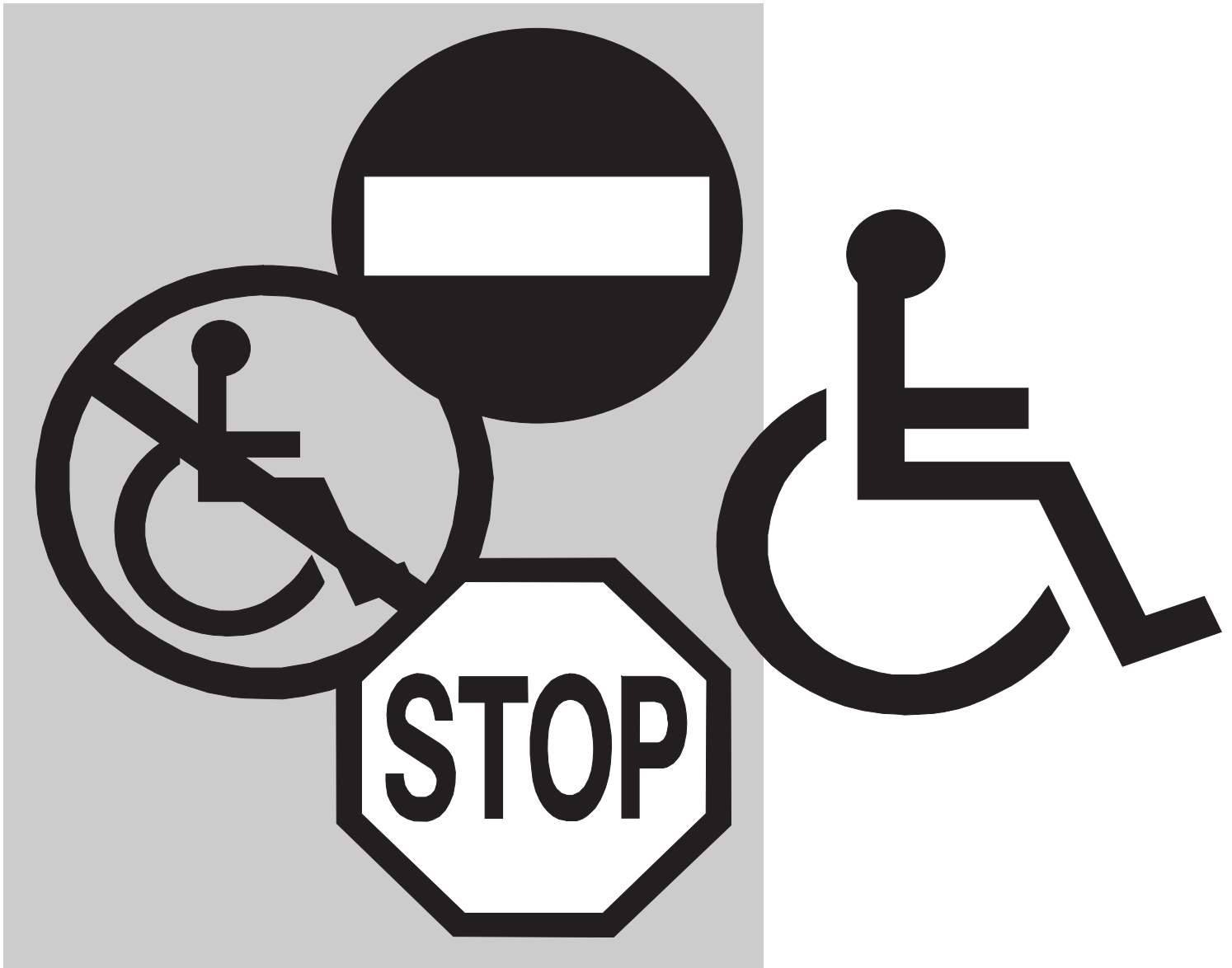


MODE D'ACCÈS

POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES



**Guide pratique
à l'intention des organisateurs
d'événements publics**

Table des matières

Les personnes handicapées, un public considérable	3
Installations	4
Sites	4
Rampes d'accès	4
Kiosques	4
Toilettes	5
Téléphones	5
Espaces à vocation spécifique	5
Signalisation	6
Circulation	6
Faciliter les déplacements sur vos installations	6
Entretien	6
Transports	7
L'entrée sur les lieux	7
Votre promotion	8
Vos tarifs	8
Votre information aux visiteurs	9
La formation de votre personnel	10
Soyez accrédité, avec fierté	11
L'accessibilité, un indicateur de votre qualité	11

MODE D'ACCÈS, en quelques mots...

Mode d'accès assiste les organisateurs d'événements publics qui veulent rendre leurs sites, leurs équipements et leurs services accessibles à l'ensemble des personnes handicapées. *Mode d'accès* évalue les niveaux d'accessibilité, avec la participation de personnes handicapées, dans le but de proposer des adaptations respectueuses de l'environnement et de la capacité financière des partenaires.

Mode d'accès est un service de l'Association régionale pour le loisir des personnes handicapées de l'Île de Montréal, qui regroupe plus de 100 associations. En plus de *Mode d'accès*, l'Association régionale est à la base du *Défi sportif des athlètes handicapés* et de *HANDIDACTIS*.

Recherche :	José Malo
Rédaction :	José Malo, Pierre Bérubé
Révision :	Monique Lefebvre
Conception graphique :	Interface Média
Dépôt légal :	Bibliothèque nationale du Québec, 4e trimestre 1992
	ISBN : 2-9801995-3-2

Les personnes handicapées, un public considérable

Ouvrir efficacement vos portes aux personnes handicapées, c'est plus qu'un geste social digne de mention. C'est aussi élargir votre clientèle d'une manière qui peut devenir significative. Au Canada 15% de la population, soit plus de 3 millions de personnes, vivent avec une déficience. Au Québec on en dénombre 600 000, dont 150 000 sur l'Île de Montréal. Il est facile d'identifier les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou à l'aide d'un chien-guide ou d'une canne, mais elles ne représentent qu'une fraction de ce pourcentage.

Définition :

Un **site accessible** permet aux personnes handicapées de circuler librement et de prendre part à tous les divertissements qu'offre un événement, sans autre assistance que celle déjà requise dans leur quotidien.

Qui sont les autres? Des personnes ayant une déficience intellectuelle, psychique ou auditive, ou encore des personnes ayant une déficience physique mais qui se déplacent sans fauteuil roulant. Elles se retrouvent dans toutes les couches de la société sans distinction d'âges, de sexe ou de race.

Ces personnes représentent un pouvoir d'achat qui devient de plus en plus considérable, à mesure qu'elles s'intègrent à la vie active. Leur participation à des activités entraîne souvent la participation de parents et d'amis qui viennent ajouter au nombre des visiteurs.

A cause d'un manque d'information déplorable, chaque jour, les personnes handicapées se frappent cependant encore à des portes closes. On leur refuse l'accès à des services publics ou à des nécessités comme l'emploi, le logement, ou les loisirs.

Les services de *Mode d'accès* sont spécifiquement orientés vers l'accessibilité des événements publics de loisirs. Notre mission est de permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux mêmes divertissements que le reste de la population, que se soit sur une base collective ou individuelle. Nous sommes là pour assister les organisateurs dans leurs efforts pour rendre accessibles ces événements.

L'accessibilité profite à tout le monde

Une installation qui favorise la participation des personnes handicapées ne leur est pas exclusivement réservée. Elle peut également profiter aux autres clientèles. Un aménagement accessible répond aussi aux besoins des parents avec des enfants en poussette, des personnes âgées ou à mobilité réduite, ainsi que des divers services de livraison et d'aménagement qui déplacent de l'équipement sur le site.

Les recommandations qui se trouvent dans ce guide contribuent à l'amélioration du fonctionnement de plus de 30% des personnes qui fréquentent des événements publics. D'autre part, nous croyons que l'accessibilité, qu'elle soit physique ou humaine, peut se faire en respectant la sécurité et le confort de toute la population.

Investir pour l'efficacité, l'autonomie et la dignité des personnes handicapées, c'est leur ouvrir la porte de vos activités. C'est relever le défi de l'accessibilité.

Installations

Vous planifiez vos installations... C'est le meilleur moment pour songer aux moyens de rendre votre événement accessible. Voici quelques idées qui pourraient convenir à votre organisation.

Sites

- Utilisez des sites accessibles. Lorsque vous sélectionnez les salles de spectacles, de réunion ou de réception, aussi bien que lorsque vous planifiez l'hébergement et la restauration, ajoutez **l'accessibilité physique** à vos critères de sélection. De plus, certains endroits publics sont maintenant munis de systèmes de sonorisation à infra-rouge, à l'usage des personnes sourdes. C'est un service à considérer.

Rampes d'accès

- Installez des rampes d'accès pour éliminer les obstacles sur les trajets menant aux salles de spectacles, aux premiers soins, aux toilettes, restaurants, kiosques d'information, billetteries, trottoirs, etc.
- Installez les rampes de façon sécuritaire pour les personnes handicapées et pour le public en général. Lors de la conception des rampes, respectez des proportions sécuritaires. Idéalement, la pente de la rampe est **1:20** c'est à dire que pour chaque longueur de 20cm, il y a une dénivellation de 1cm. Une pente plus raide de **1:12** est acceptable.
- Munissez les rampes d'une bordure au sol de chaque côté, d'une taille minimale de **2 cm de hauteur** par **2 cm de largeur**, tout le long de la rampe, afin de prévenir les chutes. Installez une main courante si possible.
- Identifiez clairement les dénivellations que les rampes imposent, soit avec des couleurs contrastantes ou grâce à des éléments décoratifs.
- Assurez-vous que les portes au sommet des rampes ouvrent vers l'intérieur. Si ce n'est pas le cas, assurez-vous qu'il y ait une plate-forme assez grande pour permettre à la personne handicapée d'ouvrir la porte **sans problème**.

Kiosques

- Facilitez l'accès à tous les kiosques pour les personnes en fauteuil roulant : accueil, information, souvenirs, restauration ou autres. En partie ou en totalité, les comptoirs peuvent être abaissés à une hauteur approximative de **76cm**. Il faut également prévoir un dégagement sous ces comptoirs pour les jambes des personnes en fauteuil roulant.

- Optez pour des kiosques de vente mobiles, de type charrette, où le client voit facilement les articles et où le vendeur a un contact direct avec l'acheteur.
- Optez pour des vendeurs itinérants pour la vente de rafraîchissements.

Toilettes

- Prévoyez un nombre suffisant de toilettes chimiques adaptées, soit une toilette adaptée par série de toilettes installées sur le site. Que vous comptiez sur des installations fixes ou sur des toilettes chimiques, il est important de **bien identifier** les toilettes accessibles. Les personnes handicapées cherchent toujours la signalisation de la toilette adaptée. Il n'est pas encore courant de trouver une toilette accessible là où se situent les toilettes régulières.

Téléphones

- Installez les téléphones accessibles de façon à ce qu'ils soient fonctionnels. C'est à dire qu'une personne en fauteuil roulant doit disposer d'assez d'espace pour rejoindre confortablement le combiné.

Espaces à vocation spécifique

- Assignez des espaces spécifiques pour les activités des artistes de la rue, à la manière des musiciens du métro, afin d'éviter que des rassemblements congestionnent la circulation. Pour la majorité des personnes handicapées, en plus de ne rien voir de ce qui se passe, il leur est presque impossible de se faufiler dans une foule.
- Aménagez des aires de repos pour que les personnes handicapées en fauteuil roulant ou à mobilité réduite puissent faire un arrêt si nécessaire.
- Aménagez une ou des plates-formes offrant un point de vue plus élevé, permettant aux personnes en fauteuil roulant de mieux voir les spectacles se déroulant sur les scènes extérieures.
- Prévoyez une chaise libre pour un accompagnateur, à côté de la personne handicapée, lorsque vous aménagez des places adaptées.

Vous pouvez communiquer avec *Mode d'accès* ou avec d'autres organismes représentant les personnes handicapées pour vous aider à évaluer vos aménagements. Vous pourrez ainsi profiter de suggestions additionnelles directement reliées à vos services et à votre situation particulière.

Signalisation

- Indiquez de façon contrastante les obstacles, les limites des zones accessibles et les dénivellations du terrain (ex. : barricades peintes en couleur vive).
- En plus de bénéficier à l'ensemble des visiteurs, une signalisation claire et précise favorise l'intégration des personnes handicapées auditives ou visuelles.
- Maximisez votre signalisation en indiquant les services adaptés. Utilisez pour ce faire des signes ou symboles connus, ou facilement reconnaissables.

Circulation

Faciliter les déplacements sur vos installations

- Prévoyez des allées d'au moins **1.80 M de large**.
- **À l'extérieur** : Utilisez des allées asphaltées, cimentées ou des trottoirs de bois assez larges et au niveau pour faciliter la circulation des personnes en fauteuil roulant. Évitez les terrains en terre battue, gravier, pelouse, sable ou autres surfaces mouvantes.
- **À l'intérieur** : Privilégiez le bois franc, le terrazo ou le ciment, puisqu'ils procurent un revêtement de sol uniforme facilitant les déplacements des personnes utilisant un fauteuil roulant ou à mobilité restreinte. Les revêtements à éviter sont la céramique et le tapis.
- Aménagez une voie piétonnière pour aller d'un site à l'autre, en vous assurant qu'elle soit bien identifiée et sécuritaire. Installez des bancs publics en bordure, pour que les personnes à mobilité réduite puissent se reposer si nécessaire.

Entretien

- Faites nettoyer et laver les voies piétonnières entre chaque journée de spectacle. Les personnes utilisant un fauteuil roulant rencontrent souvent des problèmes de crevaisons ou subissent des blessures aux mains causées par l'état d'un sol malpropre.
- Retirez rapidement les obstacles qui obstruent la voie (exemples : poubelle renversée, travaux de réfection). Ils sont souvent la cause d'accidents pour les personnes aveugles ou ayant un handicap visuel.

Transports

- Dans vos stationnements réguliers, prévoyez des espaces de stationnement réservés, situés le plus près possible des points d'entrée accessibles.
- Considérez également la possibilité d'aménager, à proximité de l'entrée, un stationnement spécial réservé à l'intention des personnes handicapées, si votre stationnement régulier en est relativement éloigné.

Référence utile :

Transport adapté - STCUM

8680, rue Esplanade
Montréal (Québec) H2P 2S2
Tél.: (514) 280-5341

- Prévoyez un moyen de transport de type "balade" ou transport adapté si le site est éloigné des arrêts des transports publics ou si votre événement se déroule sur plusieurs sites.
 - Prévoyez avec la S.T.C.U.M. un lieu précis pour le débarcadère du transport adapté.
 - Informez la S.T.C.U.M. des fermetures de rue, de l'horaire des activités et plus particulièrement des temps forts que vous prévoyez.
- Assurez-vous que le débarcadère soit situé près d'un téléphone public, d'un abri, d'un banc et de toilettes accessibles.

L'entrée sur les lieux

- Ayez comme priorité l'utilisation de l'**accès principal** pour toute la population. Si malheureusement les personnes handicapées devaient emprunter un accès différent, identifiez-le clairement.
- Si vous utilisez un tourniquet pour le contrôle des entrées, prévoyez un portillon accessible aux personnes en fauteuil roulant.
- Pour les salles de type "premier arrivé, premier servi", proposez un horaire d'entrée devancé aux personnes handicapées, notamment aux personnes handicapées de la vue et aux personnes en fauteuil roulant, afin de leur éviter la bousculade de la foule.
- Informez l'ensemble de votre personnel du fait qu'une personne handicapée de la vue a le droit de circuler avec son chien-guide en tout temps. Elle ne peut se faire refuser l'accès à votre événement ou aux services connexes, tel que les restaurants, à cause de son chien-guide. Cette disposition est inscrite dans la Charte des droits et libertés, à l'article 10.

Votre promotion

- Faites parvenir de l'information aux organismes de regroupement et aux établissements de votre région au moins huit à dix semaines avant l'événement. Ceci vous permettra de profiter de leurs périodiques pour faire connaître votre événement. De leur côté, les personnes handicapées bénéficieront d'une information plus complète, assez tôt pour planifier adéquatement leur sortie. Vous pouvez obtenir des listes d'envoi en vous adressant à *Mode d'accès*.
- Informez les clients handicapés de vos efforts. Dans les programmes officiels de l'événement, indiquez toutes les accessibilités, les chemins et accès spéciaux pour les personnes handicapées et les services que vous leur offrez. Utilisez les logos officiels pour afficher les accessibilités reconnues par des organismes responsables. Vous trouverez des exemplaires de ces logos à la fin de ce guide.
- Intégrez l'information pertinente à vos dépliants, affiches et publicités, pour favoriser la participation des personnes handicapées.
- Choisissez un lettrage assez gros (10 à 12 points) pour vos publications. Un caractère sans empattements (sans-serif) est préférable pour les personnes qui ont un handicap visuel (exemple : Helvetica ou Univers).
- Affichez les horaires sur les sites de façon à ce que tout le monde, grands et petits, de près ou de loin, puisse les lire facilement (exemple : sur des colonnes Morris).

Vos tarifs

Mode d'accès reconnaît que les mêmes conditions en matière de tarification s'appliquent aux personnes handicapées et aux autres citoyens, lorsque les personnes handicapées bénéficient des mêmes avantages.

- Si, pour profiter pleinement des activités ou des services, une personne handicapée requiert les services d'un accompagnateur, ce dernier devrait bénéficier d'une tarification réduite ou de la gratuité, selon le cas.

Définition :

Un **accompagnateur** est défini comme étant une personne dont la présence à une activité est justifiée par le soutien, le support et l'aide qu'elle apporte exclusivement à une ou plusieurs personnes handicapées et qui n'est pas normalement requis par la population dans la réalisation de l'activité que vous proposez.

Votre information aux visiteurs

Pour votre ligne-info, vos kiosques, etc., fournissez aux préposés à l'information et à l'accueil les informations suivantes, sous forme de document clairement structuré. Il est important que ce document soit mis-à-jour régulièrement, notamment en début de saison pour les événements annuels.

L'information sur vos services

- L'**accès physique** aux billetteries, aux salles de spectacles (surtout celles de style "premier arrivé, premier servi"), aux bars et aux restaurants, aux stationnements, à l'hébergement, aux emplacements réservés, etc.
- Un **plan de vos installations** indiquant la localisation des services accessibles tels que : premiers soins, toilettes et fontaines adaptées, téléphones, entrées accessibles, etc.
- Une **liste de vos services** tels que : interprétation, documents audio-visuels (sous-titrés ou sur-titrés), réservations téléphoniques, tarification (avec politique pour l'accompagnement).

L'information sur les services offerts par d'autres fournisseurs

- Le **transport adapté** : numéro de téléphone, procédure pour les touristes, heures de service, coût, emplacement du débarcadère pour l'événement.
- Les **autres services adaptés**, tel que les numéros de téléphone des compagnies de dépannage de fauteuils roulants.
- Il est également important que votre personnel connaisse le fonctionnement du service **Relais-Bell** de Bell Canada pour les personnes handicapées auditives. Ce service sert d'intermédiaire entre les personnes sourdes et les personnes entendantes.

Référence utile :

Relais-Bell

Tél.: 1-800-363-6600

La formation de votre personnel

- Le tout premier élément de succès pour une intégration réussie de la clientèle handicapée dans vos activités, c'est l'attitude de votre personnel. Il est important que votre équipe soit positive.
- Allouez à vos employés, dans l'exercice de leurs fonctions, le temps nécessaire pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Il est important de comprendre qu'il faut quelquefois plus de temps pour répondre aux besoins des personnes handicapées.
- Transmettez à tout votre personnel l'information sur les différents services adaptés qu'offre votre événement.
- Informez les préposés à la billetterie de l'accessibilité des salles et des conditions de réservation spécifiques aux personnes handicapées.
- Complétez la formation d'une partie ou de la totalité de vos employés par une formation à l'accueil des personnes handicapées. C'est un atout important pour favoriser la participation des personnes handicapées à vos activités. Les préposés à l'accueil ou à l'information sont les premiers points de contact, ils sont également les représentants de l'ouverture de votre événement aux personnes handicapées.
- Si vous désirez un coup de main, vous pouvez retenir les services de *HANDIDACTIS*, un centre de formation qui se spécialise dans la **formation à l'accueil des personnes handicapées**.

Référence utile :



HANDIDACTIS
service de formation

525, rue Dominion
Montréal (Québec) H3J 2B7
Tél.: (514) 933-2739

Les sessions de formation de *HANDIDACTIS* sont offertes en trois formules :

1. Un stage de **15 heures** offrant une formation complète. Ce stage est constitué de sept modules qui touchent les cinq types de personnes handicapées (visuelles, auditives, physiques, intellectuelles et psychiques) ainsi que les attitudes et l'intégration sociale.
2. Un stage de **7 heures**, offert en une journée. Ce stage est un condensé du stage de 15 heures, axé sur la sensibilisation.
3. Une formation **modulaire**, qui donne accès à un ou plusieurs modules du stage principal, selon les besoins des participants.

La formation est assurée par des **professionnels handicapés** qui se distinguent avec plus de cinq années d'expérience à titre de formateurs.

Les participants reçoivent une **documentation détaillée** pouvant ensuite servir comme source de références.

Soyez accrédité, avec fierté

Les efforts que vous faites méritent d'être connus. En les affichant publiquement, vous rendez un service inestimable à toutes les personnes handicapées. Vous leur montrez que vous les reconnaissez comme des citoyens à part entière.

Pour obtenir l'autorisation d'utiliser les logos universels d'accessibilité, vous n'avez qu'à communiquer avec *Mode d'accès*, qui est à même de vérifier la conformité de vos installations avec les normes reconnues.

Vous pourrez ensuite faire usage des logos suivants, selon votre situation :



Ce symbole représente l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap **physique**



Ce symbole représente l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap **visuel**



Ce symbole représente l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap **auditif**

L'accessibilité, un indicateur de votre qualité

Si la qualité d'une société est jugée à l'image du sort qu'elle réserve à ses minorités, nous considérons qu'il en va de même pour les organisations.

Les personnes handicapées sont de plus en plus présentes dans la vie active. La population vieillissante apporte également son lot de nouvelles réalités avec lesquelles il faut composer. Pour les organisateurs d'événements publics, la question n'est pas de savoir si oui ou non ils auront à faire face à cette situation. Il s'agit plutôt de savoir comment.

Une attitude pro-active à l'égard des personnes handicapées peut éviter bien des situations difficiles et transformer une contrainte en un avantage concurrentiel. Elle est une marque d'excellence qui distingue les "grandes" organisations.

Ce guide a été produit grâce à la participation de :

- Ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche du Québec
- Secrétariat d'état du Canada
- Fondation Bonne Route

Mode d'accès

pour les personnes handicapées

Un service de :



**L'Association régionale
pour le loisir des personnes handicapées
de l'Île de Montréal**

525, rue Dominion,
Montréal, (Québec) H3J 2B7

Téléphone : **(514) 933-2739** (ATME)
Télécopieur : (514) 933-9384

