



Parcours sans obstacles

Le parcours sans obstacles, c'est la possibilité pour tous d'accéder à un lieu physique, à des services ou à des informations. L'objectif est d'éliminer de nombreux éléments qui représentent des obstacles, par exemple, à l'accès physique, à la compréhension, à la navigation, à la communication, etc. Le parcours accessible est un élément essentiel de l'expérience client.

Afin d'aider les entreprises touristiques et culturelles à adapter leurs infrastructures d'accueil et leurs services aux besoins des personnes handicapées, Kéroul a créé une collection de fiches techniques illustrées à l'intention des gestionnaires. Celles-ci sont inspirées des normes de conception sans obstacles (du [Guide sur l'accessibilité des bâtiments](#) de la Régie du bâtiment du Québec) ainsi que des normes CSA, d'études dirigées, d'expériences vécues et de consultations auprès d'organisations dans le milieu de personnes handicapées. Ces critères sont les seuls à être reconnus par le ministère du Tourisme du Québec pour la certification et l'attribution des cotes d'accessibilité. Cette fiche présente un aperçu des éléments essentiels pour un parcours sans obstacles.



Les 7 principes du design universel

Le concept de design universel en architecture s'appuie sur un ensemble de 7 principes directeurs définis par le Centre de Conception Universelle (Center for Universal Design).



1. **Utilisation équitable (Equitable Use)** : le design offre la même utilisation à tous et toutes. Si le design ne peut pas être le même pour toutes les personnes utilisatrices, il faut prévoir un autre moyen d'utilisation équivalent. Le principe d'utilisation équitable s'illustre par exemple par un accès unique par une rampe d'accès plutôt qu'un accès avec une rampe et un accès avec des escaliers.
2. **Utilisation flexible (Flexibility in Use)** : le design convient à tous et toutes, il est adaptable à chaque personne selon ses préférences et habiletés.
3. **Utilisation simple et intuitive (Simple and Intuitive Use)** : l'utilisation est intuitive et facile à comprendre, peu importe l'expérience, la capacité de concentration ou encore les compétences linguistiques.
4. **Information perceptible (Perceptible Information)** : l'information est clairement visible et compréhensible. Les aspects de contrastes de couleurs et de luminosité en sont un exemple, mais également l'installation de différents supports tactiles, visuels, etc.
5. **Tolérance à l'effort (Tolerance for Error)** : l'utilisation minimise les risques d'accident. Tous les éléments dangereux sont éliminés. Des avertisseurs de danger sont installés lorsqu'il y a des risques.
6. **Faible effort physique (Low Physical Effort)** : l'utilisation requiert un minimum d'effort physique, diminuant ainsi le risque de fatigue de la personne utilisatrice. Un exemple très représentatif de ce principe est l'installation d'ouvre-portes automatiques.
7. **Taille et espace appropriés pour l'utilisation (Size and Space for Approach and Use)** : l'environnement est suffisamment grand pour pouvoir circuler et manœuvrer facilement, et les objets sont tous situés à une distance et une hauteur facile de préhension ou d'utilisation.

Éléments essentiels

Pentes

Que ce soit dans un bâtiment ou en plein air (dans un sentier de randonnée par exemple), les pentes ne doivent pas être trop importantes ni trop longues, car elles demandent des efforts physiques importants et causent beaucoup de fatigue. Idéalement, les pentes ne doivent pas excéder 6 % d'inclinaison. Certaines pentes plus raides peuvent être acceptées pour de courtes distances, mais des mains courantes doivent être installées tout le long des segments de plus de 6 %. Il faut également aménager des paliers, aussi plats que possible, d'au moins 1,7 m de diamètre permettant aux randonneurs et randonneuses de récupérer leurs forces au besoin. Les pentes raides requièrent davantage de paliers de repos avec une distance plus courte entre ceux-ci.

Pente du tronçon	Longueur du tronçon
0-6 %	Toute distance
6,1-8,5 %	60 m maximum
8,6-10 %	9 m maximum
10-12 %	3 m maximum

Revêtements de sol

Les revêtements sur l'ensemble du site sont idéalement continus, unis et compacts. Si l'asphalte et le béton sont des revêtements idéaux, ils ne s'intègrent pas toujours bien dans l'environnement naturel. Il vaut donc mieux se tourner vers le gravier compacté, la poussière de roche ou une matière similaire. À l'intérieur, il faut éviter la moquette et les tapis, qui demandent un effort physique plus important.

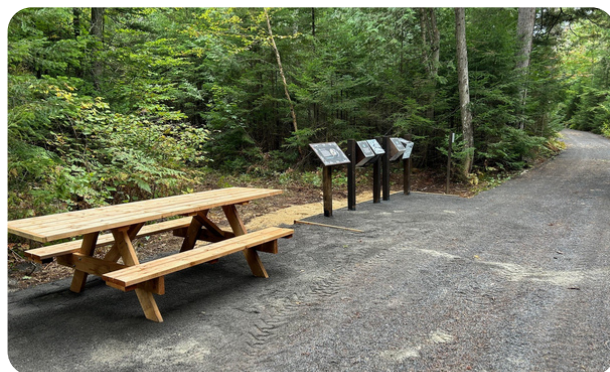
Revêtements de sol - suite

Dans un cas précis où l'accès ne peut se faire que par du gazon ou un autre revêtement mou et non uniforme, certains équipements tels que des tapis de plage peuvent être mis en place pour rendre le sol davantage praticable.

L'entretien régulier des revêtements est également essentiel. En effet, l'usure habituelle, les aléas climatiques ou encore les roches et racines, par exemple, peuvent rapidement rendre impraticables les accès. Ainsi, à l'extérieur, il faut être particulièrement vigilant à déneiger correctement en hiver ou encore à enlever les feuilles mortes en automne, qui peuvent rendre le sol glissant et dangereux.



Crédit photo : Zéro Limit



Crédit photo : Chalets Lanaudière

Rampes d'accès

En présence de marches, à l'extérieur comme à l'intérieur, une rampe d'accès doit être installée. Celle-ci doit répondre à un certain nombre de caractéristiques :

- Présenter un espace de manœuvre d'au moins 1,7 m de diamètre dans le bas et le haut de la rampe.
- Ne pas présenter de seuil dans le bas ou le haut.
- Être d'une largeur libre d'au moins 87 cm.
- Présenter une pente inférieure à 8 % avec des mains courantes continues de chaque côté, situées entre 86,5 et 96,5 cm, avec un prolongement à chaque extrémité.
- Présenter des chasse-roues de 10 cm de hauteur de chaque côté.
- Présenter des paliers de repos à chaque 9 m ou à chaque changement de direction.
- Présenter une bande de couleur et/ou de texture contrastante à chaque extrémité.

Stationnement

Au moins un espace réservé aux personnes handicapées est nécessaire à partir du moment où un stationnement comporte 25 emplacements (et est fortement recommandé si le stationnement comporte moins de 25 places).

Chaque emplacement de stationnement doit être suffisamment large pour qu'un véhicule puisse se stationner et déplier une rampe d'accès au besoin.

Chaque emplacement doit également être identifié grâce au panneau « P150-5 » et au symbole du fauteuil roulant peint au sol.

Les emplacements réservés doivent se situer proche de l'entrée (à moins de 50 m). Le parcours du stationnement jusqu'à l'entrée doit être sécuritaire, c'est-à-dire que les personnes ne devraient pas devoir circuler entre les véhicules. Il doit aussi être exempt d'obstacle (pente, marches, etc.). En cas de différence de niveau entre l'allée du stationnement et le trottoir, un bateau de trottoir devrait être aménagé.

Dans l'optique de recevoir également des personnes handicapées sans véhicule, il est recommandé de prévoir un débarcadère qui répond aux mêmes recommandations qu'un emplacement de stationnement (concernant la largeur, la facilité d'accès et l'identification).

Pour plus d'informations techniques sur les stationnements, voir [la fiche technique produite par Kéroul](#).

Nombre d'espaces de stationnement total	Nombre d'espaces de stationnement réservés
< 25	Non obligatoire mais fortement conseillé
25 - 100	1 place minimum
101 - 200	2 places minimum
> 200	1 % minimum

Accès et entrées

Pour être accessible, une entrée devrait répondre à plusieurs critères :

- Une zone libre de tout obstacle devant et derrière la porte d'au minimum 1,7 m de diamètre pour permettre à une personne en fauteuil roulant de manœuvrer et de se retourner de façon sécuritaire.
- Une entrée de plain-pied ou en pente douce (pas de seuil ni de marches).
- Un cadre de porte suffisamment large pour permettre le passage (80 cm minimum).
- Des poignées de porte adaptées pour différentes capacités de préhension, les poignées à levier ou à anse sont privilégiées, car elles peuvent être utilisées avec le poing fermé et ne nécessitent pas une motricité fine.
- Un système d'ouverture automatique doit se trouver proche de la porte, mais surtout en dehors du champ d'ouverture de celle-ci (portes automatiques, plaque de pression ou bouton-poussoir).

Idéalement, la porte d'entrée principale est accessible, mais, dans le cas où il serait impossible de rendre la porte principale accessible, il est important que la seconde le soit et que l'accès secondaire soit clairement indiqué, et ce, depuis le stationnement ainsi qu'à chaque intersection.

Pour plus d'informations techniques sur les entrées et accès, voir [la fiche technique produite par Kéroul](#).

Circulation dans l'établissement

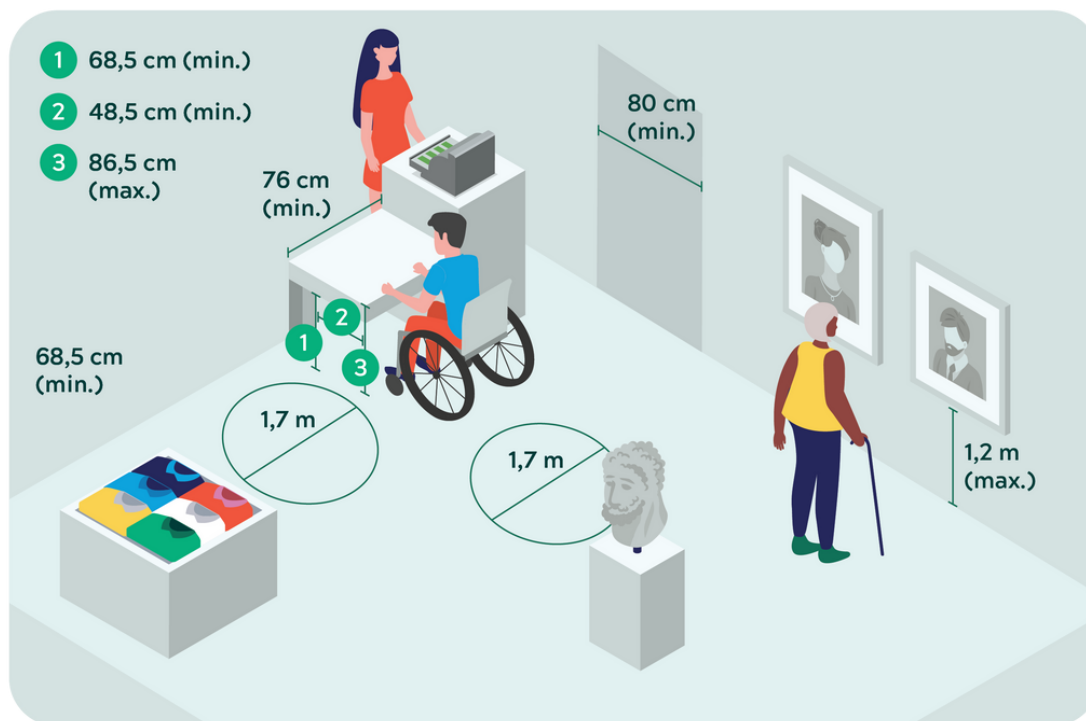
La circulation autonome des personnes est un élément essentiel du parcours sans obstacles. Quels que soient le type d'établissement et l'environnement, chacun doit pouvoir circuler facilement sans risque de se blesser. De ce fait, chaque espace (intérieur ou extérieur) doit offrir :

- un espace libre de 1,5 m de diamètre pour permettre de manœuvrer et de se retourner de façon sécuritaire;
- une largeur des couloirs de circulation d'au moins 1,1 m;
- un équipement permettant d'accéder aux étages si certaines activités s'y déroulent;
- un environnement sécuritaire avec un revêtement adéquat et exempt d'objets en saillie (sur les côtés, mais également depuis le plafond) pour éviter les blessures.

Circulation dans l'établissement - suite

Il convient de placer à intervalles réguliers le long du parcours des zones de repos avec des bancs accessibles. Pour plus d'informations sur le mobilier, voir la fiche « Mobilier ».

Pour plus d'informations techniques sur l'espace de circulation, [voir la fiche technique produite par Kéroul](#).



Comptoir d'accueil ou de caisse

Le comptoir d'accueil est souvent le premier point de contact de la clientèle avec les employés et il est nécessaire qu'il soit accessible.

La hauteur du comptoir est un élément essentiel à prendre en considération. Il est recommandé d'offrir différentes hauteurs de comptoir pour convenir à différentes limitations fonctionnelles. Pour les sections de comptoir abaissées, il convient d'aménager un dégagement en profondeur, en hauteur et en largeur pour permettre aux personnes de s'installer confortablement face au comptoir.

Quelle que soit la hauteur du comptoir, il est nécessaire de s'équiper d'appareils de paiement amovibles facilitant le paiement.

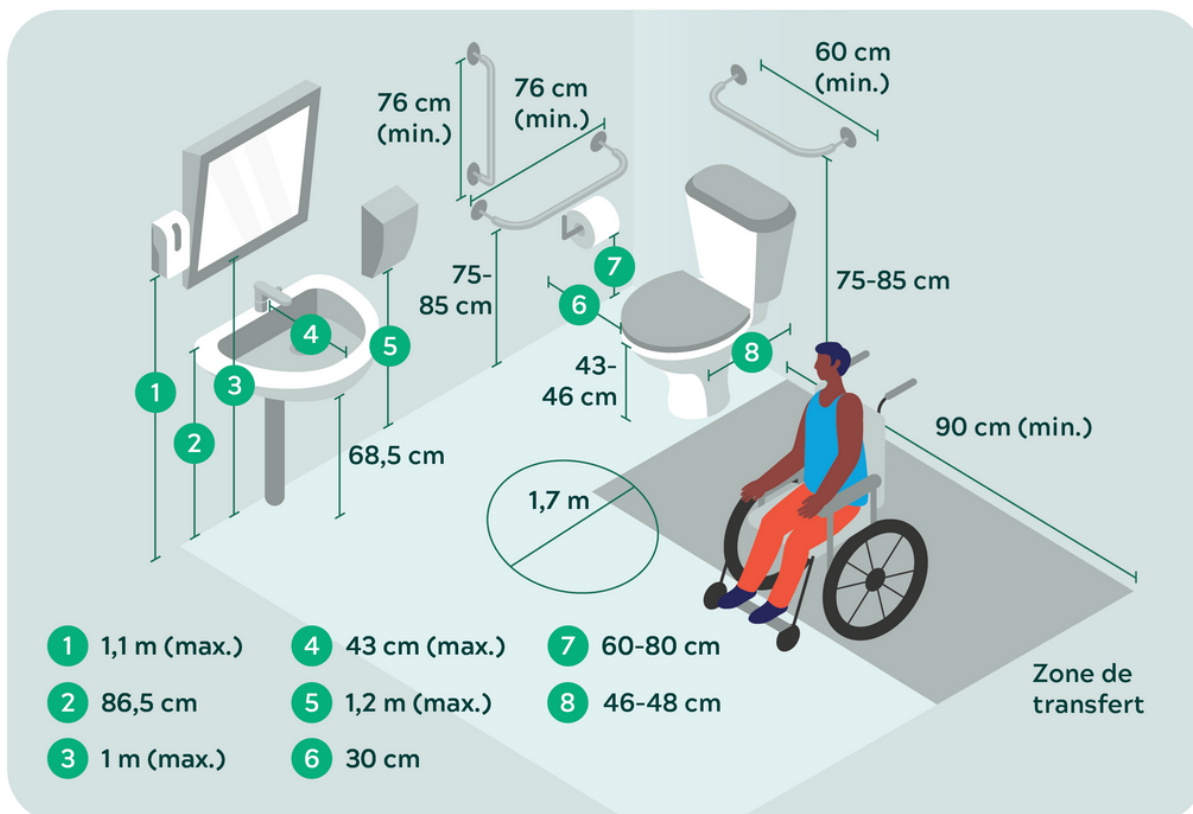
Pour plus d'informations techniques sur l'espace de circulation, [voir la fiche technique produite par Kéroul](#).

Installations sanitaires

Toilettes

Les installations sanitaires sont très importantes pour les personnes ayant des besoins particuliers qui requièrent parfois des soins spécifiques. Les cabinets de toilette universels sont généralement préférés, car ils offrent davantage d'intimité et sont souvent plus grands. Néanmoins, les cabinets multiples peuvent également être accessibles. Dans les deux cas, il convient de placer stratégiquement les équipements pour optimiser au mieux l'installation et pour faciliter l'utilisation du cabinet et de ses accessoires.

- Ouverture de la porte d'entrée de la toilette vers l'extérieur et devant une zone de manœuvre suffisante pour se retourner (1,7 m de diamètre).
- Cuvette de la toilette située à proximité d'un mur avec une barre d'appui en forme de L fixée sur la paroi latérale la plus proche ainsi qu'une barre d'appui horizontale à l'arrière de la cuvette.
- Zone de transfert située de l'autre côté de la cuvette pour permettre aux personnes en fauteuil de se transférer de leur fauteuil sur la cuvette. Aucun obstacle ne doit se trouver dans cette zone (barre fixe, porte-serviette, meuble, etc.).
- Tous les équipements (porte-savon, sèche-mains, etc.) doivent se situer à une hauteur facilement atteignable en position assise.



Toilettes - suite

Idéalement, un lavabo avec dégagement doit également se situer dans le cabinet, mais la grandeur du cabinet doit également être adaptée en conséquence. Ainsi, si la surface est restreinte, il est préférable de laisser l'espace libre à l'intérieur pour se manœuvrer et de placer le lavabo à l'extérieur (comme c'est souvent le cas pour les cabinets multiples).



Crédit photo : Chalets Lanaudière

Voir la [fiche technique sur les blocs sanitaires de Kéroul](#).

Douches

Les douches doivent être sans seuil et offrir une superficie suffisamment grande pour se retourner sans problème. L'aire de manœuvre devant la douche doit être dégagée de tout obstacle. Les rideaux sont préférés aux portes fixes qui n'offrent souvent pas la largeur nécessaire et restreignent les mouvements à l'intérieur de la cabine de douche. Le type de robinetterie doit être adapté pour différentes capacités de préhension. Ainsi, les robinets à levier sont à privilégier, car ils peuvent être utilisés le poing fermé et ne nécessitent pas une motricité fine.

Les barres d'appui sont indispensables et doivent être placées de façon stratégique, soit une barre en forme de « L » fixée à la paroi opposée à l'entrée de la douche et une barre verticale située sur les murs latéraux de chaque côté de l'entrée de la douche.

Les bancs de transfert amovibles sont recommandés de façon à ce que chacun puisse les placer selon leurs besoins. Les bancs doivent permettre de s'asseoir entièrement et être suffisamment larges pour pouvoir se positionner entre la douche et l'aire devant celle-ci. Certains modèles de bancs de transfert proposent même un système de glissière pour faciliter le passage entre les deux espaces (voir un exemple [sur ce site Web](#)). Si les bancs de transfert sont fixes, il faut veiller à ce que la robinetterie soit facilement atteignable en position assise (ne pas placer les bancs de transfert à l'opposé de la robinetterie).

En ce qui concerne les accessoires dans une cabine de douche, il convient de les placer à une hauteur maximale de 1,20 m de hauteur, ce qui permet ainsi à une personne assise de les saisir et de les manipuler.

Salles d'hygiène

Selon le nouveau Code du bâtiment en application depuis 2020, tous les établissements ouverts au public et recevant plus de 500 visiteurs quotidiennement doivent être équipés d'une salle d'hygiène. Cet espace offre une superficie plus importante ainsi qu'une table à langer pour adulte et un système de lève-personne fixé sur des rails au plafond permettant le transfert vers les différents équipements.

Vestiaires

Dans le cadre d'activités nécessitant un changement de tenue, il est important de prévoir des vestiaires accessibles. Ainsi, il est primordial de porter une attention particulière aux espaces de manœuvre et aux couloirs de circulation. La proximité de douches et de toilettes accessibles est également essentielle. Dans l'idéal, ces équipements doivent se trouver dans les vestiaires afin de réduire les efforts accompagnant le nombre de transfert requis pour les personnes en fauteuil roulant. Les casiers doivent être faciles d'accès et d'utilisation, tant en hauteur qu'en profondeur, avec un système de verrouillage simple. L'installation de chaises ou de bancs adaptés est nécessaire pour le confort des utilisateurs. Enfin, les cabines d'habillage doivent répondre aux mêmes critères qu'une cabine de douche concernant les dimensions, le seuil, le banc et les barres d'appui.

Quelles que soient les installations et les infrastructures de votre établissement, il est important d'utiliser une signalétique adéquate. Cette signalisation permet aux visiteurs de repérer facilement les différentes installations et les services disponibles.

Parallèlement, la communication joue un rôle essentiel, quel que soit votre niveau d'accessibilité actuel. En fournissant des informations claires, détaillées et transparentes sur les aménagements et les services offerts, ainsi que des photos à jour, vous permettez aux visiteurs de planifier efficacement leur venue.



Pratiques inspirantes

Sentier des cimes, Laurentides

Le Sentier des cimes, joyau des Laurentides, s'est distingué en remportant le prix Excellence tourisme 2023 dans la catégorie « tourisme accessible ». Cette attraction innovante offre une expérience immersive au cœur de la forêt. Elle combine un parcours aérien entre les arbres et une impressionnante tour d'observation haute de 40 mètres. Les visiteurs sont récompensés par une vue spectaculaire à 360 degrés sur la forêt. L'accessibilité est au cœur de sa conception, avec un chemin circulaire montant en spirale, une pente maximale de 6 % et des paliers de repos réguliers.

 Voir la [fiche d'accessibilité Kéroul](#).

Chalets Lanaudière, Lanaudière

Chalets Lanaudière est un centre de villégiature se distinguant par son offre touristique complète et inclusive, proposant des hébergements et des activités accessibles tout au long de l'année. Ils sont lauréats du prix Excellence tourisme 2024 dans la catégorie « Tourisme accessible ». Ce complexe met à disposition une large gamme d'équipements spécialisés tels que la Joëlette, le Sofao, la luge Evo Concept, le Lugicap ou encore les Wheelblades, permettant à chacun de profiter pleinement des joies du plein air, quelles que soient ses capacités. L'accessibilité a été une priorité dès la conception du site, prenant en compte non seulement des besoins des personnes en fauteuil roulant, mais aussi ceux liés aux handicaps auditifs et visuels. L'aménagement du site facilite les déplacements grâce à des tapis de plage, des tables de pique-nique adaptées et des quais accessibles pour les embarcations.

 Voir la [fiche d'accessibilité Kéroul](#).

Baie de Beauport, Capitale-Nationale

La Baie de Beauport, située à proximité du Port de Québec, allie accessibilité et plaisirs balnéaires et s'impose comme une destination estivale incontournable. Elle se distingue par son parcours sécurisé, doté d'un revêtement uniforme et stable, qui garantit une circulation aisée pour tous les visiteurs. L'inclusion est au cœur de l'expérience, avec des tapis de plage qui s'étendent jusqu'à l'eau, facilitant l'accès aux zones de baignade et le prêt gratuit d'équipements de baignade. Pour compléter cette offre, des tables de pique-nique aménagées invitent la clientèle à profiter d'un moment convivial.

 Voir la [fiche d'accessibilité Kéroul](#).

Ressources complémentaires

Le parcours sans obstacles est un élément fondamental de l'expérience client, devant être intégré dès les premières phases de conception d'un projet touristique. Pour accompagner cette démarche, Kéroul offre son expertise pour la révision des plans, visant à dépasser les exigences réglementaires pour créer des environnements véritablement inclusifs.

Les entreprises et organismes qui souhaitent rendre leurs installations accessibles peuvent soumettre une demande de financement au [Programme d'accessibilité des établissements touristiques \(PAET\)](#) du ministère du Tourisme, dont la gestion est confiée à Kéroul. Ce programme permet de subventionner une partie des travaux relatifs aux infrastructures ou de faire l'acquisition d'équipements adaptés.

-  Fiche « [Signalétique](#) ».
-  Fiche « [Communication et promotion](#) ».
-  Fiche « [Formation et accompagnement](#) ».
-  Fiche « [Transferts : formations, principes et équipements](#) ».
-  Fiche « [Pratiques inclusives générales](#) ».
-  Pour une [expérience de loisir inclusive](#), Hélène Carboneau.
-  [Guide d'utilisation de la roue des variables inclusives](#), AQLPH.
-  [Au Québec, on bouge en plein air! Ensemble, relevons le défi d'une participation réussie](#), ministère de l'Éducation, 2020, 42 pages.
-  [Fiches techniques illustrées](#), Kéroul.

Personne ayant contribué

[Rédaction](#) : Catherine Meunier (Kéroul).