



**Comment rendre**

*mon commerce*  
**ACCESSIBLE**  
*à tous ?*



 **Ville de  
Saint-Hyacinthe**  
Technopole agroalimentaire

# **TABLE**

## *des matières*

<b>VOTRE COMMERCE EST-IL ACCESSIBLE ?</b>	<b>03</b>
<b>POURQUOI CE GUIDE ?</b>	<b>05</b>
<b>UN COMMERCE ACCESSIBLE, C'EST QUOI ?</b>	<b>06</b>
<b>UN INVESTISSEMENT RENTABLE</b>	<b>07</b>
<b>AMÉLIORATIONS SIMPLES ET ABORDABLES</b>	<b>08</b>
<b>DES AIDES À VOTRE PORTÉE</b>	<b>13</b>
<b>NORMES ET SÉCURITÉ</b>	<b>19</b>

# *Votre commerce*

## **EST-IL ACCESSIBLE ?**

Remplissez ce questionnaire pour dresser un diagnostic rapide sur l'accessibilité de votre commerce.

<b>Proximité des lieux</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Y a-t-il des espaces de stationnement réservés pour personnes handicapées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le parcours pour se rendre à l'entrée est-il sans obstacle et sécuritaire (trottoirs abaissés, aucun objet n'entravant le chemin, etc.) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>L'entrée des lieux</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
L'entrée est-elle bien identifiée et accessible (plain-pied ou avec rampe d'accès, bien déneigée, dégagée, munie de portes automatiques, etc.) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La largeur des portes est-elle suffisante (920 mm / 36 po ou plus) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les seuils de porte ont-ils une bonne hauteur (13 mm / 0,5 po ou moins) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les portes sont-elles facilement manœuvrables (lourdeur, sens de l'ouverture, type de poignée de porte) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se repérer dans les lieux	Oui	Non
La signalisation permet-elle de bien s'orienter et de se diriger ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La signalisation est-elle lisible, compréhensible et à une bonne hauteur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le poste d'accueil ou le comptoir caisse est-il situé près de l'entrée ou à un endroit facile à repérer ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Circuler dans les lieux	Oui	Non
L'aménagement des lieux, soit la disposition des équipements et du mobilier, permet-il des déplacements libres et sécuritaires ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les escaliers sont-ils munis de mains courantes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La largeur des allées de circulation est-elle suffisante (idéalement 1,5 m / 5 pi) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'éclairage, la luminosité et les contrastes de couleurs sont-ils suffisants pour une personne ayant une basse vision ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliser l'environnement	Oui	Non
Les équipements tels que les terminaux de paiement, les téléphones, les comptoirs sont-ils accessibles (hauteur, espace de dégagement, etc.) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'endroit est-il muni d'une salle de toilettes convenant à une personne en fauteuil roulant (grandeur des cabines, hauteur et emplacement des accessoires) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Totaux</b>	_____	_____

# Pourquoi CE GUIDE ?

Selon vos résultats obtenus dans le questionnaire précédent, vous pouvez sûrement répondre vous-même à la question !

La Ville de Saint-Hyacinthe, en collaboration avec la Table de concertation des organismes offrant des services aux personnes handicapées de la région de Saint-Hyacinthe et Acton, a développé ce guide qui vous aidera à améliorer votre résultat en vous proposant des solutions novatrices. De plus, des ressources financières pouvant **couvrir jusqu'à 90 % du coût des travaux, et ce, jusqu'à 50 000 \$** sont disponibles pour vous donner un coup de main financier. Les aides financières sont expliquées à la page 15.

## UNE RÉALITÉ À CONSIDÉRER

- » Plus de 30 % des Québécois vivent avec une ou des limitations fonctionnelles ;
- » Environ 10 % de la population vit avec une incapacité modérée ou grave ;
- » Entre 2011 et 2036<sup>1</sup>, la MRC des Maskoutains verra le poids démographique des personnes âgées de 65 ans et plus passer de 16,7 % à 28,5 %.

---

<sup>1</sup> Source : Institut de la statistique du Québec – Données provisoires démographiques des MRC du Québec, 2011-2031, <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/perspectives/population/perspectives-mrc-2011-2036.pdf>

# Un commerce accessible, **C'EST QUOI ?**

Un commerce accessible doit offrir à tous, et ce, sans contrainte :

- » Un accès à un stationnement à proximité qui est réservé aux personnes à mobilité réduite ;
- » Une entrée facilement repérable ainsi qu'une aisance dans les entrées et les sorties ;
- » Un déplacement sécuritaire à l'intérieur du commerce : dans les allées, aux toilettes, dans les salles d'essayage, etc. ;
- » Une lisibilité des menus, des étiquettes et des prix ;
- » Un accès aux produits ;
- » Un paiement des achats de manière autonome ;
- » Un accueil personnalisé.



*Porte avec bouton pressoir*



*Espace de stationnement réservé*



*Terminal de paiement mobile*

# *Un investissement* **RENTABLE**

L'accessibilité touche toute la population et particulièrement les personnes présentant un handicap permanent ou temporaire.

Accroître l'accessibilité de votre commerce ou de vos services permettra de mieux desservir l'ensemble de la population vivant avec des limitations : physiques, intellectuelles, cognitives, auditives, visuelles, permanentes ou temporaires tout comme les personnes âgées, les parents avec une poussette, les futures mamans, les livreurs de marchandise et autres.



## **AVANTAGES**

- » Augmenter l'achalandage de votre commerce ;
- » Être un commerçant à l'affût d'occasions d'affaires ;
- » Répondre davantage aux divers besoins de la population ;
- » Mettre en valeur votre édifice commercial.

Améliorer la qualité de l'accès à votre commerce et à vos services, c'est faciliter l'usage pour tous, et ce, à tous les âges de la vie !

# Améliorations

## SIMPLES ET ABORDABLES

Que vous soyez propriétaire ou locataire, il existe différentes options selon vos budgets.

- » Poignées de porte en bec-de-cane ;
- » Menus, étiquettes de prix et signalisation standardisée avec des caractères lisibles et de bons formats ;
- » Éclairage adéquat ;
- » Comptoir caisse accessible aux personnes de petite taille ou en fauteuil roulant ;
- » Portes faciles à ouvrir ou automatiques s'ouvrant vers l'intérieur ;
- » Rampe fixe ou amovible ;
- » Seuils de porte biseautés ;
- » Terminal de paiement amovible ;
- » Etc.

Parmi les solutions, certaines sont admissibles aux subventions offertes par la Ville de Saint-Hyacinthe qui couvre jusqu'à 90 % des travaux ou par la Société d'habitation du Québec (SHQ) qui en couvre 75 %. Elles sont identifiées par les symboles suivants :



Aide financière de la Ville de Saint-Hyacinthe



Aide financière de la Société d'habitation du Québec

Tous les détails des aides financières sont disponibles à la page 15.

## RAMPE



Une rampe est un plan incliné permettant un déplacement sans obstacle. Lors de sa conception ou de son installation, il est important de réfléchir aux éléments suivants :

- » l'inclinaison de la pente ;
- » la longueur et la largeur de la rampe ;
- » la dimension des paliers ;
- » l'espace face à la devanture ou l'empiètement sur le trottoir ;
- » les mains courantes et les garde-corps ;
- » les matériaux adéquats et sécuritaires pour composer avec la pluie, la neige et la glace.

Si vous possédez une entrée de trois marches ou moins et que vous souhaitez une solution peu coûteuse et rapide, l'achat ou la location d'une rampe amovible peut vous convenir.

Cette initiative est peu coûteuse et est idéale pour les endroits restreints. Le partage des coûts entre le locataire et le propriétaire peut s'avérer une solution.

Avant d'entreprendre des travaux, vérifiez la réglementation auprès du Service de l'urbanisme de la Ville de Saint-Hyacinthe.



*Rampe d'accès amovible*

## PORTE D'ENTRÉE



Les poignées de type bec-de-cane ou en « D » sont recommandées dans le Code de construction du Québec. Elles sont plus faciles à manipuler et demeurent des solutions abordables.

Une porte légère et facile à ouvrir peut grandement améliorer l'expérience client des personnes ayant des problèmes de motricité. Il existe des entreprises, qui se spécialisent dans l'installation de porte automatisée, qui peuvent vous guider dans vos choix.



*Poignée de porte en bec-de-cane*



*Porte d'entrée automatique*

## ESPACE INTÉRIEUR ET ACCÈS AUX PRODUITS

Afin d'offrir une expérience agréable à tous vos clients, pensez à réinventer la configuration des espaces de circulation. Tous les clients doivent avoir accès à vos produits et services pour ensuite pouvoir les consommer. Il est recommandé d'avoir un comptoir caisse d'une hauteur maximale de 0,9 m (36 po) et de prévoir un espace libre de tout obstacle pour les genoux et les pieds d'une personne en fauteuil roulant.

De plus, l'ajout d'un terminal de paiement amovible est facile à réaliser et rentable.

En portant une attention à la disposition des produits, vous susciterez l'intérêt des consommateurs.



*Comptoir agréable*



*Allée permettant des déplacements sécuritaires*

## TOILETTES ACCESSIBLES



*Lavabo avec un espace de dégagement*

Pour les établissements de restauration, l'accessibilité des toilettes est un aspect important. Le diamètre de rotation à l'intérieur d'une des cabines doit être minimalement de 1,5 m. L'installation de barres d'appui et d'un interrupteur de lumière automatique sont des pratiques optimales.

## FORMATION DU PERSONNEL

Pour assurer un service à la clientèle de qualité, pensez à sensibiliser vos employés à l'importance de répondre aux besoins de tous les clients peu importe leur limitation.



## ALTERNATIVE

Lorsque pour certaines raisons, l'emplacement de votre commerce ne permet pas d'envisager des solutions concrètes d'accessibilité, il est possible d'envisager d'autres choix.

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

# *Des aides* **À VOTRE PORTÉE**

À Saint-Hyacinthe, il y a des ressources humaines pour vous aider dans votre démarche et des aides financières pour réaliser les travaux. Chaque fois que vous améliorez l'accessibilité de votre commerce, vous contribuez à augmenter votre achalandage et, par le fait même, votre chiffre d'affaires.

## **RESSOURCES HUMAINES**

Vous voulez vérifier l'accessibilité de votre commerce ? Des organismes locaux peuvent faire une visite des lieux pour offrir des observations et des commentaires sur l'accessibilité. Pour joindre l'organisme qui vous guidera, communiquez avec le :

### **Groupement des associations de personnes handicapées du Richelieu-Yamaska**

450 771.1002

[www.gaphry.com](http://www.gaphry.com)

Vous voulez avoir des conseils sur les aménagements accessibles ? Des centres de réadaptation peuvent vous aider en vous offrant :

- » des références et des fiches-conseils ;
- » une visite des lieux ;
- » une évaluation de votre projet à l'étape des plans ;
- » un rapport présentant des recommandations sur les aménagements possibles.

Information :

**Centre intégré de santé et de services sociaux  
de la Montérégie-Ouest**

Déficiences motrice, auditive et du langage

1 800 667.4369, poste 2560

[psac.cmr16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:psac.cmr16@ssss.gouv.qc.ca)

**Centre intégré de santé et de services sociaux  
de la Montérégie-Centre**

Institut Nazareth et Louis-Braille

Déficiences visuelle et surdité

1 800 361.7063, poste 647

[formation.inlb@ssss.gouv.qc.ca](mailto:formation.inlb@ssss.gouv.qc.ca)

L'Office des personnes handicapées du Québec propose des guides pouvant vous soutenir dans vos démarches.

[www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)



## RESSOURCES FINANCIÈRES

### **Le programme de restauration de façades**

### **commerciales au centre-ville de Saint-Hyacinthe –**

### **Volet accessibilité universelle**

Dans le but de revitaliser certains secteurs du centre-ville de Saint-Hyacinthe, un programme de subvention a été mis sur pied par la Ville pour aider les propriétaires d'immeubles commerciaux ou mixtes et les commerçants locataires.

De 2017 à 2021, un budget annuel de 300 000 \$ a été prévu, soit une subvention totale de 1,5 M\$ sur 5 ans. En 2018, un cinquième volet est ajouté, celui de l'accessibilité universelle.

### **Pour qui ?**

Les propriétaires d'immeubles commerciaux ou mixtes et les commerçants locataires situés dans le secteur visé du centre-ville (voir la carte à la page suivante).

### **Quoi ?**

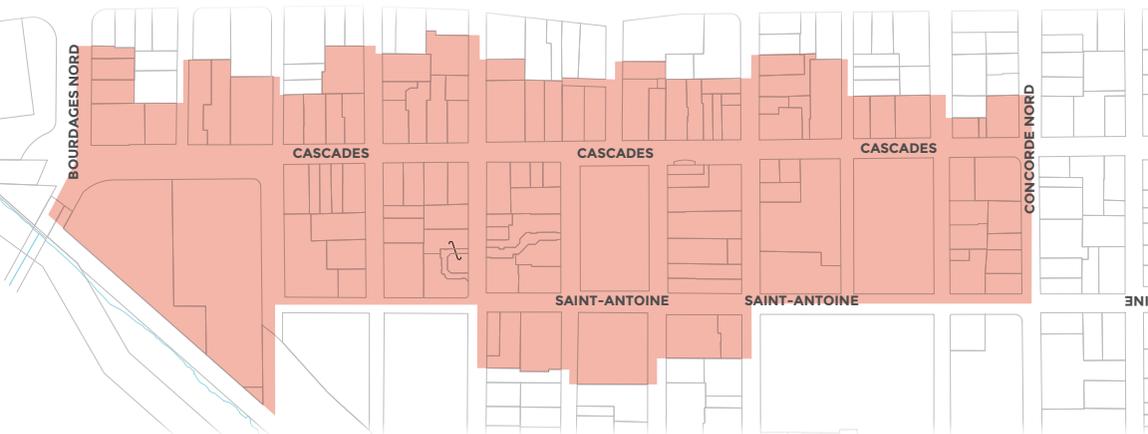
Le volet « accessibilité universelle » vise à rendre accessible un immeuble commercial ou un établissement aux personnes à mobilité réduite.

- » Une subvention allant jusqu'à **90 % du montant des travaux** admissibles est offerte par la Ville ;
- » Aucun montant minimum requis ;
- » Montant maximum de la subvention : **50 000 \$.**

**Les travaux admissibles sont ceux qui permettent à une personne à mobilité réduite d'entrer dans le commerce à partir du trottoir municipal, par exemple :**

- » La modification entre le trottoir et le bâtiment ;
- » L'installation d'un seuil biseauté, d'un plan incliné ou d'une rampe d'accès ;
- » L'élargissement et remplacement d'une porte ou d'un ensemble de portes donnant accès à l'établissement ;
- » L'installation d'ouvre-porte électrique à la porte ou à l'ensemble des portes donnant accès à l'établissement ;
- » L'élargissement du vestibule afin d'offrir une aire de manœuvre adéquate ;
- » Tous autres travaux visant à permettre à la personne d'atteindre l'aire de plancher pour effectuer ses achats ou obtenir le service rendu par l'établissement.

Information : **Service de l'urbanisme** – 955, rue Morison, Saint-Hyacinthe, 450 778.8321, [www.ville.st-hyacinthe.qc.ca](http://www.ville.st-hyacinthe.qc.ca)



*Secteur ciblé*

## **Programme Petits établissements accessibles (PEA) de la Société d'habitation du Québec (SHQ)**

La Société d'habitation du Québec (SQH) a mis sur pied un programme d'aide financière pour rendre votre établissement accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

### **Pour qui ?**

Les propriétaires d'un petit commerce au détail ou de services professionnels ou communautaires.

### **Quoi ?**

Pour rendre votre établissement accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

- » Montant maximum de la subvention : **15 000 \$** ;
- » Une aide financière qui couvre jusqu'à **75 % du coût des travaux admissibles**.

### **Les travaux subventionnés sont notamment ceux qui permettront ou amélioreront :**

- » L'accès au bâtiment pour les personnes à mobilité réduite ;
- » Leur circulation à l'intérieur pour l'accès aux services ;
- » L'utilisation des toilettes.

Information : **Service de l'urbanisme**

955, rue Morison, Saint-Hyacinthe

450 778.8321, [www.ville.st-hyacinthe.qc.ca](http://www.ville.st-hyacinthe.qc.ca)

## **Revenu Québec**

Revenu Québec propose une déduction fiscale pour les rénovations ou des transformations favorisant l'accessibilité à un édifice.

### **Pour qui ?**

Tout contribuable (société de personnes qui utilise un édifice principalement pour gagner un revenu d'entreprise ou de biens).

### **Quoi ?**

Cette mesure permet de déduire 100 % des dépenses consacrées à ces travaux dans l'année courante.

Information : **Revenu Québec**

1 800 361.0761

[www.revenuquebec.ca](http://www.revenuquebec.ca)



## **Fonds pour l'accessibilité**

Le Fonds pour l'accessibilité offre une possibilité de financement pour la réalisation de projets visant à améliorer l'accessibilité d'installations où des services y sont offerts aux personnes handicapées. L'accès à l'information et à la communication est aussi visé.

### **Pour qui ?**

Les entreprises du secteur privé ayant moins de 50 employés.

### **Quoi ?**

Le fédéral émet périodiquement des appels de propositions avec des échéances précises et des budgets spécifiques.

Information : **Emploi et Développement social**

1 800 622.6232

[www.esdc.gc.ca](http://www.esdc.gc.ca)



# *Normes* **ET SÉCURITÉ**

Avant tout projet d'aménagement ou de modification de votre commerce, communiquez avec le Service de l'urbanisme de la Ville de Saint-Hyacinthe afin de connaître vos obligations et les démarches administratives.

**Service de l'urbanisme**  
955, rue Morison, Saint-Hyacinthe  
450 778.8321  
[www.ville.st-hyacinthe.qc.ca](http://www.ville.st-hyacinthe.qc.ca)



# La Ville de Saint-Hyacinthe

## REMERCIE :

La Table de concertation des organismes offrant des services aux personnes handicapées de la région de Saint-Hyacinthe et Acton pour la collaboration et la mise sur pied du projet.

La Table de concertation des associations de personnes handicapées du Haut-Richelieu et le Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap pour leur aide à la rédaction.

Isabelle Bonin, Suzanne Poitras, Marie-Paule Lebeau et Jani Barré pour s'être prêtées au jeu de la photographie.

Le café Van Houtte, la quincaillerie Home Hardware, la bijouterie Anodor et le Centre de congrès de Saint-Hyacinthe pour les séances de photographie.



**Ville de Saint-Hyacinthe**  
**700, avenue de l'Hôtel-de-Ville**  
**Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5B2**

**450 778.8304 | [www.ville.st-hyacinthe.qc.ca/accessibilite](http://www.ville.st-hyacinthe.qc.ca/accessibilite)**