervention. En outre, en approchant des interlocuteurs de plus en plus diversifiés, on pourra ainsi développer des programmes hors des sentiers battus. Cela aura pour effet d'accroître la qualité de l'expérience touristique des personnes à capacité physique restreinte.

Finalement, le travail que Kéroul fait auprès des instances gouvernementales et autres groupes d'intérêt doit être soutenu. Les efforts de Kéroul et de ses partenaires se reflètent par la prise en compte de la population à capacité physique restreinte dans les énoncés de politique de différents ministères. Une présence de Kéroul, ne serait-ce qu'à titre d'observateur au Conseil des partenaires de l'industrie touristique, pourrait également favoriser la prise en compte de ce segment de la population non seulement dans la formulation de politiques, mais également dans la traduction de celles-ci en actions concrètes visant l'atteinte des objectifs fixés.

## LISTE DES SIGLES UTILISÉS

AMT : Agence métropolitaine de transport

APAQ : Association des propriétaires d'autobus du Québec

APEC : Asia-Pacific Economic Cooperation

CDCQ : Conseil de développement du camping au Québec

CIT : Conseil intermunicipal de transport

CITQ : Conseil de l'industrie touristique du Québec

MAPAQ : Ministère de l'Agriculture, des pêcheries et de l'Alimentation du Québec

MRC : Municipalité régionale de comté

MTQ : Ministère des Transports du Québec

OMT : Organisation mondiale du tourisme

OPHQ : Office des personnes handicapées du Québec

OTA : Organisme de transport adapté

OTC : Office des transports du Canada

RTL : Réseau de transport de Longueuil

RUTA : Regroupement des usagers du transport adapté

STL : Société de transport de Laval

STM : Société de transport de Montréal

## BIBLIOGRAPHIE

ASSOCIATION DES PROPRIÉTAIRES D'AUTOBUS DU QUÉBEC, OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. *Rapport du sondage portant sur la Carte québécoise à l'accompagnement*, juillet 2004.

BOLDUC, JACQUES. *Étude concernant l'aménagement de wagons adaptés*, Kéroul, février 2003.

CARON-MALENFANT, Julie et Louis JOLIN. *Le transport interurbain des personnes à capacité physique restreinte au Québec : État de la situation 1992-1997 et mise à jour du rapport 1992, 1997.*

CHAREST, JEAN-FRANÇOIS et BRIGITTE MAHEU. *Vers un tourisme accessible aux personnes à capacité physique restreinte : bilan de la situation au Québec*, Kéroul, avril 2000.

COMMISSION CANADIENNE DU TOURISME. *Fait saillants du tourisme 2004.*

FESTIVALS ET ÉVÉNEMENTS QUÉBEC et SOCIÉTÉ DES ATTRACTIONS TOURISTIQUES DU QUÉBEC. *Politique qualité.*

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC. *StatFlash, bulletin d'information statistique*, no. 18-19, 2004.

JAYR, ELSA. *Analyse des contraintes de déplacements dans la ville intérieure de Montréal pour les personnes à mobilité réduite*, mémoire de stage de master 1, Université de Toulouse, 2005-2006.

JOLIN, LOUIS. *Droit du tourisme au Québec*, 2<sup>e</sup> édition, Presses de l'Université du Québec, Ste-Foy, 2005.

JOLIN, LOUIS. *Le transport interurbain des personnes à capacité physique restreinte au Québec et au Canada : État de la situation*, mars 1992.

KÉROUL. *Accès sans obstacles : la qualité, c'est rentable*, 2003.

KÉROUL. *Étude concernant l'aménagement de wagons adaptés*, 2003.

KÉROUL. *Le Baladeur*, Vol. 20, no. 3, printemps 2006.

KÉROUL. *Les pratiques d'excellence en matière d'accessibilité au tourisme pour les voyageurs à capacité physique restreinte*, APEC-Groupe de travail sur le tourisme, 2004.

KÉROUL. *Rapports annuels, 2001-2002 à 2004-2005.*

KÉROUL. *Rapport d'évaluation de l'accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte de terminus d'autocars au Québec*, novembre 2003.

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS. *Les pratiques culturelles des québécois et québécoises*, 1999.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. *Étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle – Transport adapté*, mars 2006.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. *La politique québécoise du transport collectif : pour offrir de meilleurs choix aux citoyens*, 2006.

MINISTÈRE DU TOURISME DU QUÉBEC. *Plan stratégique 2005-2007*, 2005.

MINISTÈRE DU TOURISME DU QUÉBEC. « Vers un tourisme durable », *Politique touristique du Québec*, 2005.

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA. *Compte rendu du sondage sur l'accessibilité du transport aérien*, 2000.

OPEN DOORS ORGANIZATION. *Research Among Adults with Disabilities : Travel and Hospitality*, juillet 2005.

ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME. *Baromètre OMT du tourisme mondial*, Vol. 4 no. 2, juin 2006.

ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME. *Code mondial d'éthique du tourisme*, article 2.2.

RICHARD, PIERRE, architecte. *Montréal souterrain accessible aux touristes à capacité physique restreinte phase 2*, juin 2002.

SANTÉ ET BIEN ÊTRE QUÉBEC. *L'incapacité et les limitations d'activités au Québec : un portrait statistique à partir des données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités*, 2001.

STAFFORD, JEAN ET AL. *Un marché en croissance : Comportements touristiques des personnes à capacité physique restreinte au Canada*, 2001.

STATISTIQUE CANADA. « Projections démographiques », dans *Le Quotidien*, jeudi 15 décembre 2005.

STATISTIQUE CANADA. *Enquête sur la participation et les limitations d'activités*, 2001.

STATISTIQUE CANADA. *Indicateurs nationaux du tourisme*, 1999 et 2005.

Le travail de recherche a été complété par la visite de nombreux sites Internet d'organismes privés ou publics, ainsi que par des entrevues téléphoniques auprès d'acteurs clé dans le dossier de l'accessibilité.



## **ANNEXE 1 : DECLARATION D'ENGAGEMENT**

**(Projet 2<sup>e</sup> version juin 2006)**

La déclaration est au stade de projet et doit avoir l'accord des ministères concernés.

## **DÉCLARATION CONCERNANT L'ACCESSIBILITÉ AU TOURISME ET À LA CULTURE POUR TOUTES LES PERSONNES À CAPACITÉ PHYSIQUE RESTREINTE (OU EN SITUATION DE HANDICAP)**

CONSIDÉRANT les déclarations nationales et internationales reconnaissant le droit au repos, au temps libre, au loisir, aux congés annuels payés : Déclaration des droits de l'Homme (ONU, 1948), Déclaration nationale sur les loisirs, (ministres provinciaux du loisir, 1974), Charte internationale du loisir (World Leisure, 2000), Déclaration de Montréal (BITS, 1996);

CONSIDÉRANT l'article 7 du Code mondial d'éthique du tourisme, adopté en 1999 par l'Organisation mondiale du tourisme et invitant les intervenants publics et privés à faciliter le tourisme des personnes handicapées;

CONSIDÉRANT que près de 15 % de la population québécoise présente, à des degrés divers, des difficultés de mobilité et qu'en matière d'accessibilité, la population concernée dépasse largement les seules personnes handicapées : outre les personnes à fauteuil roulant et les personnes ayant des handicaps sensoriels et intellectuels, on pense entre autres aux personnes âgées, aux personnes de petite taille, aux femmes enceintes, aux personnes avec des enfants en poussette...;

CONSIDÉRANT les actions de sensibilisation, d'information, de recherche, de promotion et de formation de Kéroul depuis plus de vingt-cinq ans;

CONSIDÉRANT le cadre législatif et réglementaire en vigueur au Québec;

CONSIDÉRANT la Politique touristique du Québec « Vers un tourisme durable », rendue publique en mai 2005, et stipulant que l'adaptation de l'offre devra tenir compte des besoins des divers groupes de la population, notamment ceux résultant « du marché en croissance des touristes à capacité physique restreinte »;

Considérant la nécessité de réunir les efforts de tous les intervenants dans une démarche commune;

### **Les signataires de la présente déclaration conviennent:**

QUE le tourisme comme la culture sont des phénomènes à la fois sociaux et économiques;

QUE les activités touristiques et culturelles sont des formes de loisir pour les personnes qui les pratiquent et qu'elles doivent répondre aux besoins d'accueil, de délasserment, d'expression, de découverte et de rencontre des personnes, en plus de se voir reconnaître des dimensions économiques importantes;

QU'elles ont des effets bénéfiques pour la santé physique et mentale de la population, qu'elles contribuent à son éducation et qu'elles sont des moyens de lutte contre l'exclusion sociale tout en favorisant le développement de solidarités à l'échelle nationale et internationale;

QUE le tourisme et la culture doivent être accessibles à tous et pratiqués solidairement dans des conditions respectueuses de l'environnement et des principes de développement durable;

QUE l'accessibilité recèle des aspects temporels, physiques, culturels et économiques et que l'atteinte de cet objectif nécessite un ensemble de mesures sur divers plans pour permettre à tous, sans entrave de se déplacer, de pratiquer une activité, de rencontrer leurs semblables, d'exercer les actes quotidiens d'une vie en société;

QUE les milieux physiques de vie - établissements, voirie, espaces publics, cadre bâti, transports - doivent être adaptés pour un usage autonome et aisé des équipements et de l'espace.

## **Les signataires de la présente Déclaration s'engagent, chacun dans son secteur et sa sphère d'activité et selon les moyens dont il dispose:**

**Article 1 :** À favoriser par diverses mesures concrètes l'accessibilité au tourisme et à la culture pour tous, la réglementation des pouvoirs publics ne constituant à cet égard qu'un minimum à dépasser;

**Article 2 :** À soutenir l'accessibilité physique des nouveaux aménagements de manière à assurer la continuité de la chaîne de déplacement, c'est-à-dire que chaque maillon et que chaque interface entre les différents maillons soient accessibles et garantissent une accessibilité cohérente et sans rupture;

**Article 3 :** À tenter par divers moyens créatifs de rendre accessible de manière progressive le patrimoine existant;

**Article 4 :** À faciliter l'accompagnement des personnes qui en ont besoin par des mesures appropriées (gratuité ou tarification réduite pour les accompagnateurs, personnel formé, etc.);

**Article 5 :** À former de manière constante ses ressources humaines (salariés, bénévoles) ou ses étudiants, pour les maisons d'enseignement, à l'accueil des personnes en situation de handicap;

**Article 6 :** À mettre en place, sur divers supports, une information de qualité qui permet d'atteindre efficacement les personnes ayant des handicaps sensoriels, sur les lieux de l'activité et avant même leur déplacement de manière à ce qu'elles soient bien informées de l'état d'accessibilité desdits lieux;

**Article 7 :** À porter une attention particulière aux personnes aux revenus modestes, et pour les pouvoirs publics, à encourager concrètement les organismes qui prennent des mesures concrètes pour accroître l'accessibilité de leurs équipements et de leur programmation au-delà de leurs obligations légales;

**Article 8 :** À faire connaître leurs propres engagements à l'égard de l'accessibilité aux entreprises et organismes de leur secteur de façon à créer un véritable mouvement de mobilisation et de concertation.

Kéroul s'engage à faire connaître les engagements des signataires et à œuvrer pour que les personnes à capacité physique restreinte utilisent les services accessibles.

Fait à Montréal, le ... 2006

Signée par

Chaque signataire est invité à joindre une annexe précisant quelques engagements spécifiques.

**ANNEXE 2 : UNITES D'HEBERGEMENT ACCESSIBLES  
PAR REGION TOURISTIQUE DU QUEBEC, 2004**

### Unités d'hébergement accessibles par région touristique du Québec, 2004

Régions	2004		
	Nombre total unités accessibles	Nombre total unités **	Taux d'accessibilité %
01-Îles-de-la-Madeleine	1	431	0.2
02-Gaspésie	9	462	1.9
03-Bas-Saint-Laurent	21	285	7.4
<b>03-Québec</b>	<b>89</b>	<b>541</b>	<b>16.5</b>
05-Charlevoix	15	357	4.2
06-Chaudière-Appalaches	9	278	3.2
07-Mauricie	21	216	9.7
08-Cantons-de-l'Est	12	559	2.1
09-Montérégie	2	224	0.9
10-Lanaudière	7	211	3.3
11-Laurentides	43	642	6.7
<b>12-Montréal</b>	<b>111</b>	<b>359</b>	<b>30.9</b>
<b>13-Outaouais</b>	<b>45</b>	<b>214</b>	<b>21.0</b>
14-Abitibi-Témiscamingue	5	109	4.6
15-Saguenay/Lac-Saint-Jean	24	319	7.5
16-Manicouagan	13	137	9.5
17-Duplessis	2	97	2.1
<b>19-Laval</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>60.9</b>
<b>20-Centre-du-Québec</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>13.0</b>
TOTAL	456	5564	10.3

Source : Kéroul, décembre 2004

**ANNEXE 3 : ACCES A L'AEROPORT INTERNATIONAL  
PIERRE-ELLIOTT TRUDEAU DE MONTREAL**

**Aéroport international de Montréal (Dorval)** — L'aire de récupération des bagages (18 %) et le Comptoir d'assistance (17 %) ont été jugés difficiles d'accès à l'aéroport de Dorval (Montréal). Les boutiques ont posé des difficultés d'accès à 8 % des répondants, 7 % ont attribué une mauvaise note aux toilettes à cet égard et 98 % (soit la meilleure note de tous les aéroports) ont déclaré que les aires de restauration étaient facilement accessibles.

### **Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal<sup>51</sup>**

Adresse : 975, boulevard Roméo Vachon nord, Dorval (Québec) H4Y 1H1

Téléphone : (514) 394-7377 / 1-800-465-1213

Courriel : [yulclientele@admtl.com](mailto:yulclientele@admtl.com)

Site Web : [www.admtl.com](http://www.admtl.com)

#### Arrivée et enregistrement

- Comptoirs d'enregistrement et fontaines d'eau potable accessibles aux clients en fauteuils roulants.
- Rampes d'accès, ascenseurs, tapis roulants et portes tournantes surdimensionnées munies d'un bouton de ralentissement.
- Espaces de stationnements pour clients à mobilité restreinte.

#### Téléphones pour malentendants

- 15 téléphones ATS situés dans l'aérogare et les aires d'embarquement marqués d'un pictogramme ATS à chaque endroit où se trouvent des téléphones payants.

#### Orientation des malvoyants

- Panneaux indicateurs de grandes dimensions et de couleurs vives.
- Panneaux en braille situés à l'extérieur de toutes les entrées dans les toilettes publiques de même qu'à l'intérieur et l'extérieure de tous les ascenseurs publics.
- Ascenseurs équipés d'un dispositif sonore et bilingue à voix synthétique qui indiquent l'étage.

#### Toilettes

- Toilettes unisexes à un seul occupant équipées de robinets mains libres, accessibles aux clients en fauteuils roulants.

#### Entreprises locales de transport adapté desservant l'aéroport

- Certains taxis adaptés sont disponibles sur demande.

#### Autres caractéristiques d'accessibilité

---

<sup>51</sup> OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA. *Sondage sur l'accessibilité du transport aérien*, 2000.

L'aéroport international Pierre-Elliott Trudeau de Montréal a subi d'importants travaux depuis ce sondage réalisé en 2000.

- Alarmes incendie visuelles dans les aires publiques.

**ANNEXE 4 : SERVICES SPECIAUX POUR LES  
PERSONNES A CAPACITE PHYSIQUE RESTREINTE  
OFFERTS PAR LES PRINCIPAUX TRANSPORTEURS -  
MISE A JOUR 2006**

## Services spéciaux pour les personnes à capacité physique restreinte offerts par les principaux transporteurs - mise à jour 2006











Services	Compagnies de transport				
	Air Canada	Air Transat	West Jet	Via Rail	Orléans
1. Équipement spécialisé pour recevoir/acheminer l'information lors de la réservation (ATS)	Oui	Oui	Oui	Oui	Via les services téléphoniques réguliers
2. Politique écrite concernant l'aide aux personnes à capacité physique restreinte	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
3. Services spéciaux pour personnes souffrant d'allergies	Vols non-fumeurs	Vols non-fumeurs	Vols non-fumeurs	Voyages non-fumeurs	Trajets non-fumeurs
4. Réduction pour l'accompagnateur	En Amérique du Nord	50 % sur les vols vers la Floride	Non	Oui, gratuité	Oui, gratuité si carte à l'accompagnement
5. Politique concernant les chiens-guide	Acceptés	Acceptés	Acceptés	Acceptés	Acceptés
6. Disponibilité d'un appareil pour l'oxygène	Oui, des frais supplémentaires et un préavis sont exigés	Oui, des frais supplémentaires et un préavis sont exigés	Non, mais on peut voyager avec son propre équipement avec un préavis. Vols au Canada seulement	Non, mais un régulateur de tension peut être mis à disposition pour son propre équipement avec préavis	Non, mais on peut voyager avec son propre équipement
7. Passagers en civière	Non	Non	Non	Oui, dans certains trains avec préavis	Non
8. Entreposage des fauteuils roulants	Oui	Oui	Oui	Oui, voir conditions	Oui, seulement si le passager est à bord
9. Fauteuils roulants mis à la disponibilité dans les terminus/gares	Oui	Oui	Oui	Oui, selon les gares	Cela relève des terminus
10. Fauteuils pour circuler à bord	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
12. Possibilité de réserver pour groupes de personnes à capacité physique restreinte	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
13. Programme de formation pour employés	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
14. Coordonnées	<a href="http://www.aircanada.com">www.aircanada.com</a> 1-888-567-4160 ATS 1-800-361-8071	<a href="http://www.airtransat.ca">www.airtransat.ca</a> 1-877-872-6728 ATS 1-866-234-5136	<a href="http://www.westjet.com">www.westjet.com</a> 1-800-538-5698 ATS 1-877-952-0100	<a href="http://www.viarail.ca">www.viarail.ca</a> 1 888 842-7245 ATS 1-800-268-9503	<a href="http://www.oleansepress.com">www.oleansepress.com</a> 1-888-999-3977











## **ANNEXE 5 : LE RESEAU ACCESSIBLE DU TRANSPORT INTERURBAIN DU QUEBEC**
























**ANNEXE 6 : ACCESSIBILITE DES TERMINUS  
D'AUTOCARS DU QUEBEC**

## TABLEAUX SYNTHÈSES

VILLE	NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ	AGENT OU TERMINUS	PRINCIPALE(S) PROBLÉMATIQUE(S)
AMOS		Terminus Amos Inc. 132, 10 <sup>e</sup> Avenue Ouest	Entrée en pente raide Toilettes - porte de moins de 71 cm
AMQUI		Dépanneur Chez Laurie 219-1, St-Benoît, route 132	Toilettes – accès difficile car pente raide, zone de transfert insuffisante, dégagement insuffisant au lavabo
CARLETON		Restaurant Le Héron 561, boul. Perron	Entrée – palier espace restreint Toilettes – Porte entre 71-76 cm, espace restreint
CHANDLER		Couche-Tard Irving Chandler 519, René-Lévesque Ouest	Entrée – seuil de plus de 2,5 cm et espace restreint Toilettes – dégagement insuffisant au lavabo
DRUMMONDVILLE		Terminus Drummondville 330, rue Hériot	Toilettes – espace et zone de transfert insuffisants, aucun dégagement au lavabo
GASPÉ		Restaurant Motel Adams C. P. 6391	Entrée – espace restreint, porte moins de 71 cm Toilettes – porte moins de 71 cm, espace de manœuvre inexistant
GATINEAU		Dépôt Gatineau 635, boul. La Gappe	Parcours avec obstacles Entrée – seuil plus de 2,5 cm Toilettes inaccessible
GATINEAU (HULL)		Terminus Voyageur 238, boul. Saint-Joseph	Entrée – espace restreint Toilettes – inaccessible
GRANBY		Dépanneur Couche-Tard 111, Saint-Charles Sud	Toilettes inaccessible - zone de transfert inexistante et espace de manœuvre insuffisant
LACHUTE		Dépanneur Francyne Dumais Enr. 308, rue Grace	Entrée – espace restreint Toilettes – inaccessible : porte moins de 71 cm, zone de transfert inexistante et espace de manœuvre insuffisant

VILLE	NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ	AGENT OU TERMINUS	PRINCIPALE(S) PROBLÉMATIQUE(S)
LA POCATIÈRE		Restaurant Opéra Inc 505, 4 <sup>e</sup> Avenue	Entrée – seuil de plus de 2,5 cm Toilettes – porte de moins de 71 cm, espace de manœuvre et zone de transfert inexistantes
LA SARRE		Terminus La Sarre 63, Route 111	Toilettes – cuvette inaccessible située sur une estrade
LA TUQUE		Taxi Dubois Inc. 530, Saint-Louis	Entrée non accessible – plus de 2 marches et sans rampe Toilettes inaccessible - porte moins de 71 cm, espace de manœuvre insuffisant et zone de transfert inexistantes
LE BIC		Dépanneur Pétro Bic Inc. 2683, route 132	Entrée – il y a une marche (trottoir) qui rend l'accès difficile Toilettes – Porte de moins de 71 cm
LÉVIS		Dépanneur R. Leclerc 5401, boul. De la Rive Sud	Parcours avec obstacles (abri temporaire) Entrée – porte entre 71 et 76 cm Toilettes – zone de transfert insuffisante, barre d'appui inadéquate
LONGUEUIL		Terminus Intermodal de Longueuil 120, place Charles-Lemoyne	Entrée – 120 pl. Charles-Lemoyne : non accessible Comptoir de billetterie à plus de 90 cm de haut Loquet à plus 90 cm
LOUISEVILLE		Dépanneur Descôteaux Enr. 192, Saint-Laurent Est	Entrée non accessible – plus de 2 marches et sans rampe Aucune salle de toilettes
MAGOG		Terminus Café 67, Sherbrooke	Entrée non accessible – plus de 2 marches et sans rampe Toilettes inaccessible
MATANE		Réseau Couche-Tard Irving 521, rue Du Phare Est	Comptoir de billetterie à plus de 90 cm Loquet à plus de 90 cm
MONTEBELLO		Quesnel & Frère Inc. 535, rue Notre-Dame	Entrée non accessible – plus de 2 marches et sans rampe, seuil très élevé de 15 cm Toilettes – porte moins de 71 cm

VILLE	NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ	AGENT OU TERMINUS	PRINCIPALE(S) PROBLÉMATIQUE(S)
MONT-JOLI		Dépanneur Mont-Joli 1776, Jacques-Cartier	Entrée – rampe en pente raide Toilettes – porte entre 71-76 cm
MONT-LAURIER		Motel Picardie 420, boul. Paquette	Toilettes – inaccessible : espace de manœuvre insuffisant et zone de transfert trop restreinte
MONTMAGNY		Couche-Tard Irving Montmagny 20, boul. Taché	Entrée – espace restreint Toilettes – porte entre 71-76 cm, zone de transfert insuffisante, dégagement insuffisant au lavabo
MONTRÉAL		Station Centrale de Montréal 505, De Maisonneuve Est	Comptoir de billetterie à plus de 90 cm, sans dégagement Toilettes – robinet de type «poussoir» et non pas de type « levier », miroir à plus d'un mètre du sol
PERCÉ (ANSE-À-BEAUFILS)		Gaz-Bar Ultramar 896, route 132 Ouest	Entrée - seuil de plus de 2,5 cm Toilettes – inaccessible, seuil de plus de 2,5 cm, zone de transfert inexistante, espace de manœuvre insuffisant
PLESSISVILLE		Dépanneur Boni-Soir 1969, Bilodeau	Entrée – une marche, seuil de plus de 2,5 cm Toilettes – deux marches, espace de manœuvre et zone de transfert insuffisants
PRINCEVILLE		Tabagie Princeville 276, Saint-Jean-Baptiste	Entrée – non accessible, plus de 2 marches et sans rampe, seuil de plus de 2,5 cm Toilette publique inexistante
QUÉBEC		Gare d'Autobus de la Vieille Capitale 300, Abraham-Martin	Toilettes – pas de poignée « bec-de-cane », loquet à plus de 90 cm, miroir à plus d'un mètre
RIMOUSKI		Terminus Rimouski 90, Léonidas	Entrée secondaire accessible, mais non identifiée Comptoir de billetterie à plus de 90 cm Toilettes – porte entre 71-76 cm
RIVIÈRE-DU-LOUP		Terminus Rive-Loup 83, boul. Cartier	Entrée – seuil de plus de 2,5 cm Toilettes – robinetterie pas de type « levier », loquet à plus de 90 cm et dégagement insuffisant au lavabo

VILLE	NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ	AGENT OU TERMINUS	PRINCIPALE(S) PROBLÉMATIQUE(S)
ROUYN-NORANDA		Terminus Maheux 52, rue Norne	Fauteuil roulant non disponible Signalisation déficiente
SAGUENAY (CHICOUTIMI)		Terminus d'autobus 55, Racine Est	Toilettes inaccessible - zone de transfert inexistante, espace de manœuvre insuffisant et dégagement insuffisant au lavabo
SAGUENAY (JONQUIÈRE)		Terminus St-Hubert 2249, St-Hubert	Toilettes – cabinet disponible côté hommes seulement, dégagement insuffisant sous le lavabo, robinetterie n'est pas de type «levier»
ST-HYACINTHE		Dépanneur 24 Heures 1350, Des Saules	Entrée – seuil de plus de 2,5 cm, trottoir trop étroit Toilettes – espace de manœuvre et zone de transfert insuffisants, parcours avec obstacles
STE-ANNE-DES-MONTS		Dépanneur C. Auclair (Pédro-Canada) 90, boul. Sainte-Anne	Entrée – encombrée par la neige l'hiver, trottoir trop étroit Toilettes – inaccessible : espace de manœuvre et zone de transfert insuffisants, aucune barre d'appui
SHERBROOKE		Terminus de Sherbrooke 20, King Ouest	Entrée secondaire accessible non-identifiée Toilettes - porte entre 71-76 cm, espace de manœuvre insuffisant, dégagement insuffisant au lavabo
SHAWINIGAN (GRAND-MÈRE)		Alimentation Couche-Tard 800, 6 <sup>e</sup> Avenue	Entrée – trottoir non abaissé, seuil de plus de 2,5 cm Aucune Toilette
SHAWINIGAN		Dépanneur de l'Énergie (Sonic) 4802, boul Royal	Entrée – seuil de plus de 2,5 cm, encombrée par la neige l'hiver, espace restreint Toilettes – inaccessible : zone de transfert inexistante et espace de manœuvre insuffisant
TROIS-RIVIÈRES		Gare d'Autobus des Trois Rivières 275, Saint-Georges	Toilettes – espace de manœuvre insuffisant et loquet à plus de 90 cm
VAL-D'OR		Terminus Maheux 1420, 4 <sup>e</sup> avenue	Entrée secondaire accessible non-identifiée Toilettes – barres d'appui en diagonale, loquet à plus de 90 cm
VICTORIAVILLE		Terminus d'Autobus Inc. 475, boul. Jutras Est	Salle de toilettes – barres d'appui inadéquates : fixées en diagonale et manquantes à l'arrière de la cuvette, loquet à plus de 90 cm

## **ANNEXE 7 : NORMES W3C D'ACCESSIBILITE DES SITES INTERNET**



« Le W3C a été fondé en octobre 1994 par Tim Berners-Lee (l'inventeur du World Wide Web) et regroupe aujourd'hui plus de 450 membres (sociétés, organisations issues de l'industrie, organismes de recherche et gouvernementaux).

Les activités du W3C sont organisées en quatre domaines :

1. Architecture : concerne le développement des technologies requises par le Web ;
2. Interaction : concerne l'amélioration de l'interaction entre le Web et ses utilisateurs ;
3. Technologie et Société : concerne le développement des infrastructures du Web en vue de répondre aux problématiques sociales, légales et en matière de politique publique ;
4. Initiative pour l'accessibilité du Web : concerne le développement de solutions pour rendre le Web accessible, principalement aux personnes handicapées.

Le W3C participe, entre autres, à l'effort de standardisation des technologies du Web en créant des spécifications (appelées "recommandations") librement disponibles. Près de dix ans après la création du W3C, plus de 80 recommandations sont disponibles.

### **Qu'est-ce que l'accessibilité du Web ?**

L'accessibilité du Web signifie que les personnes handicapées peuvent utiliser le Web. Plus précisément, l'accessibilité signifie que le Web est conçu pour que ces personnes puissent percevoir, comprendre, naviguer et interagir de manière efficace avec le Web, mais aussi créer du contenu et apporter leur contribution au Web.

Des limitations fonctionnelles empêchent des millions de personnes d'utiliser le Web. Actuellement, la plupart des sites Web comporte des barrières qui rendent difficile voire impossible leur utilisation par un nombre important de personnes handicapées. Pourtant, si les sites et les applications Web étaient accessibles, ces personnes pourraient pleinement les utiliser.

L'accessibilité du Web vise toutes les déficiences, qu'elles soient visuelles, auditives, motrices, cognitives, neurologiques ou liées à la parole. Pour en savoir plus, on peut consulter le document "How People with Disabilities Use the Web" (Comment les personnes handicapées utilisent le Web), lequel décrit de quelles façons différentes incapacités affectent l'utilisation du Web et présente des scénarios d'utilisation du Web par des personnes handicapées.

L'accessibilité du Web peut aussi intéresser des organisations comme des personnes qui ne présentent aucune déficience. Par exemple, un principe fondamental de l'accessibilité Web est la flexibilité qui consiste à répondre à des besoins, à des situations et à des préférences variés. Cette flexibilité bénéficie à toute personne utilisant le Web, y compris celles qui sans avoir de déficience font face à différentes situations, comme une connexion à faible débit ou une incapacité temporaire (telle qu'une fracture au bras). Les personnes plus âgées peuvent également bénéficier de cette flexibilité. Pour en savoir plus, on peut consulter le document "Developing a Web Accessibility Business Case for Your Organization" (Élaborer une trousse d'affaires sur l'accessibilité Web pour votre organisation).

## **Pourquoi l'accessibilité du Web est-elle importante ?**

Le Web joue un rôle de plus en plus important dans les secteurs de l'éducation, de l'emploi, du commerce et du loisir. Un Web accessible qui permet aux personnes handicapées de participer activement à la société est essentiel à l'égalité des chances dans plusieurs domaines.

Le Web offre aux personnes handicapées un accès à l'information et des possibilités d'interaction sans précédent. Pour en savoir plus, on peut consulter la section Web Accessibility is a Social Issue (L'accessibilité du Web : un enjeu social) du document "Developing a Web Accessibility Business Case for Your Organization: Social Factors" (Élaborer une trousse d'affaires sur l'accessibilité Web pour votre organisation : facteurs sociaux).

Dans certains cas, l'accessibilité Web est exigée par la loi. Pour une liste des lois et des politiques à travers le monde, on peut consulter le document "Policies Relating to Web Accessibility" (Politiques en matière d'accessibilité Web).

## **Rendre le Web accessible**

L'accessibilité du Web dépend de plusieurs facteurs, notamment la coopération et l'interaction de divers aspects du développement Web, dont les applications Web (outils) et les développeurs Web (ressources humaines). L'inaccessibilité de plusieurs sites est principalement le fait d'applications Web inadaptées à l'accessibilité et de développeurs Web qui ne connaissent pas ou qui ne comprennent pas les enjeux de base en matière d'accessibilité.

Afin de clarifier ces enjeux et d'élaborer des solutions d'accessibilité, la Web Accessibility Initiative (WAI) définit des directives qui servent de normes internationales en matière d'accessibilité Web.

Pour en savoir plus, on peut se reporter au document "Interdependent Components of Web Accessibility" (Aspects interdépendants de l'accessibilité Web), qui explique comment ces différents aspects interagissent et comment ils sont traités par les diverses directives de la WAI.

## **Rendre un site Web accessible**

L'effort requis pour rendre un site Web accessible dépend de plusieurs facteurs, y compris le type de contenu, la taille et la complexité du site ainsi que les outils de développement et l'environnement.

Plusieurs caractéristiques d'accessibilité peuvent facilement être implantées lorsqu'elles sont planifiées dès le début d'un projet de développement ou de refonte. Cependant, corriger des sites existants peut représenter des efforts considérables, surtout dans le cas de sites qui n'ont pas été programmés correctement en XHTML, ou qui affichent certains types de contenu, comme du multimédia.

Le document "Implementation Plan for Web Accessibility" (Plan de mise en oeuvre en matière d'accessibilité Web) fournit une liste des étapes de base pour rendre le site Web d'une organisation accessible.

## **Évaluer l'accessibilité du Web**

Lors du développement ou de la refonte d'un site, évaluer l'accessibilité dès le début et tout au long du processus permet de cerner tous les problèmes d'accessibilité. Il est alors plus facile de résoudre ces problèmes plutôt que d'attendre à la fin du développement. Des techniques simples, comme changer les paramètres d'un navigateur courant, permettent de savoir si une page Web respecte certaines directives. Une évaluation détaillée visant à déterminer si un site respecte l'ensemble des directives en matière d'accessibilité est beaucoup plus complexe.

Le document "Evaluating Web Sites for Accessibility" (Évaluer l'accessibilité de sites Web) comprend une section portant sur l'évaluation préliminaire qui présente des techniques pour évaluer rapidement certains problèmes d'accessibilité d'un site. Le document propose également une section relative à l'évaluation de conformité qui présente des procédures générales et des conseils pour évaluer la conformité aux directives d'accessibilité.

Des outils automatiques peuvent contribuer au processus d'évaluation. Cependant, les outils ne peuvent déterminer à eux seuls si un site respecte les directives d'accessibilité. Une évaluation faite par une personne ayant les connaissances nécessaires est requise pour s'assurer qu'un site est accessible.

### **Pour obtenir des renseignements supplémentaires**

Le site Web de la WAI fournit des directives et un soutien matériel afin de faciliter l'implantation des directives, comme le document « Conseils pour faire des sites Web accessibles. » D'autres organisations offrent aussi des ressources pour rendre le Web accessible.

### **Notes sur la terminologie**

Le « contenu » Web fait généralement référence à l'information contenue dans une page Web ou une application Web, que ce soit du texte, des images, des formulaires, des sons, etc. Des définitions plus précises sont fournies dans les documents WCAG pour lesquels on retrouve des liens dans le document "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) Overview" (Introduction aux directives pour l'accessibilité aux contenus Web).

Les applications Web incluent :

- les navigateurs Web, les lecteurs multimédia et autres « agents utilisateurs ». Pour en savoir plus, voir le document "User Agent Accessibility Guidelines (UAAG) Overview" (Introduction aux directives pour l'accessibilité des agents utilisateurs);
- les outils d'édition qui créent des sites Web. Pour en savoir plus, se reporter au document "Authoring Tool Accessibility Guidelines (ATAG) Overview" (Introduction aux règles d'accessibilité pour les outils d'édition);
- des outils d'évaluation qui déterminent si un site Web est conforme aux normes et directives. Pour une liste d'outils d'évaluation d'accessibilité, consulter le document "Evaluation, Repair, and Transformation Tools for Web Content Accessibility" (Outils d'évaluation, de réparation et de transformation en matière d'accessibilité des contenus Web). »

Tiré intégralement du site de W3Québec : [www.w3qc.org](http://www.w3qc.org)

**ANNEXE 8 : PRIORITES EMISES PAR LES GROUPES  
DE PERSONNES HANDICAPEES LORS DE LA  
TOURNEE DES REGIONS**

## **Priorités émises par les groupes de personnes handicapées lors de la tournée des régions**

### Abitibi-Témiscamingue

- Établir le bilan de l'accessibilité des infrastructures touristiques et culturelles de la région
- Collaborer avec l'Association touristique régionale ainsi que l'Association de loisir pour personnes handicapées de la région concernant la création d'un segment de Route accessible

### Bas-Saint-Laurent / Gaspésie

- Écrire une lettre à la Ministre de la Culture et des Communications au sujet de la non accessibilité de la salle de spectacle et connaître les possibilités d'actions du ministère lorsqu'un établissement culturel présente des incongruités dans les adaptations d'un lieu
- Collaborer avec l'Association des personnes handicapées visuelles afin d'améliorer l'accessibilité de la Promenade sur la mer pour les personnes ayant une déficience visuelle

### Cantons-de-l'Est

- Sensibiliser les intervenants touristiques et culturels sur l'accessibilité de leurs infrastructures en collaboration avec l'OPHQ et l'ATR
- Protocole d'entente à signer avec Promotion Handicap pour l'évaluation de l'accessibilité

### Côte-Nord

- Faire en sorte que la région touristique de Duplessis offre au moins un restaurant et un camping adapté
- Faire en sorte que la région touristique de Manicouagan offre au moins un attrait, un hébergement et un camping adapté
- Transport interurbain : réduire le délai d'une semaine pour l'obtention d'un autocar adapté

### Lanaudière

- Augmenter le nombre de chambres accessibles dans la région

### Laval

- Actions conjointes pour sensibiliser les gestionnaires de restaurants à l'accessibilité de leurs infrastructures
- Actions conjointes pour l'installation des plate-formes à plancher bas dans les autobus de la Société de Transport de Laval afin de permettre à une personne ayant une déficience physique de prendre le transport en commun
- Actions conjointes pour permettre l'accès des pistes cyclables aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant

## Laurentides

- Actions conjointes pour rendre accessible la Cathédrale de Saint-Jérôme
- Actions conjointes pour sensibiliser les gestionnaires des relais de la piste cyclable du P'tit Train du Nord

## Mauricie

- Obtention de services de transports adéquats

## Montérégie

- Améliorer l'accessibilité des restaurants de la région
- Agir en concertation avec le milieu pour sensibiliser les différents intervenants de l'industrie touristique et culturelle afin de faire de la Montérégie la région la plus accessible du Québec

## Outaouais

- Mettre en place une campagne promotionnelle de sensibilisation auprès des décideurs afin d'améliorer l'accessibilité des lieux touristiques et culturels
- S'intégrer à une table de concertation de la CRÉ (Conférence Régionale des Élus) afin d'en faire un partenaire privilégié dans la sensibilisation des intervenants

## Québec

- Rendre accessibles les activités des Fêtes du 400e anniversaire de Québec

## Saguenay-Lac-Saint-Jean

- Rendre accessible les haltes routières
- Rendre accessible la Véloroute des Bleuets et sensibiliser les usagers au partage de la route avec les personnes se déplaçant en fauteuil roulant

**ANNEXE 9 : LES ACTIVITES DE FORMATION DE  
KEROUL, 2001-2005**

Kéroul travaille avec de nombreux partenaires afin d'offrir de la formation à différents groupes étant invités à jouer un rôle dans le développement de l'accessibilité et dans l'offre de services aux personnes à capacité physique restreinte.

Voici un bref survol des activités de formation de Kéroul de 2001 à 2005.

	<b>Formation aux étudiants</b>	<b>Formations ciblée</b>
<b>2001-2002</b>	<p>Subvention du ministère de l'Éducation pour de la formation dans 7 établissements d'enseignement collégial et 3 établissements secondaires et professionnels</p> <p style="text-align: center;"><b>668 étudiants formés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aéroports de Montréal</li> <li>▪ Banque Scotia</li> <li>▪ Casino de Montréal</li> <li>▪ Gouvernement fédéral</li> <li>▪ Jeux de la Francophonie</li> <li>▪ Office du tourisme et des congrès de Rivière-du-Loup</li> <li>▪ Séguibus</li> <li>▪ Sénat</li> <li>▪ Services de Santé Paramed (Ontario)</li> <li>▪ Société du Vieux-Port de Montréal</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>548 employés formés</b></p>
<b>2002-2003</b>	<p>Subvention du ministère de l'Éducation pour de la formation dans 5 établissements d'enseignement collégial et 4 établissements secondaires et professionnels</p> <p style="text-align: center;"><b>300 étudiants formés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aéroports de Montréal</li> <li>▪ Compagnies de transport : Groupe Limocar, Autobus Le Promeneur inc., Autobus Auger</li> <li>▪ Handlex</li> <li>▪ Hôtels : Sheraton Four Points, Hôtel Normandin, Hôtel Rimouski, Hôtel Loews Le Concorde, Days Inn Ste-Foy, Hôtel Renaissance Montréal</li> <li>▪ Musée des sciences et de la nature de Sherbrooke</li> <li>▪ Société du Vieux-Port de Montréal</li> <li>▪ Transport adapté des Laurentides</li> <li>▪ Travaux publics et services gouvernementaux</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>579 employés formés</b></p>

<p><b>2003-2004</b></p>	<p>Subvention du ministère de l'Éducation pour de la formation dans 1 établissement universitaire, 9 établissements d'enseignement collégial et 4 établissements secondaires et professionnels</p> <p style="text-align: center;"><b>700 étudiants formés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aéroports de Montréal</li> <li>▪ APAQ (subventions CAMO-Route)</li> <li>▪ Commission de développement des ressources humaines des premières nations du Québec</li> <li>▪ CQRTH (Programme qualité de l'industrie touristique)</li> <li>▪ Festival de Lanaudière</li> <li>▪ Formations publiques à Québec et Gatineau</li> <li>▪ Hôtel Delta</li> <li>▪ Médicar</li> <li>▪ Résidence LaSalle</li> <li>▪ Société du Vieux-Port de Montréal</li> <li>▪ Station Mont-Tremblant</li> </ul>
<p><b>2004-2005</b></p>	<p>Subvention du ministère de l'Éducation pour de la formation dans 8 établissements d'enseignement collégial et 8 établissements secondaires et professionnels</p> <p style="text-align: center;"><b>1 027 étudiants formés</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aéroports de Montréal</li> <li>▪ Autobus Maheux</li> <li>▪ Hôtel Delta de Sherbrooke</li> <li>▪ Société du Vieux-Port de Montréal</li> <li>▪ Station Mont-Tremblant</li> </ul>

# **ANNEXE 10 : ATTENTES DE KEROUL AUPRES DE 16 MINISTERES QUEBECOIS**

(document réalisé en 2004)

Attentes de Kéroul auprès de 16 ministères québécois  
(document réalisé en 2004)

1. Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir

- 1.1. Que les inspecteurs municipaux reçoivent une formation sur l'accessibilité.
- 1.2. Que chaque municipalité se dote d'une politique d'accessibilité, avec échéancier de réalisation triennal.
- 1.3. Que l'étude faite par Kéroul soit considérée pour le développement éventuel d'axes souterrains. Prioriser l'axe nord-sud, de la Place-des-Arts au Palais des Congrès.
- 1.4. Que le ministère des Affaires municipales crée un fonds spécial dans un partenariat public-privé destiné au développement et à l'amélioration du Montréal souterrain.
- 1.5. Obtenir la liste des demandes de permis de construction ou de rénovation au niveau municipal.
- 1.6. Obtenir un appui financier en 2003-2004 pour la Route accessible, circuit de loisirs touristiques, dont le lancement aurait lieu lors du 25<sup>e</sup> anniversaire de Kéroul.
- 1.7. Créer un fonds (un par région) pour rendre accessible le réseau des camps, des camps familiaux et des auberges de jeunesse.

2. Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation

- 2.1. Renouveler l'entente concernant la distribution de la grille et l'évaluation de l'accessibilité des restaurants et des cabanes à sucre par le MAPAQ.
- 2.2. Recevoir un soutien financier du MAPAQ afin d'évaluer les restaurants de la province.

3. Conseil exécutif

- 3.1. Rencontrer les ministères individuellement et organiser une rencontre interministérielle en 2006
- 3.2. Renouveler l'entente avec le Conseil exécutif pour la période 2004-2007.

4. Ministère de la Culture et des Communications

- 4.1. Déterminer une tribune afin de remettre un prix de l'accessibilité dans le milieu culturel, des salles de spectacles et des musées.
- 4.2. Obtenir un appui du MCC pour la réalisation du projet de Route accessible
- 4.3. Se faire connaître davantage auprès des membres de Culture Montréal et éventuellement développer des collaborations.
- 4.4. Qu'il soit fait mention à l'intérieur du programme Les Journées de la culture, de tous les endroits qui sont accessibles. Que cette identification soit faite à chaque édition des Journées de la culture.
- 4.5. Que le MCC distribue la brochure Accès sans Obstacles
- 4.6. Rencontrer les directeurs régionaux du MCC afin de les sensibiliser à la mission et aux services de Kéroul.
- 4.7. Obtenir un financement triennal permettant l'embauche d'une personne à temps plein pour le développement de services aux entreprises culturelles. Avoir la possibilité de présenter des projets ponctuels.
- 4.8. Obtenir l'appui du MCC dans la recherche d'un partenaire privé et ce, afin de compléter le montage financier pour la réalisation du plan triennal.
- 4.9. Créer un hyperlien vers Kéroul sur le site du ministère.

## 5. Ministère du Développement économique et régional et de la recherche – Tourisme Québec

- 5.1. S'assurer que l'on considère les besoins de notre clientèle lors des travaux du Forum de l'industrie touristique.
- 5.2. Que seules les informations sur l'accessibilité et transmises par Kéroul soient diffusées dans les guides régionaux des associations touristiques régionales.
- 5.3. Obtenir un financement de Tourisme Québec pour les activités venant souligner le 25e de Kéroul.
- 5.4. Renouveler le protocole d'entente à tous les 3 ans.
- 5.5. Obtenir un financement et un appui pour le projet de la Route accessible
- 5.6. Que les normes d'accessibilité soient respectées dans le processus de privatisation des haltes routières.
- 5.7. Obtenir l'appui de Tourisme Québec dans les démarches de Kéroul concernant l'uniformisation des symboles d'accessibilité. Démarches à venir, entre autres, auprès de l'Organisation mondiale du tourisme.
- 5.8. Élaborer une mission en France, en collaboration avec Tourisme Québec.
- 5.9. Obtenir la participation de Tourisme Québec pour la distribution de la brochure Accès sans obstacles.
- 5.10. Que TQ respecte son engagement d'assurer une plus grande présence des personnes à capacité physique restreinte dans ses campagnes publicitaires et brochures.
- 5.11. Que madame Nathalie Normandeau présente les projets de Kéroul, notamment la Route accessible auprès de ses collègues des autres provinces.

## 6. Ministère de l'Éducation

- 6.1. Qu'une aide financière, pour un projet de tournée provinciale des écoles soit accordée à Kéroul. Voir la possibilité de conclure une entente triennale.
- 6.2. Faire en sorte que l'entente s'étende à d'autres métiers et professions, comme, les hygiénistes dentaires, les policiers, les agents de sécurité, etc.
- 6.3. Obtenir un soutien financier pour la réalisation d'un vidéo pédagogique.
- 6.4. Créer un hyperlien vers Kéroul sur le site du ministère.
- 6.5. Que le ministère écrive une lettre de félicitations aux écoles qui ont intégré le cours de formation de Kéroul.
- 6.6. Que la formation sur l'accueil et les services offerts aux personnes handicapées et aux personnes âgées soit obligatoire pour les étudiants finissants en tourisme, hôtellerie et restauration.
- 6.7. Créer un partenariat avec une entreprise privée pour une participation financière au développement et à la promotion de la formation.

## 7. Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

- 7.1. Que le ministère insère un dépliant contenant les informations sur les services offerts par Kéroul, à l'intérieur des enveloppes de chèque de la sécurité du revenu afin de rejoindre les 120 000 prestataires présentant des contraintes sévères.
- 7.2. Que les Centres de travail adaptés promouvoient les services de Kéroul.
- 7.3. Obtenir l'appui du ministère pour la distribution du guide Québec accessible et du dépliant des services de Kéroul, dans les Centres de travail adaptés et auprès des familles ayant des enfants handicapés.
- 7.4. Qu'Emploi Québec diffuse l'information sur le cours de formation de Kéroul auprès des entreprises qui doivent répondre à la loi du 1 %.
- 7.5. Obtenir des projets spécifiques d'intégration à l'emploi et de qualification de la main d'œuvre.
- 7.6. Créer un hyperlien sur le site du ministère.

## 8. Ministère de l'Environnement

- 8.1. Obtenir l'appui du Fonds discrétionnaire du ministre pour un projet d'élaboration d'un programme Québécois de récupération de la chaussure Moi mes souliers vont beaucoup voyager.

## 9. Ministère des Finances

- 9.1. Que la mesure fiscale couvre tous les éléments du Code de construction de même que les équipements à bord des bateaux-croisières et d'excursions, les adaptations des cics de transport et les éléments d'accessibilité du Montréal souterrain.
- 9.2. Promouvoir la déduction fiscale bonifiée.
- 9.3. Promouvoir la brochure Accès sans obstacles.
- 9.4. Que le ministère des Finances contribue au Fonds d'aide destiné aux intervenants touristiques situés le long de la Route accessible.

## 10. Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

- 10.1. Poursuivre la collaboration avec Les Publications du Québec.
- 10.2. S'assurer que les données et le dépliant concernant Kéroul soient à jour à Communication Québec.
- 10.3. Faciliter l'accès de l'information concernant Kéroul sur le portail gouvernemental du Québec et sur les sites ministériels directement engagés avec Kéroul.
- 10.4. Former le personnel des différentes directions de ministères.
- 10.5. Former le personnel travaillant à l'accueil dans les bureaux de Communication Québec.

## 11. Ministère des Relations internationales

- 11.1. Obtenir un appui du ministère des Relations internationales pour donner suite au projet des meilleures pratiques en matière de tourisme auprès des pays membres de l'APEC afin d'établir des critères universels d'accessibilité.
- 11.2. Que le ministère expédie annuellement dans la trentaine de délégations du Québec, des renseignements concernant Kéroul.
- 11.3. Que le ministère aide Kéroul à développer son expertise à l'échelle internationale.
- 11.4. Sensibiliser les employés du MRI à la mission et aux services de Kéroul.

## 12. Ministère des Ressources naturelles, Faune et Parcs

12.1. Que le ministère s'assure que les équipements gérés par la SEPAQ répondent aux normes d'accessibilité.

12.2. Que le ministère donne suite au rapport sur l'accessibilité des chalets dans les réserves fauniques.

12.3. Que le ministère fournisse un portrait réaliste de l'accessibilité dans les parcs provinciaux et pour l'ensemble des équipements gérés par la SEPAQ.

12.4. Que le ministère fournisse l'aide nécessaire pour qu'un chalet par région devienne accessible afin que nous puissions l'ajouter au trajet de la Route accessible.

## 13. Ministère du Revenu

13.1. Promouvoir la brochure Accès sans obstacles.

13.2. Faire connaître les mesures fiscales à l'effet qu'un contribuable peut déduire de son revenu un montant payé pour l'adaptation d'un édifice pour des particuliers ayant un handicap moteur et un montant payé pour un appareil pour handicap visuel ou auditif.

## 14. Ministère de la Santé et des Services sociaux

14.1. Que le ministère achète en partenariat avec l'entreprise privée, à chaque édition, des guides Québec accessible et qu'il en assure la distribution auprès des nouveaux propriétaires de fauteuils roulants.

14.2. Demander de rencontrer les directeurs généraux du ministère de la Santé et des Services sociaux afin de leurs présenter les services de Kéroul.

14.3. Insérer un hyperlien vers Kéroul sur le site du ministère.

## 15. Ministère des Transports

15.1. Améliorer l'offre du transport par taxi à la clientèle des personnes à capacité physique restreinte.

15.2. Que le ministère intervienne dans les cas de surtarification.

15.3. Avec l'aide du ministère, de Tourisme Québec, de l'Association des propriétaires d'autobus du Québec et des transporteurs établir un plan d'action afin que les terminus deviennent accessibles.

15.4. Obtenir l'appui du ministère en ce qui concerne le financement du projet de carte à l'accompagnement présenté au ministère pour le Développement social.

15.5. S'assurer que tous les projets de développement de parcs routiers soient accessibles, même lorsque les projets seront confiés au secteur privé.

15.6. Que le projet d'évaluation des bateaux-croisières voit le jour.

15.7. Obtenir un financement triennal 2004-2007 pour la poursuite des actions entreprises.

15.8. Que les recommandations du rapport sur l'accessibilité du métro se concrétisent.

15.9. Que le Comité devienne un comité consultatif permanent dans le cadre de la réalisation des recommandations du rapport déposé au ministre.

15.10. 2004 : Remettre un prix d'accessibilité lors d'un événement regroupant les intervenants du milieu du transport afin d'encourager les transporteurs à répondre aux besoins de la clientèle.

15.11. Créer un hyperlien vers Kéroul sur le site du ministère.

15.12. Obtenir un appui du ministère pour la signalisation de la Route accessible.

## 16. Ministère du Travail

16.1. Que le prochain Code exige que les nouveaux développements de condos comportent un % d'unités accessibles à la clientèle à capacité physique restreinte.

16.2. Que le prochain Code de construction tienne compte des alarmes visuelles, des condos tels et des appareils de téléscripton pour sourds.

16.3. Que toutes les exigences de conception sans obstacles figurant à l'actuel Code de Construction du Québec soient maintenues lors de l'entrée en vigueur du futur Code par objectifs (2005), qui deviendra le nouveau Code de construction du Québec.

16.4. Que la Régie du bâtiment du Québec diffuse la brochure Accès sans obstacles dans ses bureaux régionaux.

16.5. Être introduit auprès de l'Union des municipalités.

16.6. Créer un hyperlien vers Kéroul depuis le site du ministère.

