

L'accompagnement

Des ressources qui simplifient la vie !

**Vos droits
en transport accessible**

PAET : Le Chalet DORÉMI

**Paris
et ses grands musées**



Sommaire

Éditorial	2
Actualités	3
Nouvelles évaluations	5
Nouveau Règlement sur les transports accessibles	6
Ligne d'aide sur l'accessibilité des transports accessibles	9
Phase II pour le Règlement sur les transports accessibles	10
PAET : Le Chalet DORÉMI	11
Être accompagné pour voyager	12
Carte accompagnement loisir	13
Les grands musées de Paris	14
Bibliothèques de Montréal	17



Le tourisme accessible au temps de la COVID-19

C'est une année touristique comme nous n'en avons jamais connu qui s'annonce alors que toute l'industrie est frappée de plein fouet par un contexte des plus particuliers. La période de confinement et de distanciation sociale ne rime pas bien du tout avec les grandes inspirations touristiques. Entretemps, Kéroul maintient sa permanence et poursuit sa mission presque intégralement en travaillant à la planification et à la préparation de jours meilleurs.

Plusieurs oseraient craindre que les priorités touchant l'accessibilité soient reléguées aux calendes grecques, mais Kéroul veillera au grain. Les différentes associations touristiques et sectorielles sont présentement en mode support d'urgence à leurs membres qui semble subir le coup le plus dur parmi les différents secteurs économiques du Québec. Le plan de relance de notre industrie n'est pas encore annoncé et nous suivront sa mise en place avec attention. Le tourisme et la culture devront jouer un rôle prépondérant dans la relance du Québec en entier, autant pour stimuler l'économie que pour notre bien-être.

C'est pourquoi, plus que jamais, il nous faudra prioriser nos destinations locales et insister sur la croissance des sites et lieux accessibles du Québec. Le Panier Bleu est une merveilleuse initiative en ce sens. Kéroul, par la continuité et l'intégrité de ses programmes et mandats, redouble d'efforts pour poursuivre son programme d'accessibilité des établissements touristiques et fera tout en son possible pour accentuer sa marque dans cette offre.

La présente crise frappera durement plusieurs petits entrepreneurs en tourisme qui étaient fragiles et qui subsistaient bon an mal an. Nous persisterons pour convaincre ceux qui devront se réinventer et revoir leur offre en insistant sur la pleine accessibilité et l'intégration des personnes en situation de handicap en milieu de travail. N'hésitez pas à les encourager en transigeant directement avec les sites, sans intermédiaire, et favoriser la reprise locale en leur fournissant un revenu intégral.

La posture actuelle de Kéroul, par le nombre et par la variété des mandats en cours, de même que par la gestion rigoureuse de ses finances et de son positionnement stratégique, lui permet de bien réagir malgré tout à ce stress et à cette période d'incertitude. Mais plus que jamais, dans l'univers du tourisme et de la culture comme dans la communauté, la solidarité et la force collective seront un atout déterminant dans la relance des régions et des sites d'intérêt.

Bon confinement !

Michel Barbier, M.A.P.
Directeur général

le Baladeur

Coordination

Julie-Anne Perrault

Administration

Lyne Ménard

Rédaction

Michel Barbier, Manon Beaudet,
Marie-Claude Lépine, Julie-Anne Perrault

Révision

Michèle Côté

Graphisme

Karl Rowley, krafix.com

Le Baladeur est publié 4 fois l'an par :

Kéroul

Kéroul

4545, avenue Pierre-De Coubertin
Montréal (Québec) H1V 0B2

Tél. : 514 252-3104

Télé. : 514 254-0766

info@keroul.qc.ca

keroul.qc.ca

lequebecpourtous.com

ISBN : 978-2-922126-07-5

Kéroul remercie le ministère du
Tourisme du Québec, le ministère de
la Culture et des Communications et le
Secrétariat à l'action communautaire
autonome et aux initiatives sociales,
pour leur appui financier à la
réalisation de la revue Le Baladeur.



Sauvons l'été



Même si on a l'habitude de vous inciter à aller explorer le monde, on souhaite actuellement vous savoir bien en sécurité chez vous ! La découverte de notre belle province attendra la stabilisation de la situation entourant la COVID-19. Sauvons l'été ensemble !

Le Québec pour tous – 4^e édition



La nouvelle édition du Québec pour tous tarde un peu à arriver dans votre boîte aux lettres à cause de la situation actuelle, mais elle sera fin prête pour la saison estivale ! Vous y découvrirez cette fois-ci un itinéraire pour visiter le Québec en 15 jours, deux routes gourmandes alléchantes et une panoplie d'activités de plein air accessibles. Côté pratique, vous aurez toute l'information nécessaire sur l'hébergement, les services adaptés et le transport. Soyez prêts à lâcher prise !

L'intégration dans les camps de jours



Le 20 février dernier, Kéroul a participé à une [rencontre](#) du Réseau Municipalités accessibles ayant pour thème l'intégration dans les camps de jour. Nous avons partagé nos activités accessibles coups de cœur pour les gestionnaires présents qui souhaitent savoir comment mieux divertir les jeunes en situation de handicap.

L'accessibilité universelle dans les parcs et espaces publics



En collaboration avec AlterGo, Kéroul a donné un webinaire le 11 mars dernier destiné à toute personne impliquée dans la planification, la conception, l'aménagement et l'entretien des parcs et espaces publics. La formation a été chapeauté par l'[Association des responsables d'espaces verts du Québec](#), une association qui collabore surtout avec les municipalités.

L'accessibilité universelle des événements

Une fois de plus avec AlterGo, Kéroul a contribué à une [formation](#) sur l'événementiel le 25 mars grâce à son expertise en aménagement accessible. Les participants y ont notamment découvert les 10 prérequis pour l'organisation d'un événement inclusif.



Formations pour Parcs Canada



Parcs
Canada

Parks
Canada

La collaboration entre Parcs Canada et Kéroul prend une forme différente chaque année. L'année 2020 sera parsemée d'une série de formations visant à démystifier plusieurs facettes de l'accessibilité en plein air. Depuis le début de l'année, Kéroul a mené deux webinaires, un sur l'ABC des toilettes et blocs sanitaires accessibles, puis un autre l'accessibilité de l'hébergement, qui comprend autant le camping que le prêt-à-camper, les chalets et l'hébergement insolite. C'est une excellente façon de joindre des acteurs de changement situés d'un océan à l'autre!

Un Chantier en accessibilité universelle plus que nécessaire

Montréal

Les défis soulevés lors des consultations publiques de 2018-2019 de la Ville de Montréal feront l'objet d'un [Chantier en accessibilité universelle](#). Ce chantier se déroulera de 2020 à 2024, en 4 phases. Dès 2020 débutera un diagnostic interne sur le niveau d'intégration de l'accessibilité universelle dans les services et arrondissements de la Ville. À suivre!

Accompagnement pour la création du

MEM



Le Centre d'histoire de Montréal amorce une métamorphose qui l'amènera à s'offrir une nouvelle image dès 2021. L'organisme qui se verra alors attribuer un nouveau nom, le [MEM](#) (pour Mémoire des Montréalais).

Ses locaux étant situés dans le Vieux-Montréal depuis près de 35 ans, le Centre d'histoire de Montréal sera relocalisé au cœur du Quartier des spectacles. L'établissement comprendra également une toute nouvelle exposition qui mettra en valeur l'histoire, le patrimoine matériel et immatériel ainsi que la diversité culturelle de Montréal à travers ses citoyens.

Étant un partenaire de longue date, c'est avec enthousiasme que Kéroul s'est engagé à accompagner l'organisme au niveau de l'accessibilité. Cet accompagnement s'effectuera tant dans la planification du concept de sa nouvelle exposition que dans l'aménagement des installations du nouveau musée afin que celles-ci respectent et même surpassent les exigences en matière d'accessibilité universelle.



Nouvelles évaluations

Lorsqu'il sera à nouveau possible de parcourir le Québec, vous ne manquerez pas d'options! Nous vous partageons quelques nouvelles évaluations.

-  Accessible
-  Partiellement accessible
-  Service pour personne ayant une déficience auditive
-  Service pour personne ayant une déficience visuelle

Charlevoix et Côte-Nord

- [Traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine](#)  

Laurentides

- [Parc régional de Val-David–Val-Morin, secteur Far Hills](#) 

Montréal

- [Musée des Maîtres et artisans du Québec](#)   
- [Centre communautaire et aquatique de Côte-Saint-Luc](#) 
- [Navette fluviale Pointe-aux-Trembles–Vieux-Port de Montréal](#) 
- [Musée des beaux-arts de Montréal](#) 
- [Espace Mushagalusa](#) 
- [Studio 303](#) 

Outaouais

- [Parc Oméga](#) 

Région de Québec

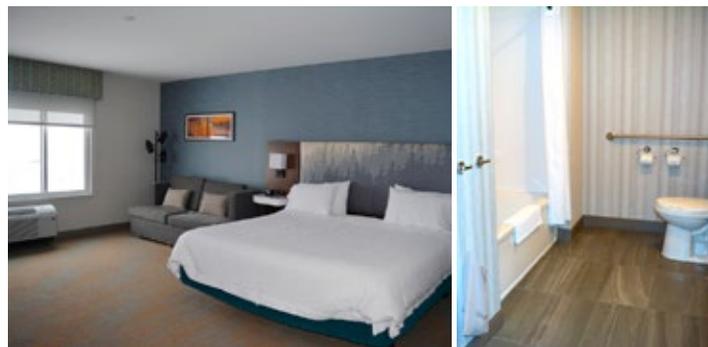
- [Le Grand Théâtre de Québec](#)  
- [Traverse Québec-Lévis](#) 

Hampton Inn & Suites by Hilton Québec / Beauport

Le nouvel hôtel [Hampton Inn & Suites by Hilton Québec / Beauport](#) vous propose un service amical à un peu moins de 10 km du site patrimonial du Vieux-Québec et à proximité des chutes Montmorency et canyon Sainte-Anne. On y trouve 3 chambres accessibles et 4 chambres partiellement accessibles sur un total de 88 chambres. L'accueil et les espaces de rencontre de l'hôtel offrent aussi un excellent niveau d'accessibilité.

Dans les chambres accessibles, la hauteur du lit est de 65 cm, mais il est possible d'enlever le sommier pour l'abaisser. Il y a également l'espacement nécessaire pour accueillir un lève-personne. L'aménagement de la salle de bain répond à toutes les normes d'accessibilité. Elle comporte un bain avec un banc de transfert amovible.

Les chambres partiellement accessibles sont quant à elles un peu plus étroites, mais elles offrent tout de même de bons espaces de manœuvre. Il n'y a par contre pas de barre d'appui dans la salle de bain.





Nouveau Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées

PAR JULIE-ANNE PERRAULT

Le 10 juillet 2019, l'Office des transports du Canada (OTC) a publié le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) (RTAPH), un complément à la Loi sur les transports au Canada. Ce règlement est un peu passé sous le radar, même s'il a le potentiel d'avoir un grand impact sur l'expérience de voyage de nombreux passagers handicapés.

Kéroul vous propose un tour d'horizon des grandes lignes de cette nouvelle réglementation afin que vous connaissiez bien vos droits !

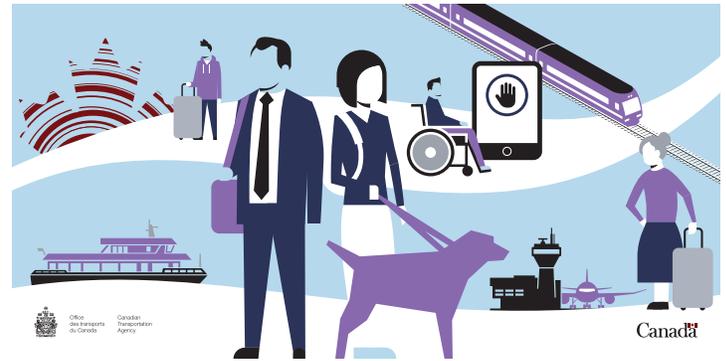
L'Office des transports du Canada en bref

L'Office des transports du Canada (OTC) est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation. Un de ses mandats est de protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible.

Afin d'accomplir ce mandat, l'Office a mis sur pied un Comité consultatif sur l'accessibilité. Il est principalement formé de représentants de la communauté des personnes handicapées et l'industrie des transports.

Pourquoi un nouveau règlement ?

Le 26 mai 2016, l'OTC lançait une initiative de modernisation de la réglementation. Elle comprenait l'analyse et la révision de toutes les mesures touchant l'accessibilité. Suite à plusieurs consultations d'un bout à l'autre du pays, un nouveau règlement plus contraignant s'imposait.



Les obligations du nouveau règlement concernent les domaines suivants :

- les communications ;
- la formation ;
- les services ;
- les flottes/parcs et équipement (exigences techniques seulement) ;
- les gares, aéroports et terminaux portuaires ;
- et le contrôle de sûreté et contrôle frontalier.

La majorité des exigences entreront en vigueur le 25 juin 2020. Les exigences techniques plus complexes seront mises en œuvre graduellement sur une période de trois ans afin que la démarche se déroule bien.

Ce règlement est-il contraignant ?

Oui. Le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) remplace deux règlements et six codes de pratiques volontaires. Le nouveau règlement est quant à lui exécutoire.

Les fournisseurs de services de transport qui ne respectent pas les exigences en matière d'accessibilité s'exposent à des conséquences claires, notamment à des amendes pouvant atteindre 250 000 \$. Une indemnité peut même être accordée au plaignant qui a subi des souffrances et des douleurs physiques ou psychologiques.

Ces exigences exécutoires renforceront le respect des droits des personnes handicapées tout en créant une prévisibilité accrue et des règles de jeu équitables pour les fournisseurs de services de transport.



Les fournisseurs de transport touchés

 AÉRIEN	<ul style="list-style-type: none"> Gros transporteurs menant leurs activités à l'intérieur du Canada, en provenance du Canada vers une destination dans un pays étranger, ou encore en provenance d'un pays étranger à destination du Canada <i>Un gros transporteur est une compagnie aérienne qui a transporté au moins un million de passagers au cours des deux années précédentes.</i>
 FERROVIAIRE	<ul style="list-style-type: none"> Activités de VIA Rail et d'Amtrak au Canada
 TRAVERSIERS	<ul style="list-style-type: none"> Traversiers de passagers d'au moins 1 000 tonnes qui franchissent des frontières nationales, provinciales ou territoriales
 AUTOCARS	<ul style="list-style-type: none"> Activités de Greyhound et de Mega Bus au Canada
 GARES	<ul style="list-style-type: none"> Aéroports situés dans une capitale nationale, provinciale ou territoriale ou qui ont desservi plus de 200 000 passagers au cours des deux années précédentes; Gares du Canada desservant les transporteurs ferroviaires, les exploitants de traversiers ou les exploitants d'autobus et d'autocars; Ports canadiens desservant des paquebots de croisière.

Quelles sont concrètement ces normes d'accessibilité ?

Communications

Les voyageurs handicapés doivent avoir accès à tous les modes de communication, incluant :

- les annonces et autres communications importantes visant à informer le public (celles-ci devront être fournies dans des formats accessibles);
- les guichets libre-service automatisés;
- les systèmes de télécommunications pour les réservations et les renseignements;
- les sites Web et les applications.

Le Règlement oblige également les transporteurs à :

- préciser la taille et le poids des aides à la mobilité que leurs flottes peuvent transporter dans les soutes à marchandises et les compartiments à bagages;
- conserver sur demande pendant au moins trois ans les renseignements ou les documents relatifs aux besoins d'une personne handicapée, de sorte qu'elle n'ait pas à fournir les mêmes renseignements à répétition lorsqu'elle voyage. Le passager doit souligner explicitement son intérêt lors de la réservation.

Formation

Une formation bien plus complète est maintenant exigée. Le fournisseur de services de transport doit veiller à ce que les membres du personnel reçoivent une formation comprenant notamment les principes des droits de la personne, le service à la clientèle, l'aide physique, la manipulation des aides à la mobilité et l'utilisation d'équipements spécialisés.

Les employés et les entrepreneurs doivent suivre cette formation dans les 60 jours suivant le début de leurs fonctions, et une formation continue tous les trois ans. Des personnes handicapées doivent être consultées par rapport au contenu et aux méthodes didactiques.

Les groupes représentant des personnes handicapées, comme Kéroul, peuvent également jouer ce rôle. Ils agissent comme un raccourci, en plus d'avoir un pas de recul sur l'analyse des besoins généraux de ces clientèles.

Exigences relatives aux services aux passagers

Le Règlement prescrit une vaste gamme de services gratuits, comme l'aide à l'enregistrement avant le départ et à la récupération des bagages à l'arrivée.

Les aides à la mobilité sont transportées prioritairement et gratuitement. La définition des aides à la mobilité n'inclut toutefois pas les aides pour les soins personnels comme les chaises de douche et les lève-personnes.

La politique « Une personne, un tarif » est maintenue pour les voyages à l'intérieur du Canada. Cette politique fait en sorte que si vous avez besoin d'un siège supplémentaire adjacent, que ce soit pour votre accompagnateur, votre chien d'assistance ou vous-même en cas d'embonpoint, aucuns frais supplémentaires ne vous seront chargés.



Exigences techniques d'aménagement et de matériel

Le Règlement exigera que les transporteurs et les gares suivent une longue liste de spécifications de l'Association canadienne de normalisation (CSA). Ces normes portent sur des éléments comme les toilettes, les ascenseurs, les appareils élévateurs, les portes et les commandes.

Les normes CSA ont été sélectionnées puisque ce sont des standards reconnus. Les organisations pouvaient d'ailleurs les suivre volontairement dans l'ancienne réglementation. Elles ont l'avantage d'être bilingues, accessibles en ligne, et continuellement mis à jour. Si l'Organisation canadienne d'élaboration de normes d'accessibilité (OCENA) créée par la Loi canadienne sur l'accessibilité mettait sur pied de nouvelles normes, elles remplaceraient probablement les normes CSA.

Ceci dit, à ces normes CSA s'ajoutent déjà des normes spécifiques aux transporteurs :

- entreposage et transport des aides à la mobilité ;
- sièges de transfert, espaces pour les aides à la mobilité, espace d'entreposage des aides à la mobilité, appareils élévateurs, rampes, fenêtres servant d'issue de secours et toilettes accessibles ;
- disponibilité de fauteuils roulants à bord des trains, et disponibilité des renseignements sur les mesures de sécurité sur supports accessibles ;
- indicateurs tactiles de rangées, accoudoirs et boutons d'appel ;
- systèmes de divertissement accessibles à bord.

La principale exigence supplémentaire pour les gares est celle d'aménager des aires de soulagement pour les chiens d'assistance. Si la gare a une zone sécurisée, des aires de soulagement doivent être prévues à l'extérieur de celle-ci pour que le maître n'ait pas à en sortir.

La majorité de ces dispositions s'appliquent aux achats ou aux modifications futurs. Elles n'obligent pas à moderniser l'équipement existant.

Quelques limites et lacunes du règlement

Bien que le RTAPH touche à bien des préoccupations, il a tout de même quelques limites et lacunes :

- les exigences s'appliquent bien sûr seulement aux transporteurs fédéraux, ce qui fait qu'il n'y a aucune garantie de cohérence avec les autres paliers gouvernementaux – les personnes handicapées

voyageant avec des transporteurs provinciaux ou municipaux doivent valider la qualité de leurs services et infrastructures ;

- les exigences en matière de services s'appliquent à la fois aux transporteurs canadiens et aux transporteurs internationaux, mais celles sur les communications, la formation et les éléments techniques ne s'appliquent qu'aux transporteurs canadiens ;
- les sommes récoltées par les amendes seront simplement redirigées au gouvernement du Canada – elles ne serviront pas à améliorer l'accessibilité directement ;
- le transport des aides techniques pour soins personnels, comme les chaises de douche ou les lève-personnes, n'est pas mentionné ;
- les exigences techniques applicables aux compagnies aériennes canadiennes ne s'appliquent qu'aux aéronefs de 30 sièges passagers ou plus ;
- l'exigence « une personne, un tarif » ne s'applique qu'aux voyages intérieurs.

Les deux derniers éléments seront revus lors de la Phase II du règlement, dont il est question plus loin.

Un règlement qui change la donne

Le Règlement sur le transport accessible des personnes handicapées peut entièrement changer la donne ! Il a énormément de potentiel, en plus de bénéficier d'une équipe dédiée à son gouvernail. Le nerf de la guerre restera son application – et l'imposition des amendes maintenant à la portée de l'OTC. L'inclusion de ces amendes dans la réglementation montre le sérieux de la démarche du gouvernement canadien.

Il est aussi de votre ressort – voire même de votre devoir – de veiller à ce que l'esprit du règlement soit appliqué. En ce sens, nous vous encourageons à porter plainte au besoin. Une ligne d'aide téléphonique et un formulaire en ligne ont été créés spécialement pour ça, comme présenté plus loin. Ce processus permettra bien sûr de s'assurer que le règlement soit suivi, mais aussi de vérifier qu'il réponde bien aux besoins des personnes handicapées. Si vos plaintes démontrent des lacunes réglementaires, elles pourraient faire changer la législation !

Dans son rôle de défenseur des droits des personnes handicapées, Kéroul restera lui aussi aux aguets, en plus de s'impliquer dans la suite du processus. Ce changement législatif est un excellent tremplin vers une meilleure accessibilité des transports !



Ligne d'aide sur l'accessibilité des transports au Canada : renseignements et processus de plainte



Pour aider à la mise en œuvre du nouveau Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, l'Office des transports du Canada a mis en service une nouvelle ligne d'aide confidentielle et sans frais. Le service est disponible du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h.

Les personnes qui appelleront à la ligne d'aide pourront parler à un membre du personnel de l'OTC si elles ont des questions sur les transports accessibles, ou encore si elles veulent déposer une plainte en matière d'accessibilité des transports.

Nouvelle ligne d'aide sur l'accessibilité :

1-844-943-0273

ou **1-819-953-1101**

ATS : **1-800-669-5575**

Si vous souhaitez porter plainte, sachez que l'OTC a également créé un nouveau formulaire pour simplifier le processus de traitement des plaintes en matière d'accessibilité des transports.

Nouveau formulaire de plainte en ligne :

www.otc.gc.ca/accessibilite

Après la présentation de votre plainte, vous recevrez un courriel de confirmation comprenant un numéro de cas. Vous pouvez vérifier l'état de votre plainte

en tout temps. Le personnel examinera votre plainte et vous demandera au besoin des renseignements supplémentaires. Vous aurez peut-être à remplir un formulaire d'évaluation de déficience.

L'OTC tentera d'abord de régler la problématique à l'amiable, directement avec le fournisseur de services de transport, dans un délai de 30 jours. Si la réponse n'est pas satisfaisante, l'Office passera à la facilitation ou la médiation. Dans ce cas-là, une entente de confidentialité est signée entre les parties afin que la résolution reste privée.

Si le différend n'est toujours pas réglé à la fin de ces procédures, ce sera au tour du processus décisionnel formel. Dans cette situation, le verdict est public.

Qu'est-ce qu'un processus décisionnel formel ?

C'est un processus structuré semblable à celui d'une cour de justice. Chaque partie présente ses arguments et ses éléments de preuve à une formation d'un ou de plusieurs membres de l'Office qui agissent comme des juges. À la fin du processus, la formation de membres prend une décision qui est définitive et exécutoire, comme une décision d'une cour.

Est-il possible de déposer une plainte à la Commission des droits de la personne ?

Si vous croyez avoir été victime de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement au sens de la Charte des droits de la personne, il est toujours possible de déposer une plainte à la Commission des droits de la personne. Néanmoins, il y a de fortes chances qu'elle soit transférée à l'OTC ! Il n'y a pas de mauvaise porte d'entrée, mais les différentes instances évitent d'empiéter dans les plantes-bandes de leurs voisins. Cela assure une meilleure efficacité dans le traitement des demandes, en plus d'éviter le travail en double qu'une plainte simultanée apporterait.

Ce nouveau service de renseignements et de plainte semble bien ficelé et sérieux. N'hésitez pas à nous faire part de vos expériences, le cas échéant !



Poursuivre le travail : **une Phase II** pour le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées

Afin d'adresser certaines des limites du précédent règlement, l'OTC a lancé une phase II.

Cette phase comporte quatre objectifs :

1. décider comment appliquer les dispositions du RTAPH aux petits fournisseurs de services de transport pour tenir compte de leurs réalités opérationnelles particulières ;
2. déterminer s'il y a lieu ou non d'appliquer l'exigence « une personne, un tarif » aux voyages internationaux et aux petits fournisseurs de services de transport ;
3. déterminer les exigences à imposer, le cas échéant, aux fournisseurs de services de transport en ce qui concerne les animaux de soutien émotionnel et les animaux d'assistance autres que les chiens ;
4. fixer les obligations en matière de planification et de présentation de rapports pour les fournisseurs de services de transport.

Mémoire : Pour des politiques et des services de transport accessibles à tous

Pour des politiques
et services de transport
ACCESSIBLES À TOUS



Kéroul a participé à la judicieuse [consultation](#) de l'Office des transports du Canada (OTC) afin de partager son expérience et expertise en matière d'accessibilité. Il a déposé [un mémoire](#) proposant neuf recommandations permettant d'aller plus loin en matière de politiques et services de transport accessibles à tous.

Nos recommandations concernant les petits fournisseurs de services de transports

1. Exiger la même réglementation aux petits transporteurs
2. Inciter les provinces et les territoires à ajuster leurs lois et réglementations afin que tous les maillons de la chaîne de transport soient accessibles

Nos recommandations concernant la politique Une personne, un tarif

3. Appliquer la politique Une personne, un tarif à la fois au transport à destination et en provenance du Canada ainsi qu'aux vols intérieurs et aux vols internationaux
4. Instaurer un système centralisé, uniformisé, simple et facile à comprendre pour l'application de la politique

Nos recommandations concernant les obligations en matière de planification et de production de rapports en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité

5. Exiger un responsable de l'accessibilité chez chaque transporteur
6. Demander des plans et rapports concis
7. Déterminer les délais les plus courts possible afin de réellement atteindre la fin des obstacles en 2040
8. Inclure les associations représentant les personnes handicapées dans le processus
9. Privilégier une approche humaine dans les consultations

Ces recommandations sont le fruit d'une analyse basée sur la chaîne d'accessibilité et l'équité, deux concepts essentiels pour respecter les droits des personnes handicapées.

Kéroul s'impliquera aux prochaines étapes de cette réglementation. Nous avons d'ailleurs souligné notre intérêt à joindre de nouveau le comité d'accessibilité. Nous pourrions ainsi contribuer efficacement à l'application et l'évolution de la réglementation du transport accessible au Canada.

Avec la phase I et la phase II du Règlement sur le transport accessible aux personnes handicapées, la refonte des politiques est bien amorcée. Kéroul veillera à ce qu'elles soient bien appliquées sur le terrain !



Programme d'accessibilité des établissements touristiques Le Chalet DORÉMI

PAR JULIE-ANNE PERRAULT



© turnerimagerie.com

En 2007, Christine Thibeault a eu un catastrophique accident de voiture. Depuis, cette mère de famille du Lac-Saint-Jean utilise un fauteuil roulant manuel dans son quotidien. Grande amatrice de musique, elle se déplace régulièrement à Québec et à Montréal pour aller profiter des performances de ses artistes préférés. Avec les années, elle en a testé, des établissements d'hébergement! Leur niveau d'accessibilité n'était pas toujours à la hauteur de ses attentes... C'est pourquoi, lorsque l'opportunité s'est présentée, Christine a choisi de devenir copropriétaire avec Stéphane Boilard d'un établissement d'hébergement touristique. Le chalet DORÉMI aux abords sur lac Saint-Jean allait pouvoir répondre aux besoins des clients dans la même situation qu'elle.

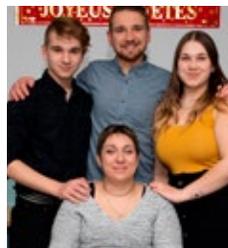
À l'origine, le chalet n'était pas très accessible! Seules les personnes « sur pattes » pouvaient y entrer. Il a fallu beaucoup de volonté et d'investissement pour le transformer. Comme elle est membre de Kéroul, elle a reçu l'information concernant le programme d'accessibilité des établissements touristiques dès son lancement. Le processus a été assez facile et les plans – qui dépassent à bien des égards les normes minimales du Code de construction – ont été acceptés du premier coup. Elle a pu passer à l'action avec ses rénovations majeures.

La version revue et améliorée du chalet a tout ce qu'il faut pour accueillir des visiteurs handicapés! Pour y accéder, une longue rampe d'accès a été installée à l'extérieur. La nouvelle salle de bain détient une spacieuse douche sans seuil. Au-delà des installations fixes, on y trouve également un banc de transfert et une chaise d'aisance. Dans la chambre communicante, le lit peut être ajusté à deux hauteurs (à l'aide d'un ou deux matelas), et il est possible d'utiliser un lève-personne. Côté cuisine, le comptoir a été abaissé et dégagé. L'établissement est exemplaire!

Malgré tout, la copropriétaire souhaite offrir toujours plus à sa clientèle. Elle aimerait éventuellement détenir un lève-personne et un lit motorisé à hauteur ajustable. Les prochains travaux seront toutefois à l'extérieur pour favoriser l'accès au magnifique Lac-Saint-Jean! Elle planifie réaliser une plateforme sur le bord du lac, de laquelle descendra une longue rampe d'accès. D'ici là, il est toujours possible de lui emprunter son hippocampe afin de se promener sur la longue berge.

Aujourd'hui, Christine Thibeault souhaite attirer principalement les voyageurs handicapés dans son établissement. Les commentaires de ces derniers sont déjà élogieux. Le chalet est toutefois ouvert à tous – et certainement populaire auprès de tous! L'accessibilité est attrayante. Il vaut donc mieux planifier bien à l'avance son escapade afin d'être certain de la disponibilité de l'établissement.

L'objectif de Christine est simple : offrir la liberté aux personnes handicapées. Elle a certainement réussi son tour de force. Dans ce chalet accessible où la forêt et l'eau se rencontrent, les voyageurs à mobilité réduite peuvent tout bonnement profiter de la vie!



Christine et ses enfants

Chalet DORÉMI
1768, chemin du Lac
Saint-Félicien (Québec) G8K 3E5
418 274-7322
chaletdoremi@gmail.com



© turnerimagerie.com



Être accompagné pour voyager

PAR MARIE-CLAUDE LÉPINE

Vous est-il déjà arrivé de vouloir visiter votre grand-mère en Gaspésie, découvrir les Vieux Pays, prendre du soleil sur les plages du Mexique, mais réaliser que ça vous était impossible de le faire, car vous n’avez pas l’aide humaine nécessaire pour vous assister dans vos besoins quotidiens? Dans un avenir plus ou moins rapproché, ce pourrait pourtant être possible.

Un petit groupe de personnes handicapées dispersées à travers le Québec travaille présentement ardemment à la mise sur pied d’un programme novateur. Celui-ci pourrait vous permettre d’avoir le financement nécessaire pour être assisté entre autres pour vos loisirs, vos sorties culturelles et vos voyages.

Après quelques années de recherches intensives à travers le monde sur les meilleures pratiques qui permettent aux personnes handicapées d’être assistées pour tous leurs besoins physiques, un programme d’assistance personnelle autodirigée (APA) adapté au Québec a cogité. Ce programme s’inspire notamment de ce qui se fait en France, en Norvège, en Australie, en Suède, aux États-Unis et même plus près de nous en Colombie-Britannique, au Manitoba et en Ontario.

Programme d’assistance personnelle autodirigée (APA)

Le programme APA propose qu’un budget personnel basé sur les besoins de la personne handicapée pour la réalisation de ses activités citoyennes (sorties, travail, responsabilités parentales, formation, voyage, etc.) lui soit octroyé pour qu’elle en fasse la gestion elle-même. Le but est que la personne puisse avoir le plein contrôle sur le QUAND, COMMENT, PAR QUI et OÙ le service sera rendu. Le budget personnel comprendra également du financement pour les besoins d’assistance à la personne (se lever, s’alimenter, s’habiller, entretien ménager, etc.) à son domicile sans plafond d’heure, le but étant d’éviter l’institutionnalisation.

Ce programme national viendrait combler les manques des programmes d’accès aux loisirs existants et les services d’aides à domicile bénévole en offrant une nouvelle offre de service



Carole Saint-Laurent et son assistante lors de son voyage au Mexique en 2016.

pour que les personnes handicapées puissent avoir un réel choix, comblant leur besoin réel.

Coop ASSIST



Conscient que l’autogestion est un enjeu de grande taille pour la majorité, le groupe fonde une coopérative de consommateurs gérée PAR et POUR ses membres. Les membres sont essentiellement des personnes handicapées ayant besoin d’assistance humaine dans leur quotidien. Cette coopérative offrira du soutien à ses membres pour la bonne gestion de ce programme. Coop ASSIST est présentement en contact avec les instances gouvernementales du Québec pour la possible mise sur pied d’un projet pilote.

Vous pouvez suivre l’évolution du dossier ou devenir membre de cette entreprise d’économie sociale en visitant le site Internet (coopassist.ca) ou Facebook (@[coopassist](https://www.facebook.com/coopassist)).

Espérons que vous pourrez bientôt avoir accès à un budget pour l’assistance humaine lors de vos loisirs, vos sorties culturelles et vos voyages!



Carte accompagnement loisir (CAL) Ne sortez pas sans elle !

PAR MARIE-CLAUDE LÉPINE

Vous connaissez sûrement la Vignette d'accompagnement touristique et de loisir (VATL) utilisée depuis la fin des années 1990. Oui, oui, celle que vous colliez derrière une carte d'identité pour que votre accompagnateur puisse entrer gratuitement chez certains fournisseurs touristiques, culturels ou de loisir. Elle se fait remplacer par une toute nouvelle carte : la Carte accompagnement loisir (CAL).



Tout comme pour sa consœur la vignette, cette carte peut être demandée par toute personne de 5 ans et plus ayant un handicap reconnu de façon permanente (déficience physique, intellectuelle, autisme, un trouble envahissant du développement ou un problème de santé mentale), et qui nécessite l'aide d'une personne pour l'accompagner lors de ses loisirs, d'une activité culturelle ou touristique. Ce besoin d'assistance peut être à plusieurs niveaux :

- s'alimenter ;
- se déplacer ;
- communiquer ;
- réaliser ses soins personnels ;
- s'orienter ;
- assurer le déroulement sécuritaire de l'activité.

Vous pouvez demander cette carte si, par exemple, vous avez besoin d'aide pour enlever votre manteau lorsque vous allez voir un spectacle à la salle l'Opale à Saint-Lin-Laurentides, pour vous aider à vous déplacer au Musée canadien de l'histoire à Gatineau ou pour vous alimenter lors de votre visite au Carnaval de Québec.

Plus de 500 entreprises à travers tout le Québec acceptent d'accorder la gratuité à votre accompagnateur sur présentation de la CAL ! Ça vaut



le coup de visiter le site Internet (carteloisir.ca) à la section « Découvrir » pour les connaître.

Il est aussi important de savoir que la Vignette d'accompagnement touristique et de loisir (VATL) ne sera plus acceptée à compter du 1^{er} octobre prochain et que les détenteurs de la VATL ne recevront pas automatiquement la CAL. Il faut donc faire une demande pour être certain d'avoir votre carte à temps. Déposez votre demande le plus tôt possible, car le délai habituel est de six semaines, et en forte saison, de mai à septembre, le délai peut atteindre jusqu'à 12 semaines. Fait intéressant, aucun certificat médical n'est demandé : de prime abord, il vous suffit de joindre une preuve de votre admission à un des programmes gouvernementaux, à une des mesures à l'intention des personnes handicapées, ou être détenteur d'une carte d'accompagnement reconnue. Si vous n'êtes pas admissible à un des programmes, mesures ou cartes d'accompagnement reconnus, un formulaire peut être rempli par un professionnel (voir la section « Utilisateur » sur le site Internet de la CAL).

Préparez-vous pour vos prochaines sorties en commandant votre CAL, mais en attendant ne sortez pas sans votre VATL (ou même... ne sortez pas de chez vous) !

Pour obtenir cette carte, une demande doit être déposée à l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH), l'organisation responsable de sa gestion :

- par Internet (carteloisir.ca)
- par courriel (cal@aqlph.qc.ca)
- par téléphone **1 833 693-2253** pour obtenir un formulaire par la poste (mentionner votre nom et adresse complète sur la boîte vocale)



Être reine dans les grands musées de

PARIS

PAR MANON BEAUDET

Il n'y a pas d'âge pour découvrir le voyage ! Manon Beudet parcourt le monde depuis ses 60 ans avec un petit coup de pouce : son déambulateur. Elle vous partage ici son expérience à Paris.



Après-midi sur le Pont Neuf



L'allée des bouquinistes le long de la Seine

Être reine dans les grands musées de Paris ? Rien de moins ! C'est possible grâce à votre carte de PMR (personne à mobilité réduite). D'emblée, on vous offre la gratuité à vous et à votre accompagnateur. Votre carte est aussi un coupe-file automatique : pas d'attente pour entrer au Musée du Louvre et voir la Joconde, pas d'attente non plus pour visiter le musée d'Orsay afin d'admirer les toiles des impressionnistes !

Pour des conditions gagnantes, il faut au préalable :

- Réserver un hôtel ou un appartement près de la Seine, à « distance de marche » des grands musées (par exemple : Le Musée du Louvre ou le musée d'Orsay) ;
- Avoir une carte valide de personne à mobilité réduite (PMR) ;
- Idéalement, choisir une période d'accalmie sociale...

Choisir un hébergement

Sur le site de la revue Kéroul, il existe une liste d'agents de voyages formés, attentifs et sensibilisés aux besoins des voyageurs à mobilité réduite. Dirigez-vous sur : www.keroul.qc.ca/agents-de-voyages.html

Vous pouvez aussi consulter les liens voyage : www.keroul.qc.ca/liens-voyages-international.html.

Si vous êtes plus familier avec les voyages, vous pouvez vous-même réserver un appartement



avec Airbnb où vous indiquerez vos exigences : appartement adapté, ascenseur, quartier, etc.

À Paris, je privilégie un Aparthôtel près des musées. Nous logions aux Citadines St-Germain-des-Prés, où il y a quelques chambres adaptées avec accompagnement.

Vue depuis l'Aparthôtel



Douche sans seuil et toilette accessible

C'est un peu plus cher, mais vous pouvez économiser sur les repas et les transports. Une cuisinette bien équipée rend le séjour convivial. Le matin, vous prenez votre petit-déjeuner dans votre appartement et le soir, vous relaxez en dégustant un repas tout préparé, du traiteur ou du marchand, dans la quiétude de votre « foyer » après une magnifique journée de tourisme. Il est même possible d'aller faire une sieste en après-midi entre deux musées.

L'un des avantages de choisir un hébergement près des musées, c'est que vous pouvez vous y rendre sans utiliser les transports en commun.

Le site Handiplanet (handiplanet.com) qui recense les principales destinations de voyage, dont Paris, regorge d'évaluations sur l'accessibilité des activités, des hôtels, du système de transport, etc. Vous trouverez des commentaires d'utilisateurs et la cotation en pourcentage sur l'accessibilité. On peut affiner la recherche en fonction du type de notre handicap.

L'accessibilité des musées français

Le Musée du Louvre est 100 % accessible, il offre la gratuité pour toute PMR ainsi qu'à son accompagnateur. En prime, vous avez une priorité « coupe-file », ce qui n'est pas à dédaigner ! C'est comme cela que je me suis retrouvée à quelques centimètres de la célèbre peinture de La Joconde passant devant près de deux cents personnes qui attendaient leur tour. Ce fut un moment d'extase ! Frissons garantis pour l'amatrice de peintures que je suis. C'est ce moment privilégié qui m'a inspiré le titre de l'article: Être une reine dans les grands musées de Paris !

Cour intérieure du Louvre en soirée



La Joconde vue de près et Notre-Dame en reconstruction



L'accueil froid des Parisiens, mythe ou réalité ?

Malgré ce que vous avez entendu, les Parisiens sont d'une grande courtoisie et ils craquent pour notre accent québécois. Quel bonheur d'entendre à tout moment : « Mais vous êtes Québécois ! J'adore votre accent ! Je suis allé au Québec, vous êtes un peuple si gentil et accueillant ! »

En général, les Parisiens sont accueillants. Un seul bémol et étrange paradoxe : les fonctionnaires de l'Office du tourisme de Paris ! Je leur ai décerné le prix citron de mon passage à la fin octobre 2019.

Le transport en France

Les métros parisiens sont à éviter (très peu de stations adaptées et beaucoup d'escaliers). Les bus urbains sont de bons choix, car plusieurs ont une plateforme qui s'abaisse pour faciliter la montée. De plus, il y a un espace désigné qui est scrupuleusement respecté et cédé au besoin avec le sourire.

Les taxis sont utiles, mais relativement dispendieux : le trajet de l'aéroport Charles-de-Gaulle à notre hôtel a coûté 55 € soit environ 80 \$. Les déplacements avec les valises sont grandement facilités en utilisant ce moyen de transport.

Si vous souhaitez sortir de la région parisienne, le Réseau express régional d'Île-de-France, communément appelé le RER, est en général très bien adapté (espaces aménagés et réservés aux PMR). Nous l'avons expérimenté sur la Côte d'Azur et ce fut un moyen de transport idéal pour voyager d'une ville à l'autre.

Quant au TGV, ouf ! Demandez au moins 48 heures à l'avance le service d'accompagnement (pas 47 heures, car on refusera votre demande !). Ce train à grande vitesse possède des allées étroites et le temps accordé pour l'installation est de courte durée. Avec l'Accès Plus, vous contournez ces difficultés. Imaginez-vous coincé dans l'allée à cause du déambulateur, bloquant l'entrée aux autres passagers en même temps que se fait entendre le signal de départ ! Ouch ! Bien, cela m'est arrivé !

L'Accès Plus est un service gratuit permettant de bénéficier d'un service d'assistance pour embarquer et débarquer du train. On vous conduit à votre wagon, puis à votre siège. On range votre valise et

on s'occupe de votre aide à la mobilité (s'il y a lieu). Vous bénéficiez de tout le temps nécessaire pour être confortablement installé et vous partez tranquille pour votre périple dans un train silencieux qui roule parfois jusqu'à 320 km/heure sans que vous ayez le moindre malaise. En plus d'être un moyen de transport à grande vitesse, c'est une expérience mémorable.

Pour le voyage du retour, dans le TGV, nous avons la chance d'avoir des « places familiales » (4 sièges face à face, séparés par une table). C'est une option confortable pour prendre un repas durant les longs trajets. Il y a une cantine à bord, mais vous pouvez aussi apporter votre lunch.

Demandez à votre agent de voyages [formé par Kéroul](#) de planifier vos déplacements, cela fait une grande différence et le niveau de stress est passablement diminué.

Mes bons trucs

- Le quartier St-Germain-des-Prés est idéal pour visiter le Musée du Louvre ou le musée d'Orsay et beaucoup d'autres musées à distance de marche.
- Il existe des repas tout préparés chez de nombreux traiteurs ou restaurateurs ainsi que dans les marchés d'alimentation. Les plats Fleury Michon sont délicieux et économiques.
- La veille de notre départ de Paris, nous avons dormi à l'Hôtel Ibis, à 2 min à pied de l'aéroport Charles-de-Gaulle. Un souci de moins, aucun risque de manquer notre avion à cause d'une grève des taxis ou d'un embouteillage monstre.
- L'Accès Plus pour le TGV est essentiel à votre quiétude dans le transport longue durée.
- Consultez la liste de tous les musées parisiens où l'on vous offre la gratuité et le coupe-fil. Pour les grandes expositions, réservez vos billets (deux billets PMR, si vous êtes accompagné. C'est gratuit et cela vous assure une entrée.)

On ne se lasse jamais de voir Paris et ses musées et d'être reçue comme si nous étions une reine ! Être une reine, oui, et sans se faire couper la tête comme Marie-Antoinette !



DES BIBLIOTHÈQUES POUR TOUS

Infrastructures et services accessibles
dans les 45 bibliothèques de la Ville de Montréal

Téléchargez le guide : keroul.qc.ca



Des services captivants dans les bibliothèques de Montréal

PAR JULIE-ANNE PERRAULT

Grâce à une collaboration avec la Ville de Montréal, Kéroul a évalué l'an dernier l'accessibilité des infrastructures et services des 45 bibliothèques de Montréal. Le guide Des bibliothèques pour tous en est le résultat concret. Vous pouvez vous le procurer dans une des bibliothèques du réseau, ou [en ligne](#) sur le site de Kéroul.

Si les services accessibles sont essentiels, certains services audacieux enrichissent aussi les Bibliothèques de Montréal. Quels sont-ils ? On vous présente les plus surprenants en détail.

Les Fab Labs



Créasphère de la Bibliothèque Marc-Favreau

Un Fab Lab, c'est un « laboratoire de fabrication ». Véritables ateliers de création et de fabrication numériques, on y trouve des imprimantes 3D, des lunettes de réalité virtuelle, des découpes vinyle, des outils et même des ordinateurs équipés de logiciels spécialisés.

Avec les Fab Labs, les bibliothèques publiques changent de vocation. Elles ne sont plus seulement des lieux de consultation et de socialisation ; elles deviennent aussi désormais des espaces de fabrication et d'apprentissage, où les usagers peuvent se lancer dans des projets individuels ou communautaires.



Le Programme « Empruntez un musée »



Grâce à ce programme, il est possible d'emprunter un laissez-passer pour deux personnes afin d'accéder gratuitement à un musée. Les musées partenaires changent régulièrement, alors il vaut mieux contacter sa bibliothèque afin de savoir lesquels sont disponibles.

Le prêt d'instruments de musique



Le [programme de prêt d'instruments de musique](#) de la Financière Sun Life ouvre de nouvelles possibilités pour essayer des instruments gratuitement. Un seul instrument peut être emprunté à la fois pour une durée de trois semaines, bien que ce soit renouvelable jusqu'à trois fois s'il n'y a pas de réservation. Plusieurs instruments sont disponibles : guitares, basses, mandolines, banjos, violons, ukulélés, claviers, tambours et xylophones. La sélection peut varier d'une bibliothèque à une autre. En avant la musique !

Les ruches d'art



FabricARTHèque de la Bibliothèque du Vieux-Saint-Laurent

Une ruche d'art est un espace de création artistique. Elle vise à renforcer le partage de savoirs et à promouvoir les bienfaits d'ateliers collectifs inclusifs, entre des gens de divers horizons socio-économiques, d'âges, de cultures et de capacités différentes. On y trouve plus concrètement une panoplie de matériel et d'équipement d'art plastique, comme des ciseaux, de la peinture, des crayons de cire, des pinceaux ou même parfois des tissus !

La grainothèque



Dans quelques bibliothèques, vous pouvez récupérer des enveloppes de semences afin de cultiver votre propre jardin. Semez, récoltez et rapportez vos semences à l'automne suivant pour conserver et développer la collection. Afin de mieux outiller ses usagers à l'agriculture urbaine, des ateliers et conférences sur le sujet sont régulièrement offerts.

À NOTER : Chaque bibliothèque détient des services différents, alors il vaut mieux s'informer de leur disponibilité à sa bibliothèque de quartier. Ceci dit, toutes ces fabuleuses activités ont un point en commun : **la gratuité** ! Le savoir est vu comme une richesse commune qu'il faut partager. Profitez-en !

ADHÉREZ ET JOIGNEZ-VOUS À LA CAUSE!

« Nous avons besoin de vous pour rendre la culture et le tourisme plus accessibles aux personnes en situation de handicap ! »
— Isabelle Ducharme, présidente du conseil d'administration, Kéroul



MEMBRE INDIVIDUEL

25 \$ / ANNÉE

AVANTAGES :

- Recevez quatre fois par année **Le Baladeur**, la seule publication sur le tourisme accessible au Québec
- Recevez la brochure **Le Québec pour tous**
- Recevez par courriel, tous les deux mois, l'infolettre **Kéroul en bref**
- Soyez informé des grands dossiers concernant l'accessibilité
- Participez à l'assemblée générale annuelle
- Contribuez au développement de l'accessibilité
- Soutenez une organisation dont la mission vous tient à cœur!

MEMBRE CORPORATIF

60 \$ / ANNÉE

AVANTAGES :

- Recevez quatre fois par année **Le Baladeur**, la seule publication sur le tourisme accessible au Québec (1 à 25 exemplaires par parution)
- Recevez la brochure **Le Québec pour tous** (quantité au choix)
- Recevez par courriel, tous les deux mois, l'infolettre **Kéroul en bref**
- Bénéficiez d'une **conférence gratuite** sur les voyages une fois l'an
- Soyez informé des grands dossiers concernant l'accessibilité
- Participez à l'assemblée générale annuelle
- Contribuez au développement de l'accessibilité
- Soutenez une organisation dont la mission vous tient à cœur!

ADHÉSION À KÉROUL

Les membres sont une des forces vives de Kéroul. Vous êtes appelés à communiquer vos expériences touristiques. Vous témoignez aussi de la vitalité du tourisme accessible et de son importance dans notre société.

- Nouvelle adhésion
- Renouvellement
- Membre individuel (25 \$) :
déficience (s'il y a lieu) _____
- Membre corporatif (60 \$) :
contact _____
nombre de membres _____
- Don : _____

(un reçu d'impôt sera émis pour tout don de 20 \$ et plus)

Un geste concret qui place l'accessibilité au cœur des préoccupations!

Nom : _____
Adresse : _____
Ville : _____
Province : _____
Code postal : _____
Tél. (dom.) : _____
Tél. (bur.) : _____
Courriel : _____

Paiement par carte de crédit :

Carte de crédit : Visa MasterCard

Numéro : _____

Date d'expiration : _____

Ou par chèque à l'ordre de Kéroul

Retourner le formulaire à :



4545, av. Pierre-De Coubertin
Montréal (Québec) H1V 0B2

Tél. : 514 252-3104
Télec. : 514 254-0766

info@keroul.qc.ca
keroul.qc.ca



DES BIBLIOTHÈQUES POUR TOUS

Infrastructures
et services accessibles
dans les 45 bibliothèques
de la Ville de Montréal

Téléchargez le guide :
keroul.qc.ca

