L’accessibilité, c’est une bonne affaire !

Guide pratique à l’intention des commerçants, restaurateurs et propriétaires de petits établissements d’affaires



Québec

Dépôt légal - 2026
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN (PDF accessible) : 978-2-555-050907
ISBN (PDF imprimé) : 978-2-555-05089-1

Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Québec.ca/gouv/office-personnes-handicapées

TABLE DES MATIÈRES

1. Pourquoi l’accessibilité est essentielle? 4

2. Les avantages pour votre commerce 4

3. Les essentiels d’un commerce accessible 5

4. Un service à la clientèle inclusif 10

5. Des solutions alternatives 11

6. Les aides financières 13

7. Des ressources utiles 14

1 POURQUOI L'ACCESSIBILITÉ EST ESSENTIELLE?

Au Québec, une personne sur cinq a une incapacité. Avec le vieillissement de la population, ce nombre continuera d'augmenter.

Face à cet enjeu majeur, l'accessibilité devient incontournable. Puisque le *Code de construction* du Québec ne régit que les exigences minimales en accessibilité, nous invitons les propriétaires, locataires et concepteurs de bâtiments commerciaux à aller au-delà de celles-ci. Certaines mesures d'aide financière sont d'ailleurs disponibles pour vous soutenir.

L'accessibilité n'est pas seulement une obligation morale :

— Elle est reconnue comme un droit fondamental par la *Charte des droits et libertés de la personne*;

— Elle permet à chacune et chacun d'avoir accès à un commerce, sans discrimination.

Elle concerne les personnes ayant des incapacités, qu'elles soient permanentes ou temporaires, d'ordre physique, intellectuel, cognitif, visuel, auditif, neurodivergent, etc. L'accessibilité profite aussi aux personnes aînées, aux femmes enceintes, aux parents avec poussette, aux touristes, aux livreurs… bref, à tout le monde!

2 LES AVANTAGES POUR VOTRE COMMERCE

Rendre votre commerce accessible, c'est aussi une stratégie gagnante pour :

— fidéliser votre clientèle;

— attirer de nouveaux clients;

— augmenter vos ventes;

— améliorer votre image de marque;

— vous démarquer de la concurrence;

— contribuer à une société plus inclusive.

Une simple marche à l'entrée peut vous faire perdre un groupe complet de clients, mais un accès facile peut en attirer plusieurs.

3 LES ESSENTIELS D’UN COMMERCE ACCESSIBLE

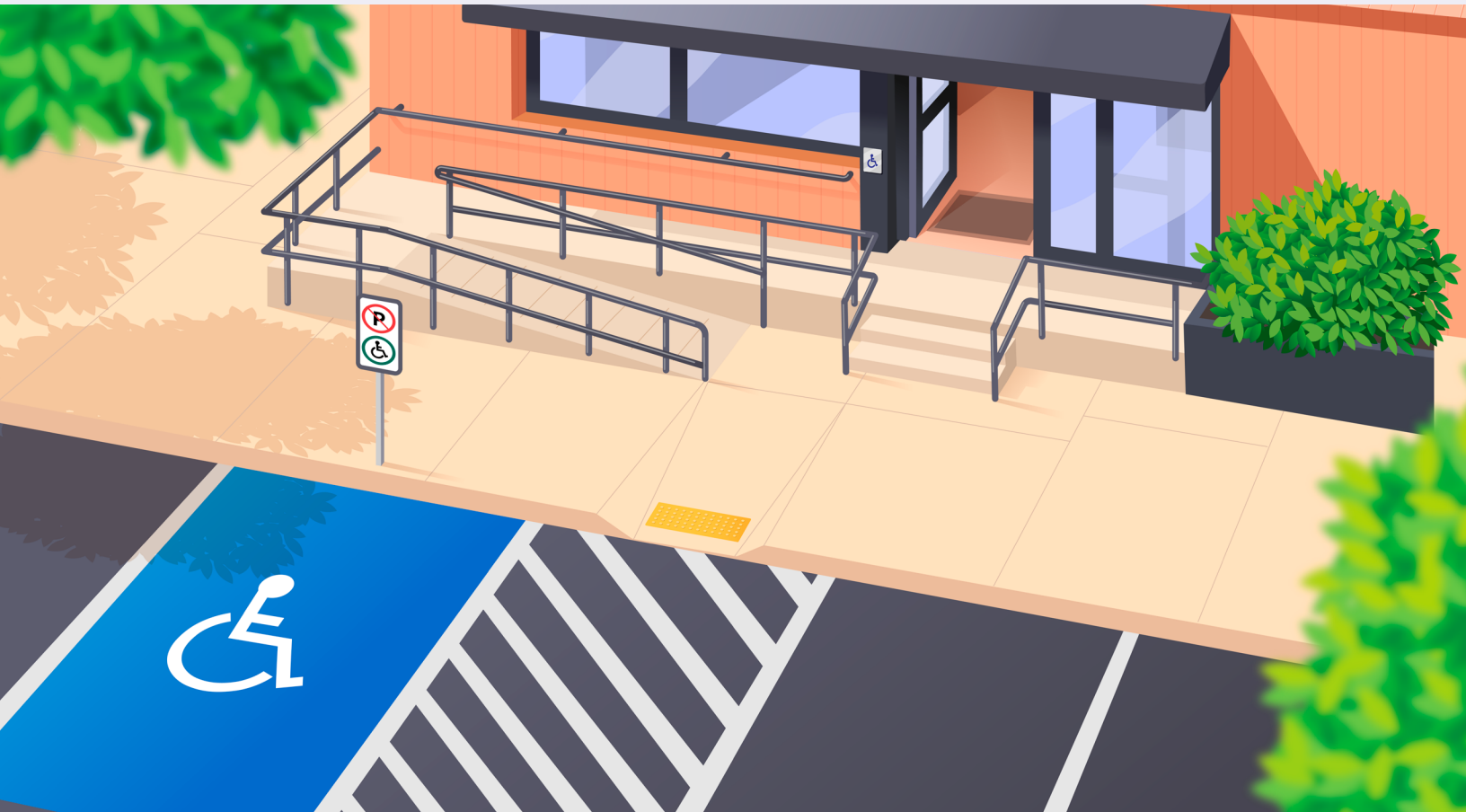
L’expérience client commence dès l’arrivée et se termine à la sortie. Chaque étape peut être améliorée, parfois avec de petits gestes simples.

Repérez facilement des solutions simples et abordables grâce à cette icône qui met en évidence des idées d’améliorations faciles à réaliser.

Aménagements extérieurs

Pour faciliter l’arrivée, prévoyez :

- un débarcadère près de l’entrée;
- au moins un espace de stationnement réservé aux personnes handicapées, large et doté d’une allée de débarquement;
- une enseigne de votre commerce visible de loin, et une autre à la hauteur des passants;
- un parcours sans marche, assez large et dégagé, bien délimité, avec une surface en bon état.



Entrée et sortie

Pour un accès simple et sécuritaire, aménagez :

- une entrée et une sortie sans marche, idéalement de plain-pied au même niveau que le sol;
- à défaut, une pente douce ou une rampe d’accès;
- une porte facilement repérable, large, avec une poignée facile à manipuler et un seuil de porte bas (maximum 13mm);
- des vitrines faciles à distinguer avec des bandes de couleurs contrastantes à la hauteur des yeux;
- un ouvre-porte automatique;
- un espace dégagé de chaque côté de la porte, incluant le vestibule;
- une rampe amovible, si une marche est présente;
- des mains-courantes, si l’entrée comporte des marches.



Circulation intérieure

Pour une visite fluide, favorisez :

- un plancher sans marche;
- à défaut, une pente douce, une rampe d’accès (permanente ou amovible), une plateforme élévatrice ou un ascenseur;
- des allées larges et dégagées, avec un espace suffisant au bout pour pouvoir tourner avec un fauteuil roulant.



Produits et services

Pour que tout le monde puisse y avoir accès, privilégiez :

- des tablettes et présentoirs accessibles en position assise, autant en hauteur qu’en profondeur;
- des tables et comptoirs de service faciles d’approche, avec un espace dégagé en dessous;
- un mobilier léger et amovible, bien positionné;
- des salles d’essayage spacieuses, avec banc, barres d’appui et crochets à différentes hauteurs;
- un comptoir de paiement accessible;
- un terminal de paiement électronique sans fil, qui intègre des options tactiles, visuelles et vocales.





Sécurité

Pour protéger les clients et employés, favorisez :

- un plancher antidérapant;
- un éclairage uniforme, non éblouissant;
- une issue de secours accessible, sans marche;
- une alarme avec signaux lumineux;
- un mobilier avec des coins arrondis, en évitant les arêtes saillantes ou pointues;
- du mobilier de couleurs contrastantes qui est aussi détectable avec une canne blanche.



Confort sensoriel et signalisation

Pour une ambiance agréable, prévoyez :

- des couleurs contrastées et apaisantes;
- des finis mats au plancher et aux murs, avec des motifs sobres;
- un niveau sonore modéré et des matériaux absorbant le bruit pour limiter l’écho;
- une signalisation simple, lisible et visible de loin;
- des pictogrammes clairs;
- une signalisation avec du braille pour les toilettes et salles fermées.

Salles de toilettes (si offertes)

Pour permettre à toutes et tous de profiter plus longtemps des lieux, prévoyez :

- une porte large, sans seuil ou avec seuil bas, une poignée facile à manipuler et un ouvre-porte automatique;
- un espace dégagé de chaque côté de la porte;
- un espace intérieur suffisant pour manœuvrer un fauteuil roulant;
- une cuvette avec espace libre d’un côté et barres d’appui en arrière et sur le mur adjacent;
- un lavabo avec dégagement en dessous;
- un miroir utilisable assis ou debout;
- des distributeurs atteignables en position assise (savon, papier à mains, séchoir, poubelle, dispositifs sanitaires).

Terrasses

Pour que tout le monde puisse y avoir accès, privilégiez :

- un accès sans marche avec largeur adéquate;
- un espace dégagé pour pouvoir y circuler en fauteuil roulant;
- du mobilier amovible;
- des tables et assises variées;
- une protection contre le soleil, le vent et le bruit de la circulation.

Si la terrasse est sur la rue :

- La localiser de façon à libérer le trottoir public en façade du bâtiment;
- La circonscrire pour contenir le mobilier à l’intérieur;
- La délimiter pour qu’elle soit détectable avec une canne blanche.

4 UN SERVICE À LA CLIENTÈLE INCLUSIF

L'accessibilité, c'est aussi une **attitude.**



Bonnes pratiques :

- Offrez une formation au personnel pour accueillir chaque personne avec respect et répondre à la diversité des besoins;
- Demandez simplement : « Comment puis-je vous aider? »;
- Adressez-vous directement à la personne, même si elle est accompagnée;
- Soyez patient si la communication prend plus de temps;
- Ne déplacez jamais une aide à la mobilité ou un fauteuil roulant sans permission;
- Accueillez les chiens d'assistance. Vous pouvez leur offrir un point d'eau;
- Acceptez de faire des réservations sur la terrasse pour l'utilisation des tables accessibles aux personnes handicapées;
- Rendez votre site Web accessible;
- Affichez des prix lisibles;
- Proposez un menu en gros caractères avec des illustrations ainsi qu'en format numérique.

5 DES SOLUTIONS ALTERNATIVES

Si votre bâtiment a des contraintes architecturales qui limitent la réalisation des travaux, soyez créatifs. Il existe des options.

Service à l’extérieur

- Prévoyez un accueil et un service à la porte;
- Aménagez une fenêtre de service en été;
- Installez une sonnette ou un interphone pour demander de l’aide;
- Acceptez de prendre les commandes sur place, par téléphone ou en ligne;
- Diffusez une information claire sur les limites et les alternatives disponibles dans votre commerce.

Organisation

- Permettez la cueillette des commandes effectuées à l’entrée;
- Offrez la livraison gratuite ou à faible coût;
- Proposez des rendez-vous personnalisés.



Technologie

— Acceptez les paiements à distance;

— Dotez-vous de codes QR pour avoir accès aux menus et à l’information.

Vous pouvez prévoir une amélioration progressive. Les solutions alternatives ne doivent pas remplacer l’accessibilité universelle, mais servir de mesures transitoires. L’important est de montrer une volonté réelle d’inclusion.

L’accessibilité, c’est une bonne affaire !

6 LES AIDES FINANCIÈRES

Au Québec, des programmes d'aide financière sont mis à la disposition des propriétaires et locataires de commerces souhaitant améliorer l'accessibilité de leurs bâtiments. À l'échelle provinciale, différents ministères et organismes offrent des subventions visant la mise en œuvre de mesures d'accessibilité. Le gouvernement fédéral propose également des programmes destinés à réduire les obstacles dans les espaces ouverts au public. Par ailleurs, de nombreuses municipalités québécoises disposent de leurs propres mesures de soutien, incluant des subventions, des crédits ou des services d'accompagnement technique. L'ensemble de ces mesures vise à faciliter la réalisation de travaux d'accessibilité et à encourager la création d'environnements bâtis inclusifs et conformes aux meilleures pratiques.

— **Déduction pour rénovations ou transformations favorisant l'accessibilité d'un édifice** (Revenu Québec)

Offre aux propriétaires d'immeubles locatifs une déduction fiscale pour rénovations ou transformations favorisant l'accessibilité à un édifice.

Dépenses de rénovation ou de transformation admissibles favorisant l'accessibilité d'un édifice : comment les déduire? | Revenu Québec

— **Programme d'accessibilité des établissements touristiques** (ministère du Tourisme)

Soutient les entreprises touristiques dans la transformation ou l'amélioration de leurs infrastructures afin de les rendre accessibles.

Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET) | Gouvernement du Québec

— **Fonds régions et ruralité** (ministère des Affaires municipales et de l'Habitation)

S'adresse aux municipalités de moins de 20 000 habitants. Le volet Commerces de proximité vise à assurer l'accès à des commerces de proximité au sein des communautés afin de contribuer à la vitalité des territoires.

Volet 5 – Commerces de proximité du Fonds régions et ruralité (FRR) | Gouvernement du Québec

— **Fonds pour l'accessibilité** (Emploi et développement Canada)

Vise à améliorer l'accessibilité dans les collectivités et les milieux de travail.

À propos du Fonds pour l'accessibilité - Canada.ca

— **Déduction pour amortissement** (Agence du revenu du Canada)

Permet aux entreprises de déduire certaines dépenses engagées pour rendre un bâtiment plus accessible.

Déduction pour amortissement (DPA) - Canada.ca

— **Programmes municipaux**

Plusieurs villes offrent des subventions pour encourager l'accessibilité des infrastructures et des commerces locaux. Informez-vous auprès de votre municipalité!

7 DES RESSOURCES UTILES

Pour en savoir plus sur :

- Les données techniques : *Guide sur l'accessibilité des bâtiments* – Mise à jour 2026;
- L'accessibilité des terrasses : Fiche pour faire de votre terrasse un lieu accessible à toute la clientèle;
- Le service à la clientèle : autoformation Mieux accueillir les personnes handicapées | Gouvernement du Québec.

Pour avoir du soutien :

Plusieurs organismes communautaires, tant à l'échelle provinciale que locale, offrent un soutien spécialisé aux commerçants qui souhaitent entreprendre une démarche de mise en accessibilité. Ces organismes peuvent accompagner les propriétaires et locataires dans l'identification des besoins, la planification des interventions, la compréhension des normes applicables ainsi que la mise en œuvre de solutions adaptées. Leur expertise contribue à faciliter l'intégration de bonnes pratiques et à assurer que les aménagements réalisés répondent adéquatement aux besoins des différentes clientèles.

Kéroul accompagne les entreprises vers une accessibilité universelle concrète et inclusive. De l'évaluation sur le terrain à l'attribution d'une cote d'accessibilité, l'organisme offre des recommandations pratiques et un accompagnement personnalisé à chaque étape, et ce, dans toutes les régions du Québec. Mandaté par le ministère du Tourisme, Kéroul assure également la gestion du Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET).
info@keroul.qc.ca ou **514 252-3104**

Société Logique est un organisme à but non lucratif (OBNL) de défense des droits collectifs des personnes handicapées et de promotion de l'accessibilité universelle. Sa mission repose sur la conviction que le design universel offre une méthode efficace pour permettre à chacune et chacun d'exercer pleinement son droit à la ville. L'organisme offre des services-conseils en aménagement, qui constituent un levier pour la réalisation de la mission : information sur les normes d'accessibilité, évaluation de commerces, recommandations et propositions de solutions d'aménagement, accompagnement à chaque étape d'un projet d'aménagement, de la planification à la réalisation. Société Logique œuvre partout au Québec.
info@societelogique.org ou **514 522-8284**

Dans une perspective d’inclusion, le Regroupement des activistes pour l’inclusion au Québec (RAPLIQ) offre un accompagnement aux organisations et aux commerçants souhaitant concevoir ou aménager leur commerce ou leur terrasse, afin d’être accessible à toutes et à tous.
le.rapliq@gmail.com ou **514 656-1664**

Différents professionnels peuvent être consultés, comme des architectes, des technologues, des designers d’intérieur ou d’aménagement, etc.
Pour plus d’informations, visitez la page Web Accessibilité des petits établissements d’affaires.



Québec