

# Introduction

© Gaëlle Leroyer



# Pour une expérience culturelle accessible et inclusive

Guide de références pour le milieu culturel  
Ressources et pratiques inspirantes

© 2021 Kéroul

## Contributions

### Recherche et rédaction

- Michelle Roux-Bordage, agente de développement culturel

### Coordination et relecture

- Lyne Ménard, directrice finances et administration, Kéroul
- Faustine Maréchalle, coordonnatrice des communications et du marketing, Kéroul

### Relecture de l'introduction

- Aurélia Fleury, agente de concertation intersectorielle, Société inclusive
- William-Jacomo Beauchemin, chercheur et médiateur, Exeko
- Simon Sauvé, régisseur planification et expertise - diffusion, ville de Laval
- Marianne Roffi, chargée de projet, Association régionale de loisirs pour personnes handicapées des Laurentides

### Relecture de l'introduction et de la section Les musées

- Céline Le Merlus, Directrice - Formation et développement professionnel, Société des musées du Québec

### Contribution financière

- Ministère de la Culture et des Communications (partenaire principal)
- Ministère du Tourisme

### Correction linguistique

- René Kirouac

### Graphisme

- Karl Rowley, [Krafix.com](http://Krafix.com)

### KÉROUL

4545, avenue Pierre-De Coubertin  
Montréal (Québec) H1V 0B2  
514 252-3104

[info@keroul.qc.ca](mailto:info@keroul.qc.ca)

[keroul.qc.ca](http://keroul.qc.ca)

[lequebecpourtous.com](http://lequebecpourtous.com)

|   |   |    |   |
|---|---|----|---|
| 1 | 2 | 4  | 5 |
| 3 |   |    |   |
|   |   | 6  |   |
| 7 | 8 | 10 |   |
|   | 9 |    |   |

Crédits des photos de la page couverture :

- Miriam Doerr
- Darlene Alderso
- Musicmotion
- Anna Aglietta
- 5-6 Gaëlle Leroyer
- 7 Ewg3d
- 8 Slavica
- 9 Guillaume Milette
- 10 Gabriel Fournier



© Simon Laroche

Kéroul est sans conteste un organisme reconnu pour son expertise en accessibilité touristique. Ce qui est peut-être moins connu, mais pourtant bien réel, c'est son engagement profond pour rendre la culture accessible à tous !

Le guide que nous vous présentons ici en est un exemple fort. En le produisant, nous avons voulu outiller les gestionnaires culturels afin de les aider à mieux saisir les enjeux et à disposer des informations nécessaires pour rendre les lieux d'opération « physiquement » accessibles, en vue d'inclure tous les publics.

Nous avons également répertorié des notions clés pour réussir la signalétique, les parcours sans obstacles ou encore la communication, dans les divers milieux culturels. Des nombreuses ressources et autres documents viennent compléter notre proposition. Enfin, les fiches de bonnes pratiques présentent des projets réalisés dans différents milieux culturels établis au Québec ou dans d'autres pays francophones, lesquels ont en commun de vouloir de rendre la culture accessible au plus grand nombre.

Par le biais de ce guide, nous souhaitons proposer des solutions illustrées par des exemples concrets qui, nous l'espérons, sauront inspirer des initiatives adaptées aux réalités des différents milieux.

Bonne lecture et surtout bons travaux !

**Isabelle Ducharme**

Présidente du conseil d'administration de Kéroul



# Table des matières

|   |           |   |            |
|---|-----------|---|------------|
| <b>Introduction</b> .....   | <b>4</b>  | <b>Les arts visuels</b> .....   | <b>108</b> |
| <b>Lexique</b> .....  | <b>9</b>  | L'art-thérapie en arts visuels auprès des personnes handicapées ..... | <b>109</b> |
| <b>Le parcours sans obstacles</b> .....                             | <b>12</b> | Les personnes handicapées et la pratique des arts visuels .....       | <b>110</b> |
| <b>La signalétique</b> .....  | <b>17</b> | Les dispositifs d'aide pour la pratique des arts visuels .....        | <b>110</b> |
| <b>La communication et la promotion</b> .....                       | <b>21</b> | L'art, un outil de sensibilisation .....                              | <b>111</b> |
| <b>La gouvernance</b> .....   | <b>26</b> | Ressources .....  | <b>113</b> |
| Politiques et réflexions stratégiques .....                         | <b>27</b> | <b>Le cinéma</b> .....  | <b>123</b> |
| Formation et accompagnement .....                                   | <b>28</b> | Les aménagements .....  | <b>124</b> |
| Financement .....   | <b>33</b> | Les dispositifs d'aide .....  | <b>125</b> |
| Maillage et efforts collectifs .....                                | <b>35</b> | Les représentations adaptées .....                                    | <b>127</b> |
| <b>Les arts de la scène</b> .....                                   | <b>41</b> | Le cinéma en plein air .....  | <b>128</b> |
| L'aménagement .....   | <b>42</b> | Les médias dédiés aux personnes handicapées .....                     | <b>128</b> |
| Les dispositifs et équipements .....                                | <b>44</b> | Ressources .....  | <b>130</b> |
| Ressources .....  | <b>52</b> | <b>Les festivals et événements</b> .....                              | <b>137</b> |
| <b>Les arts littéraires</b> .....                                   | <b>84</b> | La planification .....  | <b>138</b> |
| L'accessibilité aux arts littéraires .....                          | <b>85</b> | L'aménagement du site .....   | <b>139</b> |
| Ressources .....  | <b>88</b> | Les dispositifs d'aide .....  | <b>140</b> |
| <b>Les arts numériques</b> .....                                    | <b>95</b> | Ressources .....  | <b>144</b> |
| La pratique de l'art numérique pour les personnes handicapées ..... | <b>96</b> | <b>Les musées</b> .....   | <b>152</b> |
| Les medialabs, fablabs, artlabs, hacklabs, humanlabs .....          | <b>97</b> | Les dispositifs d'aides pour une visite accessible .....              | <b>153</b> |
| La diffusion des œuvres .....                                       | <b>97</b> | Les dispositifs d'accompagnement .....                                | <b>155</b> |
| L'accessibilité des œuvres .....                                    | <b>98</b> | Les dispositifs numériques et multimédias .....                       | <b>157</b> |
| Les jeux vidéo .....  | <b>98</b> | Les activités culturelles .....                                       | <b>159</b> |
| Ressources .....  | <b>99</b> | Ressources .....  | <b>160</b> |
|   |           | <b>La musique</b> .....   | <b>173</b> |
|   |           | Qu'est-ce que la musicothérapie? .....                                | <b>174</b> |
|   |           | L'atelier musical pour les personnes handicapées .....                | <b>175</b> |
|   |           | Les dispositifs d'aide .....  | <b>175</b> |
|   |           | Ressources .....  | <b>177</b> |

Depuis quelques années, plusieurs secteurs culturels favorisent l'inclusion, l'accessibilité et l'équité des personnes handicapées par différentes initiatives. Ces actions permettent la pratique des arts et l'accès aux événements culturels amateurs ou professionnels.

Kéroul a le plaisir d'offrir ce guide pour les gestionnaires d'organismes et d'institutions culturels. Il propose des conseils et des ressources permettant la mise en place d'actions et de moyens pour répondre aux besoins d'un public plus diversifié. Sous forme de courtes fiches, vous trouverez des descriptions d'organismes, des pratiques culturelles inspirantes et des ressources complémentaires. Ainsi, vous pourrez découvrir des aménagements et des pratiques pour une expérience culturelle accessible et inclusive d'ici et d'ailleurs.

## Terminologie

Dans le présent guide, Kéroul utilise le terme « [personne handicapée](#) », car cette terminologie demeure respectueuse et est en accord avec le positionnement de l'Office des personnes handicapées du Québec. Cette terminologie est également utilisée et reconnue dans les milieux non spécialisés.

Selon le pays ou la nature des activités des répondants, certaines personnes vont préférer utiliser les termes « personne vivant avec des incapacités », « personnes ayant des limitations fonctionnelles » ou « personne en situation de handicap ».

Le concept de « situation de handicap » est très important. Il permet de départager ce qui relève de la personne de ce qui ne relève pas d'elle, mais qui dépend plutôt de l'ensemble des citoyens, des gouvernements et des organisations (publiques, privées et

communautaires). Ce concept sous-tend que si l'environnement était adapté, il n'y aurait pas de situation de handicap.

Le terme « diversité fonctionnelle » peut également être utilisé. La diversité fonctionnelle est un terme alternatif à handicap qui a été utilisé à l'initiative de personnes concernées par la situation. Ce terme est destiné à remplacer d'autres termes dont la sémantique est jugée péjorative par certains, comme handicap ou déficience.

Le concept de handicap a beaucoup évolué ces dernières années et continuera d'être analysé selon l'évolution des facteurs médicaux, sociaux et culturels.

Enfin, votre collecte d'informations et la lecture de guides comme celui-ci peuvent vous aider à adopter le meilleur terme selon votre milieu, votre réalité et vos valeurs.

## L'accès aux arts et à la culture : cela nous concerne tous !



© Gaëlle Leroyer

Aujourd'hui, plusieurs paliers gouvernementaux et institutions travaillent en collaboration avec des partenaires afin de favoriser la mise en place d'actions pour intégrer les personnes handicapées dans le développement culturel

de notre société. Par exemple, au Québec, différentes lois et politiques ont été adoptées afin de démontrer la volonté de notre société de favoriser la participation sociale des personnes handicapées.

En effet, la politique culturelle « Partout la Culture » du ministère de la Culture et des Communications inscrit parmi ses objectifs *une volonté de soutenir une participation culturelle élargie et inclusive et d'assurer une meilleure inclusion de tous les talents*. Ces éléments permettent d'orienter les gestionnaires et les organismes qui veulent arrimer leur planification stratégique avec les axes d'intervention provinciaux ou nationaux. Dans certains cas, ces initiatives offrent des ressources financières, matérielles et spécialisées pour encourager la création d'une offre culturelle inclusive pour tous.

Selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) 2017, environ 16 % des personnes âgées de 15 ans et plus au Québec ont au moins une incapacité. Le vieillissement de la population augmentera considérablement cette proportion dans les prochaines décennies. Les incapacités comprennent les limitations physiques, sensorielles, cognitives, communicationnelles et mentales. Elles peuvent être visibles, invisibles, permanentes, temporaires ou épisodiques. L'amélioration de l'accessibilité et de l'inclusion dans la gouvernance et la pratique des organismes et institutions peuvent être un levier pour assurer le maintien et le développement de l'offre culturelle au Québec. Enfin, le dialogue entre tous ceux qui contribuent de près ou de loin au rayonnement de la culture et à la pratique des arts doit être amorcé et valorisé afin que tous les acteurs soient conscientisés aux enjeux d'accessibilité, d'équité et d'inclusion.

## Pour une pratique plus inclusive : nous sommes tous gagnants !



Centre des sciences de Montréal © Gaëlle Leroyer

L'accès à la culture est un droit pour tous les citoyens, quelle que soit la situation physique, économique ou sociale. Cet accès est un enjeu majeur pour les personnes handicapées. Outre qu'elle constitue un formidable vecteur d'émancipation et d'autonomie, la pratique d'une activité artistique ou culturelle peut être créatrice de lien social. Elle est révélatrice des capacités de ces personnes et de ce qu'elles peuvent apporter à une société qui, souvent, les marginalise.

Il est reconnu que les organisations qui favorisent l'accessibilité notent des impacts organisationnels positifs (au-delà de l'amélioration de l'offre culturelle et de l'augmentation de l'achalandage de la clientèle visée). Lorsque les valeurs d'inclusion sont présentes dans la gouvernance et se transposent par des programmes et des équipements adaptés, des retombées intéressantes sont remarquées. Par exemple, nous pouvons observer une acceptabilité mutuelle des différences entre les employés, ou encore une meilleure capacité d'adaptation et d'innovation. Au Canada, beaucoup de programmes gouvernementaux et d'organismes représentant les personnes handicapées proposent des formations et des outils pour favoriser cette inclusion.

## Les enjeux et obstacles



Bibliothèque Marc Favreau © Guillaume Milette Photographe

Avant de favoriser l'accessibilité, encore faut-il que le milieu culturel connaisse la clientèle handicapée et ses besoins. Malgré la multitude de guides et de ressources, les gestionnaires ignorent souvent leur existence. Ainsi, devant les nombreuses propositions, il devient compliqué pour eux d'identifier les outils qui conviennent à leurs réalités. En résumé, le manque d'information et la méconnaissance des clientèles atypiques sont les enjeux majeurs énoncés durant la recherche pour ce guide.

Depuis quelques années, la conscientisation progresse dans les différents secteurs culturels par la mise en place de politiques et de plans d'action. Afin d'être une organisation inclusive, l'accessibilité universelle est la condition pour la participation de toutes les clientèles. Celle-ci se décline selon quatre axes :

- L'architecture et l'urbanisme ;
- Les programmes, services et emplois ;
- Les communications ;
- La sensibilisation et la formation.

Entreprendre cette démarche peut générer de grands défis. Devant le large spectre que ce concept recouvre, le gestionnaire est confronté à certains enjeux. Par exemple, la limite des

ressources disponibles, les contraintes liées à la diffusion culturelle, la préservation des bâtiments patrimoniaux et la résistance de certains intervenants décisionnels peuvent ralentir la mise en place de l'accessibilité.

N'ayant pas toutes les ressources requises, le gestionnaire devra parfois prendre des décisions difficiles et justifier les actions choisies devant l'ensemble de sa clientèle et devant sa propre organisation. Afin de couvrir l'ensemble des axes, le porteur de dossier devra avoir une préparation rigoureuse afin d'évaluer les étapes et les coûts. Enfin, l'accompagnement par des experts s'avère un choix judicieux afin de pouvoir déterminer les actions qui auront des impacts significatifs selon la mission, les ressources et les besoins des organisations.

### **Intelligence collective, les retombées positives du maillage**

La recherche de bonnes pratiques pour ce guide s'est effectuée tant auprès de différents organismes et institutions culturelles que de groupes représentant les personnes handicapées.

Ainsi, après ces travaux de recherche, il nous apparaît juste d'affirmer que chaque entité reconnaît l'importance de l'inclusion de toutes les clientèles, mais que la portée des efforts individuels demeure limitée.

Lorsque les différents acteurs partagent leurs connaissances et leurs expertises, les projets connaissent des retombées positives et de réels succès. Une connaissance approfondie des différentes réalités permet de proposer des actions durables et une multitude d'offres culturelles adaptées et innovantes.

## Conclusion



Musée national des beaux-arts du Québec © Gaëlle Leroyer

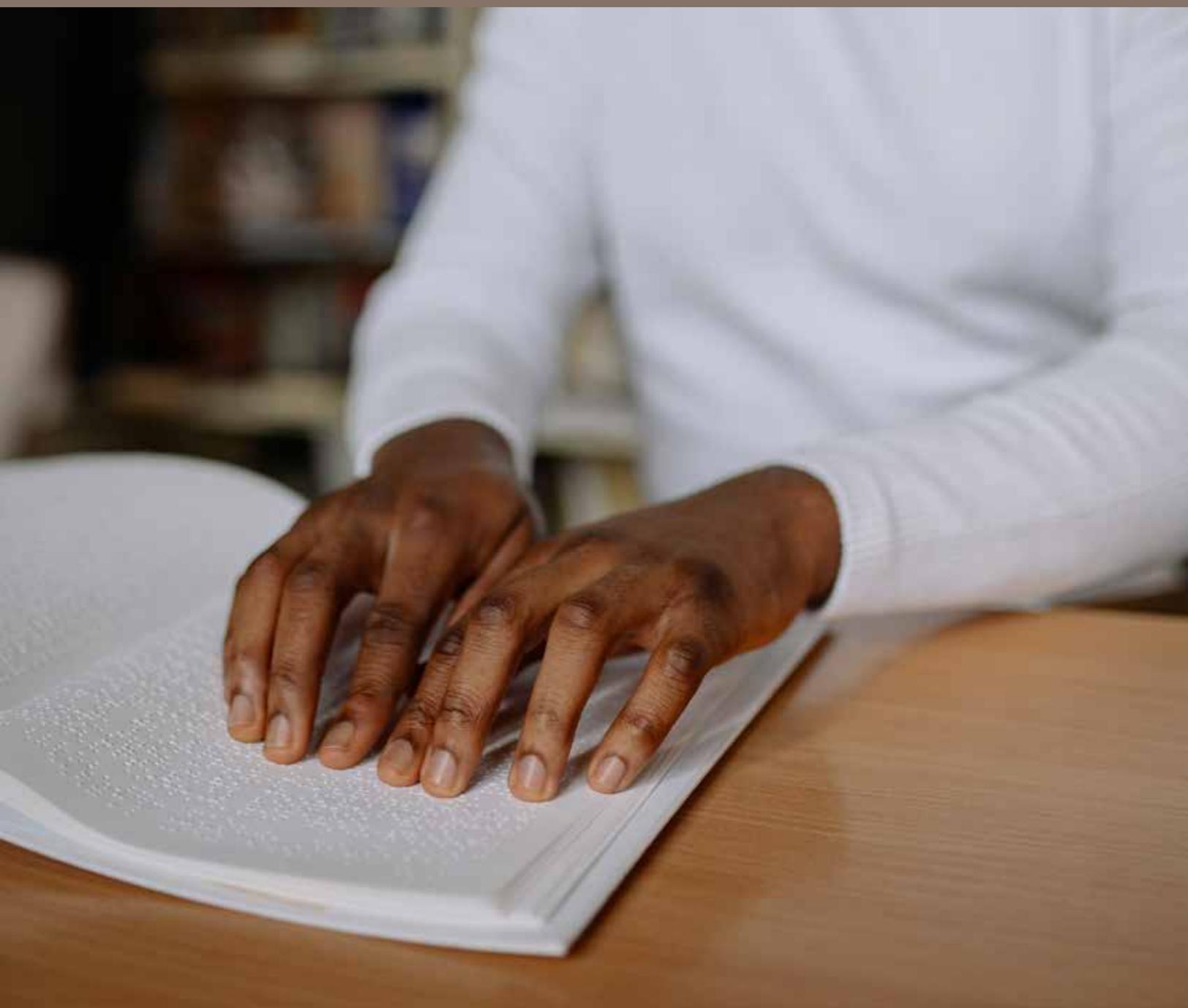
Kéroul souhaite informer les intervenants culturels et tous ceux qui désirent créer une meilleure accessibilité pour la culture. Cet outil peut être une introduction ou une continuité pour la création de maillages entre différents acteurs de la société. N'hésitez pas à partager ces bonnes pratiques et ces initiatives : vous pourriez être inspirant pour une nouvelle offre culturelle inclusive !

## Ressources complémentaires

- [Vers des parcours sans obstacles](#), Office des personnes handicapées du Québec, 2021
- [Aperçu statistique des personnes handicapées au Québec](#), Office des personnes handicapées du Québec, 2021
- [Institut national de santé publique du Québec](#), Institut national de santé publique du Québec, 2016
- [Culture et handicap : une exigence démocratique](#), Commission de la culture, de l'éducation et de la communication de France, 2017
- [Les avantages d'un milieu de travail inclusif](#), CBDC Restigouche
- [Résumé de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#), gouvernement du Canada, 2020
- [Qu'est-ce que l'accessibilité universelle](#), AlterGo
- [Musées et handicap : les freins de l'accessibilité](#), une enquête auprès de 127 musées, Culture & Musées, Rachel Chenu 31, 2017
- [Guide pratique — Charte pour une culture accessible](#), inclusive et équitable, Exeko, 2020
- [Pour une université inclusive](#), Université du Québec à Montréal, 2021
- [Office québécois de la langue française](#), 2021
- [La médiation culturelle et ses mots clés](#), Culture pour tous, 2014
- [Qu'est-ce que la médiation culturelle adaptée ?](#), Écart d'arts, 2021

# Lexique

© Yan Krukov



## La personne handicapée

Certains termes sont parfois chargés de significations et d'enjeux. La désignation de personne handicapée n'échappe pas à cette situation. Diverses formules visant à atténuer certaines associations négatives accolées à la personne handicapée sont proposées, comme personne en situation de handicap, ou personne ayant des limitations fonctionnelles, une déficience ou une incapacité.

Dans ce guide, nous conservons la notion de personne handicapée, en accord avec le positionnement de [l'Office des personnes handicapées du Québec](#) (OPHQ). Cette terminologie demeure respectueuse et a l'avantage d'être connue par les milieux non spécialisés.

Selon la [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale](#) (RLRQ, c. E-20,1, article 1. G), une personne handicapée est :

**Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.**

Cette définition s'applique à tout individu, femme ou homme, ayant une déficience. Il peut s'agir d'un enfant, d'un adulte ou d'une personne aînée.

En ce qui concerne l'incapacité, elle peut être motrice, intellectuelle, de la parole ou du langage, visuelle, auditive ou associée à d'autres sens. Elle peut être reliée à des fonctions organiques, ou encore, liée à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale.

Cette définition permet l'inclusion des personnes ayant des incapacités significatives épisodiques ou cycliques.

## Accessibilité

Une orientation éthique qui vise à garantir la possibilité à toutes et tous de prendre part de manière autonome à la vie culturelle.

## Accessibilité universelle

L'accessibilité universelle est la condition qui permet la participation de tous. Elle est définie comme le caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents.

Concrètement, l'accessibilité universelle permet à toute personne, quelles que soient ses capacités, de bénéficier des mêmes opportunités et d'une expérience de qualité, et ce, de manière autonome. Que ce soit pour se déplacer en fauteuil roulant ou avec une canne blanche, écouter un film, lire un courriel, jouer au hockey, se rendre au travail ou assister à un spectacle, l'accessibilité universelle cherche à éliminer les obstacles qui se présentent à tous ; elle bénéficie à tout le monde, incluant les travailleurs ou les jeunes familles qui se déplacent avec une poussette.

## Équité

Une juste représentation de toutes les diversités au sein des organisations et institutions culturelles.

## Inclusion

L'inclusion se rapporte à la création d'un environnement où tous les gens sont respectés de manière équitable et ont accès aux mêmes possibilités.

## Intelligence collective

Somme des connaissances, des compétences et des capacités intellectuelles de l'ensemble des individus qui composent une communauté, et qui, exploitée en synergie, donne à cette communauté la possibilité de survivre et de se développer.

## Médiation culturelle

La médiation culturelle désigne le processus de mise en relation entre les sphères culturelle et sociale, la construction de nouveaux liens entre politique, culture et espace public. Elle chapeaute un vaste ensemble de pratiques et vise ultimement à faire de chacun un acteur culturel.

## Médiation culturelle adaptée

La médiation culturelle adaptée s'adresse aux personnes en situation de handicap. Elle prend en compte leurs capacités et leurs difficultés, quel que soit le type de handicap. Cela permet à ce public, souvent éloigné de la culture et de ses lieux de diffusion, de bénéficier de l'offre culturelle.

# Le parcours sans obstacles





©Simon Laroche

L'accessibilité dans les lieux culturels est parmi les premiers éléments à évaluer afin que les personnes handicapées vivent une expérience positive et enrichissante. Elle fait partie intégrante des facteurs de réussite pour favoriser l'inclusion de toutes les clientèles. L'accès au lieu physique, l'accès aux services et à l'information adaptée permettront d'éliminer beaucoup d'obstacles parfois anodins aux yeux de tous.

La Régie du bâtiment du Québec propose des normes de conception sans obstacles ([section 3.8 du Code de construction](#)) afin d'adapter les infrastructures d'accueil et de services pour les personnes handicapées.

L'organisme Kéroul s'est inspiré de ces normes, d'études dirigées, d'expériences vécues et de consultations auprès d'organisations dans le milieu des personnes handicapées pour proposer des [fiches illustrées](#) à l'intention des gestionnaires.

Les critères d'évaluation de Kéroul sont les seuls à être reconnus par le ministère du Tourisme du Québec pour la certification et l'attribution des cotes d'accessibilité.

Kéroul et plusieurs organismes offrent des services d'accompagnement et de conseil aux entreprises et organisations. Ainsi, les

gestionnaires peuvent obtenir un état de la situation et apporter des améliorations, selon les recommandations faites.

Voici les principaux éléments pour un parcours sans obstacles.

### Stationnement



Aéroport de Montréal © Jordane Munger

Un espace réservé aux personnes handicapées est nécessaire. Il est important également de prévoir un débarcadère pour les personnes venant en transport adapté.

#### Nombre de places réservées pour un stationnement :

- De 1 à 24 places = 0 place réservée
- De 25 à 100 places = 1 place réservée
- De 101 à 200 places = 2 places réservées
- De 201 places et plus = au moins 1 % des places réservées

Ces exigences sont valables autant pour un stationnement intérieur qu'extérieur.



## Éléments à retenir

- Espace réservé bien identifié
- Espace sans pente, suffisamment large pour sortir aisément du véhicule
- Revêtement dur et résistant
- Bateau de trottoir pour passer du stationnement au trottoir

## Accès et entrées

L'**entrée** doit se faire de manière autonome. Idéalement située sur le trottoir principal et sans obstacle, l'identification de l'accès pour personne handicapée peut faciliter le déplacement. Dans le cas de la présence d'un vestibule, il faut prévoir suffisamment d'espace entre les deux portes pour faciliter les déplacements.



Bibliothèque Marc Favreau © Guillaume Milette Photographe



## Éléments à retenir

- Entrée plain-pied ou avec une rampe à pente douce (pas de marche)
- Porte large
- Dispositif d'entrée identifié
- Poignée à levier ou à anse
- Bouton presseur pour une ouverture automatique

## Circulation dans l'établissement



Centre des sciences de Montréal © Gaëlle Leroyer

Un **espace** suffisant pour circuler profitera à tous les visiteurs présents.

Une aire de repos peut être aménagée afin d'offrir aux personnes à mobilité réduite un endroit pour les périodes d'attente. Les personnes handicapées bénéficiant de transports adaptés ou de programmations adaptées doivent parfois patienter quelques heures. Gageons que tous vos visiteurs seront heureux de ces facilités !



## Éléments à retenir

- Espace assez large pour assurer la sécurité de tous les visiteurs
- Espace de manœuvre permettant à une personne en fauteuil roulant de faire un tour sur elle-même
- Ascenseur pour l'accès aux étages supérieurs

### Dimensions requises par fauteuil pour le demi-tour

- Un fauteuil roulant manuel : 1,70 m
- Un fauteuil roulant motorisé : 2,25 m
- Une autre aide à la mobilité motorisée (triporteur, quadriporteur) : 3,15 m

## Le comptoir d'accueil ou de caisse

Dans la plupart des lieux culturels, le [comptoir d'accueil](#) sera le premier contact avec le visiteur. Les éléments mis en place pour favoriser l'accessibilité peuvent être déterminants dans l'expérience de la personne handicapée.

Les dimensions humaines, matérielles et d'aménagements sont importantes. Des employés informés sur les bonnes pratiques d'accueil pour toutes les clientèles pourront assurer un encadrement adéquat pour tous les visiteurs.



Musée d'art contemporain de Montréal © Gaëlle Leroyer

### Éléments à retenir

- Personnel d'accueil informé des dispositifs et aménagements pour l'accessibilité
- Comptoir abaissé
- Dégagement sous le comptoir
- Appareil sans fil pour le paiement

## La salle de toilettes et les vestiaires

De nos jours, la plupart des bâtiments culturels offrent des [toilettes uniques](#) ou [multiples](#) accessibles pour accueillir les visiteurs. D'autres

aménagements accessibles peuvent aider les personnes handicapées à être autonomes tout en agrémentant leur visite.

Des [vestiaires](#) adaptés et des aires de repos peuvent être intégrés dans les espaces d'accueil afin d'assurer des déplacements sans obstacle.



Centre des sciences de Montréal © Gaëlle Leroyer

### Éléments à retenir

- Porte s'ouvrant vers l'extérieur des toilettes
- Poignée à levier ou à anse
- Au moins deux barres d'appui positionnées stratégiquement
- Espace de transfert
- Dégagement sous l'évier et un miroir suffisamment bas et incliné
- Poignée supplémentaire à l'intérieur de la porte de la cabine permettant de la fermer plus aisément

### Toilettes chimiques pour événements

- Assurer leur accessibilité (surface, chemin sans obstacle)
- Planifier une quantité suffisante selon le nombre de visiteurs attendus. La durée de l'événement et les services alimentaires offerts sur le site peuvent influencer le nombre de toilettes requises.

## Ressources complémentaires

- [Normes de conception sans obstacles — Guide d'utilisation](#), Code de construction du Québec, 2010
- [Vers des parcours sans obstacles](#), Office des personnes handicapées du Québec, 2021
-  [Les bonnes pratiques de l'Accessibilité des ERP](#), HandiNorme, 2018
-  [Autoformation mieux accueillir les personnes handicapées](#), Office des personnes handicapées du Québec, 2021
- [Guide des bonnes pratiques pour l'accessibilité aux espaces extérieurs de la Commission de la capitale nationale](#), Commission de la capitale nationale, 2010
- [Guide pratique d'accessibilité universelle](#), Ville de Québec, 2010
- [Accessibilité universelle, la conception d'environnements pour tous](#), Institut national de santé publique du Québec, 2021
- [Culture et Handicap. Guide pratique de l'accessibilité](#), ministère de la Culture et de la Communication (France), 2007

# La signalétique

Musée du Louvre de Paris © Tactile Studio



Chaque personne doit pouvoir s'orienter facilement dans les lieux culturels intérieurs et extérieurs. Une signalétique efficace facilite la [circulation](#) et encourage l'autonomie des usagers durant tout leur parcours. Le choix des emplacements de l'[affichage et de la signalisation](#) sont des facteurs déterminants pour favoriser l'appréciation de l'expérience culturelle.

Plusieurs équipements et normes sont proposés selon le type de handicap. Les éléments phares du parcours sans obstacles, soit le stationnement, l'entrée, la salle de toilettes et les issues de secours, doivent être identifiés clairement.

En lien avec l'accessibilité universelle, certains guides d'aménagement utilisent les termes de design inclusif, de design pour tous ou de conception universelle afin de concevoir des produits, des équipements, des programmes et des services qui peuvent être utilisés par tous, dans la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. La signalétique, [les communications et les promotions](#) sont ainsi optimisées et créent des repères intuitifs pour toutes les clientèles.



## Les principes de la signalisation



Maison culturelle et communautaire de Montréal-Nord © Kéroul

Pour être adéquate, une signalisation doit être visible, lisible et compréhensible pour tous. Les indications peuvent être visuelles, sonores, tactiles ou podotactiles<sup>1</sup>.

Quelques recommandations. La signalétique doit :

- Se trouver aux points de décision afin d'assurer une information continue (croisements de corridors, salles, ascenseurs, etc.)
- Être repérable en position assise ou debout
- Être claire et précise
- Utiliser des couleurs contrastantes selon la couleur du support ([le contraste minimal proposé est de 70 %](#))
- Utiliser des pictogrammes, images et photographies standards
- Éviter les effets de reflet ou de contre-jour et utiliser une surface mate
- Être ajustée au type de bâtiment ou de lieu des activités
- Nommer l'espace ou le service en utilisant toujours le même mot

1 Se dit d'un revêtement de sol en saillie, près du bord d'un trottoir, d'un quai, etc., perceptible par les personnes ayant une déficience visuelle et destiné à éveiller leur attention. [Dictionnaire Larousse Fr](#)

- Idéalement avoir été validée par un comité d'experts en accessibilité universelle
- Avoir été évaluée par les organisations d'utilisateurs



Musée national des beaux-arts du Québec © Annie Berube

## Les panneaux d'information des bâtiments

Avoir une signalétique efficace et intégrée dans le design du bâtiment peut représenter un défi important. Tout en préservant le patrimoine bâti, cette signalétique doit être installée stratégiquement afin que les usagers puissent se repérer de façon instinctive dans l'espace.

Tout d'abord, les panneaux d'information doivent être installés pour être vus. Dès l'entrée dans le bâtiment, tous les types de visiteurs confondus doivent avoir accès aux informations de façon évidente.

Ensuite, ces panneaux doivent pouvoir être lus facilement. Parfois sous forme de plan visuel ou descriptif, ces panneaux permettent de s'orienter et de se diriger de façon autonome et efficace. La plupart du temps, ils indiquent les commodités essentielles et les endroits accessibles. Les pictogrammes standards et les termes simples doivent être uniformes à la signalétique du bâtiment afin d'offrir des repères stables aux visiteurs.

L'intégration des dispositifs sonores et tactiles favorise la compréhension spatiale du bâtiment. [Le Guide pratique d'accessibilité universelle](#) de la Ville de Québec présente des fiches qui proposent les normes permettant aux visiteurs de comprendre les indications.

Les plans et l'information peuvent être présentés sous forme de guide disponible sur le site Internet des lieux culturels. Ainsi, les personnes peuvent planifier leur visite avant leur arrivée et s'assurer que des dispositifs sont accessibles selon leur condition.



Plan © Centre des sciences de Montréal

## Les panneaux d'information des événements et festivals



Évaluation Kéroul © Simon Laroche

La signalisation des événements extérieurs et des festivals est un élément logistique très important dans la préparation, car elle permet l'autonomie, la sécurité et la fluidité des festivaliers. Elle contribue au succès des activités et dans la rétention des visiteurs pour les années futures. Les événements étant souvent ponctuels ou de courte durée, les organisateurs doivent aménager des sites non dédiés et prévoir toutes les commodités pour la sécurité et le bien-être des visiteurs.

Les principes de la signalisation seront appliqués, mais ils devront être adaptés selon les éléments naturels du site. Il est important qu'ils soient visibles en tout temps ; il faudra prévoir l'éclairage et s'assurer qu'aucun élément ne cache les informations. Sur les panneaux d'information, les endroits accessibles et les commodités pour les personnes, handicapées ou non, doivent être identifiés.

Selon les ressources disponibles et les éléments physiques, la signalétique ne pourra pas toujours respecter toutes les recommandations requises pour assurer la compréhension de l'aménagement. Plusieurs organisations prévoient alors des ressources humaines et techniques aux points stratégiques pour

accueillir les festivaliers et leur expliquer l'aménagement du site et le fonctionnement des dispositifs mis en place pour assurer une accessibilité aux scènes ou aux sections d'activités. L'aménagement, la logistique et la signalisation doivent être travaillés en symbiose afin d'assurer une mobilité fonctionnelle pour toutes les clientèles.

Puisque dans la plupart des cas, les installations sont temporaires, il est avantageux de recueillir les commentaires constructifs des participants afin d'apporter des améliorations et des moyens innovants pour tous les types de clientèles au fil des années.

## Ressources complémentaires

- [Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle](#), Société Logique/Institut Nazareth et Louis-Braille, 2003
- [Guide pratique d'accessibilité universelle — Information et signalisation](#), Ville de Québec, 2010
- [Une signalétique intérieure efficace et en règle](#), Handinorme, 2017
- [Concevoir une signalétique accessible à tous : Guide des bonnes pratiques dans les ERP](#), Ville de Chalon-sur-Saône, 2021
- [Atelier « Signalétique accessible et spectacle vivant »](#), Accessibilité-patrimoine 2018
- [Pour une signalétique accessible à tous](#), Saint-Étienne Métropole, 2014
- [Mettre en place une signalétique accessible](#), Blog Direct Signalétique, 2021
- [Communiquer pour tous. Guide pour une information accessible](#), Saint-Maurice : Santé publique de France, 2018

# La communication et la promotion

Musée du Louvre de Paris © Tactile Studio





Site Internet du Musée des beaux-arts de Montréal

Une communication et une promotion accessibles sont des facteurs de réussite pour obtenir la participation de tous aux activités culturelles. Des informations et des outils clairs permettent aux visiteurs de planifier leurs allées et venues. Ils sont ainsi capables de déterminer seuls si l'activité et le lieu sélectionnés conviennent à leur condition. Cela favorise également leur autonomie à leur arrivée.

## Informations essentielles

La communication peut se transmettre par différents moyens (outils imprimés, outils numériques et échanges interpersonnels). Il est important de s'assurer que tous les visiteurs ont un accès égal à l'information. Le choix des mots est important afin de ne pas utiliser de connotations négatives pour désigner une clientèle handicapée. Beaucoup de [ressources](#) sont disponibles afin d'avoir de bonnes pratiques. Des plans, des photographies et des vidéos peuvent être ajoutés et faciliteront la planification d'une expérience positive pour tous.

Dans tous les moyens de communication utilisés, il est important de transmettre une information claire, directe et simple à comprendre. Le visiteur doit pouvoir connaître le niveau d'accessibilité du lieu et des activités offertes.

Voici les éléments à intégrer dans la communication :

- Stationnements réservés : indiquer le nombre d'espaces.
- Entrées : sont-elles de plain-pied ? Y a-t-il une marche ?
- Aires communes intérieures et extérieures, vestiaires, aires de restauration, etc. : sont-elles sans obstacles ?
- Salles de toilettes : indiquer le nombre et spécifier où elles se situent.
- Activités culturelles : dispositifs spécialisés, méthode de réservation, horaire, etc.
- Tarification : rabais disponible ? Gratuité pour l'accompagnateur ?

## Les documents imprimés



La lisibilité est très importante et les détails font la différence dans la compréhension des messages transmis. Les polices d'écriture, les couleurs, les contrastes, la mise en page, etc. doivent être choisis avec justesse. Plusieurs logiciels informatiques proposent [des guides](#) pour la rédaction.

Les documents imprimés peuvent être partagés parmi les personnes ayant un accès limité aux communications numériques et parmi différentes associations qui pourront les mettre à la disposition de leur clientèle.

Enfin, une section de dépliant promotionnel de l'offre culturelle ou une brochure dédiée aux services adaptés de l'organisation permet de mettre en lumière les initiatives d'accessibilité et de transmettre l'information aux clientèles visées.

## Les communications numériques et les réseaux sociaux



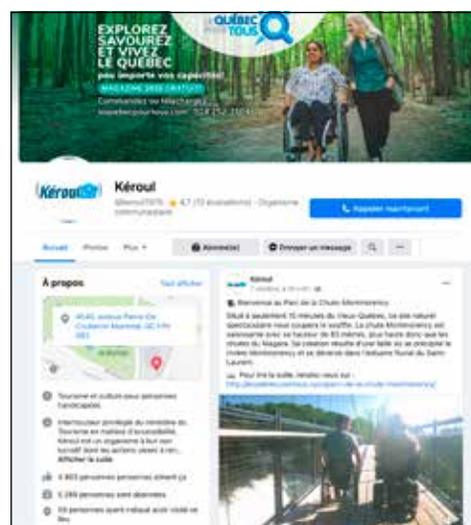
Bibliothèque Saul-Bellow © Guillaume Milette Photographe

De nos jours, le site Internet est le premier outil utilisé pour rechercher les informations. Par sa nature flexible, Internet rend les mises à jour des données et l'amélioration de la navigation possibles et permet une recherche efficace des informations. Selon le handicap, certains visiteurs possèdent des dispositifs afin d'être autonomes. Du côté des organisations, plusieurs éléments sont conseillés. En voici quelques-uns :

- Avoir un onglet dédié aux services adaptés
- Utiliser des normes d'accessibilité (le [W3C](#) est le plus utilisé)
- Activer les textes redimensionnables
- Décrire les hyperliens
- Inclure des équivalents textuels pour toutes les photos et les images

- Utiliser des outils en ligne connus sous le nom de « vérificateurs d'accessibilité »
- Engager un expert en conception de contenu Web accessible

Idéalement, une collaboration avec des personnes handicapées est pertinente afin de s'assurer de présenter un site Internet répondant aux normes d'accessibilité. Cet exercice s'avère très important afin de garantir l'utilisation de dispositifs récents et d'un vocabulaire respectueux, et de miser sur des informations essentielles.



Page Facebook de Kéroul © kéroul

Les médias sociaux ne sont pas les meilleurs outils pour communiquer les services d'accessibilité puisqu'ils présentent des contraintes technologiques pour certaines clientèles. Toujours en évolution, certaines applications connues mondialement dédient des équipes à l'amélioration de l'inclusion. [AMI-Télé](#) partage aussi quelques conseils afin d'augmenter le rayonnement et l'accessibilité des médias sociaux.

Les réseaux sociaux sont cependant d'excellents relais d'information pour des initiatives inspirantes et la présentation des moyens d'inclusion. Le partage des publications sur des profils, pages ou groupes peut aider à

promouvoir des actions culturelles inclusives et à atteindre les clientèles ciblées. On dit souvent qu'une image vaut mille mots. Ainsi, les photos et vidéos partagées mettent en action les impacts positifs des activités inclusives et sont source d'inspiration pour les futurs visiteurs et les organisations culturelles.

## Communications interpersonnelles



Bibliothèque Saul-Bellow © Guillaume Milette Photographe

Le service à la clientèle est très important pour l'appréciation de l'expérience vécue par le visiteur. Représentant l'image de l'organisation, l'employé doit être outillé pour répondre adéquatement aux questions.

Les interactions téléphoniques, par courriel et en personne doivent toujours être respectueuses et adaptées selon le type de handicap afin de favoriser l'inclusion. Plusieurs dispositifs adaptés peuvent être proposés pour faciliter la compréhension de la conversation. La [formation](#) s'avère efficace pour offrir un service à la clientèle de qualité. Elle permet de conscientiser les employés au sujet des limites et des difficultés que l'aménagement et les activités peuvent comporter pour les personnes handicapées. De plus, elle assure de bonnes pratiques à adopter lors de l'accueil et des échanges avec une clientèle atypique.

Enfin, les différents points de service peuvent disposer d'un pense-bête afin d'identifier tous les moyens et dispositifs disponibles pour proposer une expérience positive aux visiteurs.

## Promotion et marketing



Lorsqu'un organisme ou une entreprise déploie des efforts pour favoriser l'inclusion et l'accessibilité des personnes handicapées, la promotion et la publicité deviennent incontournables pour partager les bonnes pratiques et pour le développement de la clientèle.

Après avoir déterminé le public cible et adapté les outils de communications, il faut multiplier les actions de promotion. Les associations et les ressources pour les personnes âgées et en situation de handicap sont d'excellents canaux pour diffuser ces informations. Un court article publié dans leurs revues, leurs médias sociaux ou leurs infolettres peut susciter l'attention de clientèles visées. Des invitations offertes à des organismes partenaires à destination des personnes handicapées peuvent favoriser le bouche-à-oreille et permettre à de nouveaux visiteurs d'inscrire une nouvelle activité culturelle dans leur agenda.

Des certifications et des reconnaissances seront aussi très avantageuses pour promouvoir l'accessibilité et l'inclusion.

## La certification Kéroul



© Simon Laroche

Kéroul évalue l'accessibilité des établissements touristiques et culturels du Québec. Il s'agit d'une certification reconnue par le ministère du Tourisme du Québec. L'évaluation permet de connaître le degré d'accessibilité d'un établissement de façon juste et précise.

L'établissement sera classé accessible, partiellement accessible ou non accessible pour les personnes à mobilité réduite. Des cotes complémentaires sont également émises pour les services pour personnes ayant une déficience visuelle ou auditive.

L'information de l'évaluation est ensuite diffusée sur la base de données en ligne de [Kéroul](#), sur le site [Le Québec pour tous](#), sur le site [Bonjour Québec](#) ainsi que dans les guides touristiques régionaux. Au-delà de la certification, Kéroul peut être amené à faire la promotion de l'activité, ou du lieu, au sein de son périodique [Le Baladeur](#) ou sur sa page [Facebook](#).

Dans tous les cas, tous les outils promotionnels du lieu culturel évalué devraient être révisés par divers représentants de personnes handicapées afin d'assurer la transmission efficace des

informations. Des visuels et des vidéos de personnes handicapées en action permettront aux futurs visiteurs d'être en confiance pour leur expérience.

## Ressources

### Communication accessible

- [Outils et ressources pour vous aider à rendre vos documents accessibles](#), OPHQ, 2021
- [Guide de rédaction pour une information accessible](#), Partenariat entre le Pavillon du Parc, la Ville de Gatineau et l'Université du Québec en Outaouais – Équipe de recherche en littératie et Inclusion [ÉRLI], 2011
- [Ressources et références pour la conception d'outils de communication universellement accessibles](#), AlterGo, 2016
- [Guide pratique pour vos documents imprimés](#), Institut Nazareth et Louis-Braille, 2012
- [Qu'est-ce que l'accessibilité numérique?](#), Usabilis, 2021
- [Modernisation des standards sur l'accessibilité du Web](#), Secrétariat du Conseil du trésor du Québec, 2018
- [Accéder à l'information et à sa compréhension pour une société inclusive](#), Infoaccessible, 2020
- [Accessibilité numérique : pourquoi? Pour qui? Comment?](#), Le Webzine OKEENEA, 2020
- [Mieux comprendre... en 3 minutes – chaque mot à sa place](#), Express-O Volume 9, numéro 7, OPHQ, 2015

### Prix et distinctions

- [Prix à part entière](#), OPHQ, 2021
- [Prix et distinctions](#), AlterGo, 2021
- [Award and the Equity, Diversity, and Inclusion \[EDI\] Award](#), The METAs Committee [METAC] en collaboration avec le Conseil des Arts de Montréal, 2020

# La gouvernance



### Politiques et réflexions stratégiques



Centre national danse thérapie © Anna Aglietta

Lorsqu'une organisation désire proposer des services ou des aménagements pour accueillir des personnes handicapées, il est fortement recommandé de se doter d'une politique d'inclusion ou d'accessibilité universelle afin de structurer les priorités, les ressources, les actions et d'évaluer les impacts sur l'ensemble des activités.

Le principal facteur de réussite pour la mise en œuvre des actions passe par une gouvernance partagée entre les intervenants. Lorsque la réflexion est participative, la cohérence et la mobilisation sont assurées et permettent le développement de projets et d'actions plus structurants pour les clientèles ciblées.

La consultation des employés, avec ou sans handicap, selon leurs tâches et leurs responsabilités, permet de recueillir des propositions dans le but d'améliorer l'expérience des visiteurs. Il ne faut pas oublier que l'accessibilité n'est pas seulement physique, elle est aussi sociale. Il est également intéressant de prendre connaissance des politiques de milieux semblables et d'échanger avec ces derniers pour donner un aperçu des défis et des enjeux à prévoir. Bien que cette démarche puisse être longue, quelques améliorations peuvent être

apportées rapidement. L'accompagnement par un organisme représentant les personnes handicapées s'avère un choix judicieux pour commencer les réflexions.

Dans certains cas, convaincre tous les paliers décisionnels est le premier défi. Il est intéressant d'identifier tous les impacts positifs pour favoriser l'inclusion de clientèles atypiques. Le développement de public, le déploiement d'actions culturelles, une meilleure accessibilité culturelle sont des exemples de point de départ pour inclure l'accessibilité universelle dans une réflexion stratégique d'une organisation. Depuis quelques années, les paliers gouvernementaux incitent le milieu culturel québécois à favoriser l'inclusion.



© Fauxels

[Le plan d'action](#) à l'intention des personnes handicapées du ministère de la Culture et des Communications offre du soutien par divers programmes spéciaux et de financement. Puisque le gouvernement s'engage auprès des clientèles handicapées et reconnaît l'importance de l'accessibilité à la culture, plusieurs [organisations liées](#) ministère de la Culture et des Communications telles que le [Conseil des Arts et Lettres du Québec](#) (CALQ) ou encore la [Société du Grand Théâtre du Québec](#) proposent des plans d'action et suivent attentivement l'atteinte des objectifs. À plus petite échelle, les municipalités de 15 000 habitants et plus

et les municipalités régionales de comté (MRC) [doivent se doter d'un plan d'action annuel](#) à l'égard des personnes handicapées.

Ainsi, des aides financières et des incitatifs sont proposés selon la réalité et le portrait de chacun des milieux. Les retombées de ces mesures incitatives sont positives par la multiplication des propositions culturelles adaptées et une reconnaissance des bienfaits de la consommation culturelle auprès des personnes handicapées. Du soutien est également disponible pour les artistes en situation de handicap afin de couvrir certains frais reliés à leurs besoins. Les conditions nécessaires pour la création et l'expression artistique sont optimisées et favorisent l'épanouissement de ces artistes. Ces bonnes pratiques culturelles permettent les rencontres entre les différentes clientèles de notre société et aident à enlever les barrières afin de favoriser l'inclusion dans toutes les sphères de la vie.

### Ressources complémentaires

- [Ressources et références en matière d'accessibilité universelle](#), AlterGo, 2017
- [Modèle standard d'une politique d'accessibilité universelle](#), Groupement des associations de personnes handicapées de la Rive-Sud de Montréal inc. (GAPHRSM), 2014
- [Les partenariats de données numériques: mettre les bases d'une gouvernance de données collaborative dans l'intérêt du public](#), Sarah Gagnon-Turcotte, Miranda Sculthorp et Steven Coutts, 2021

## Formation et accompagnement



Formation Service Complice © Kéroul

L'aménagement des lieux et l'acquisition de dispositifs ne sont pas les seules initiatives qui offrent une expérience positive pour la clientèle de personnes handicapées. La qualité de l'accueil et le service offert par les employés sont déterminants pour favoriser l'équité et le respect. Certains organismes spécialisés offrent des formations et des programmes pour accompagner les gestionnaires et les employés. Ainsi tous seront outillés et pourront transmettre les bonnes informations selon chaque clientèle.

## Accueil – Service complice – Kéroul



Kéroul propose la formation [Service complice](#) conçue pour les employés de première ligne. À la fin de cette formation, les participants connaîtront les stratégies pour offrir un service de qualité. Ils comprendront également l'importance grandissante des besoins de la clientèle ayant des déficiences et de celle des personnes âgées pour les industries touristiques et culturelles.

Les clientèles présentées durant la formation :

- Les personnes ayant une déficience motrice
- Les personnes ayant une déficience visuelle
- Les personnes ayant une déficience auditive
- Les personnes ayant une déficience intellectuelle
- Les personnes ayant un trouble de la parole ou du langage
- Les personnes autistes
- Les personnes ayant un trouble de santé mentale
- Les personnes âgées
- Les personnes ayant d'autres déficiences

 [Vidéo promotionnelle de Kéroul](#)

## Accessibilité Universelle – AlterGo



Cette [formation](#) de trois heures s'adresse à tous les gestionnaires et les employés bénévoles de tous les secteurs confondus. Comprendre les enjeux leur permet de rejoindre un public cible plus large et de participer à l'avancement de la société.

Au terme de la formation, les participants auront atteint les objectifs suivants :

- Connaître les besoins des personnes ayant une limitation fonctionnelle ;
- Comprendre le concept de l'Accessibilité universelle ;
- Développer le réflexe de l'Accessibilité universelle dès le début du projet ;
- Améliorer les services de loisir offerts aux personnes ayant une limitation fonctionnelle.

Sous forme de jeux-questionnaires, de mises en situation et d'exercices pratiques, AlterGo présente une panoplie de ressources selon les axes de l'accessibilité universelle.

AlterGo propose également [plusieurs formations](#) pour l'accueil des personnes handicapées et l'accompagnement en loisir. Des formations sur demande peuvent être disponibles.

### Accompagnement en Loisir – AQLPH



La [Formation nationale en accompagnement en loisir des personnes handicapées](#) (FACC) de l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH) s'adresse aux personnes désirant accompagner les personnes en situation de handicap dans leurs pratiques de loisirs.

La FACC permet d'atteindre les objectifs suivants :

- Acquérir des connaissances sur les rôles et responsabilités inhérents à l'accompagnement de personnes handicapées, sur les différents types de déficiences et sur la réalité des personnes ayant un handicap ainsi que sur le contexte de loisir des personnes handicapées;
- Développer des connaissances et des compétences dans l'adaptation d'activités selon les besoins spécifiques de la personne ayant un handicap;
- Prendre conscience de ses forces et limites en tant qu'accompagnateur d'une personne handicapée dans un contexte de loisir.

L'AQLPH offre également des [formations sur mesure](#). Afin de proposer une programmation culturelle adaptée, cet organisme outille les gestionnaires et chefs d'entreprises dans la mise en place de ressources et de dispositifs adéquats pour obtenir le succès de leurs activités.

### Le manuel de l'accompagnement – Zone Loisir Montérégie



Cet organisme propose le [manuel de l'accompagnement](#), 2<sup>e</sup> édition. Dans cet ouvrage, on retrouve la nomenclature et la classification des limitations ainsi que des conseils de base et des références aux partenaires pour outiller les accompagnateurs des personnes handicapées. Cet outil est un excellent complément aux formations offertes par les différents organismes.

### Accueil – « Mieux comprendre la différence pour mieux agir » – AQLPH



Cette [session de sensibilisation](#) s'adresse aux personnes qui accueillent des personnes handicapées ou interagissent avec elles : services municipaux, touristiques, animations estivales, etc. D'une durée de trois heures, elle fait un survol des clientèles et de certaines stratégies d'approche afin de favoriser l'accueil des personnes handicapées. Elle permet aux participants de mieux comprendre la réalité des personnes handicapées et de découvrir des pratiques inspirantes d'inclusion.

### Accueil - Autoformation mieux accueillir les personnes handicapées – OPHQ



L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) propose des capsules de formation présentant différents types d'incapacité afin de connaître les meilleures pratiques à adopter. À la suite du visionnement, un questionnaire est proposé pour assurer un service à la clientèle inclusif en toute circonstance.

### Service-Conseil et Accompagnement – Kéroul



La mission de Kéroul étant liée à l'accès au tourisme et à la culture, un [service-conseil et d'accompagnement](#) est disponible. Reconnu comme l'interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme en matière d'accessibilité, Kéroul peut évaluer et [certifier l'accessibilité des établissements selon des cotes](#). Un rapport peut également être transmis avec des recommandations pour améliorer l'expérience du visiteur en situation de handicap.

### Évaluation – Marches exploratoires – AlterGo



## ALTERGO

Les [marches exploratoires](#) permettent de faire une évaluation critique et qualitative d'un environnement. Pendant trois heures, un groupe de marcheurs ayant différentes limitations fonctionnelles évaluent l'accessibilité d'un ou plusieurs aspects de votre organisation. Leurs constats sont ensuite colligés, puis vous sont remis dans un rapport. Cette démarche s'appuie sur le principe voulant que les personnes ayant une limitation fonctionnelle soient parmi les mieux placées pour faire l'identification des éléments favorables à la pratique autonome d'une activité.

Axée sur l'expérience humaine de l'utilisateur, la marche exploratoire permet d'évaluer les éléments suivants, selon le cas :

- L'accessibilité de vos infrastructures intérieures et extérieures (peut également être fait sur plans pour une nouvelle infrastructure) ;
- La programmation de votre organisation ;
- Vos outils de communication.

### Aménagement – Design universel et conception sans obstacles - Société Logique



Cette [formation](#) s'adresse aux professionnels intéressés à en savoir plus au sujet de l'aménagement de lieux accessibles. Elle permet :

- D'aider les participants à différencier les notions d'adaptation, d'accessibilité et conception sans obstacles, et de design universel ;
- De leur offrir une occasion d'échanger avec des personnes ayant des limitations fonctionnelles, afin de mieux connaître leurs besoins ;
- De leur démontrer les avantages d'appliquer le concept de design universel dès le début du projet de construction et réaménagement ;
- De développer leurs capacités à intervenir auprès des clients en faveur de l'accessibilité universelle ;
- De leur faire comprendre l'intention, la portée et les limites des articles du Code de construction portant sur la conception sans obstacles, et connaître les options d'accessibilité universelle possibles, incluant des documents de référence utiles.

### Carte accompagnement loisir (CAL)



Avec la [Carte accompagnement loisir \(CAL\)](#), l'entrée de l'accompagnateur d'une personne handicapée est gratuite dans les lieux touristiques, culturels ou de loisir en général qui sont partenaires. Bien que la carte soit gratuite, les personnes handicapées doivent payer leurs billets pour leurs sorties culturelles.

La CAL remplace la VATL, programme en vigueur depuis plus de 20 ans. Elle est gérée par l'Association québécoise du loisir pour les personnes handicapées (AQLPH).

## Carte Access 2



Depuis sa fondation en décembre 2004, le programme [Accès au divertissement pour 2](#) vise à offrir plus de possibilités aux personnes handicapées de participer aux activités récréatives avec un accompagnateur, sans charge financière supplémentaire. Le programme est également conçu pour sensibiliser et aider les entreprises à fournir un service clientèle de qualité aux clients handicapés.

Administré par les Timbres de Pâques Canada à Toronto, le programme Accès au divertissement pour 2 a grandi pour atteindre plus de 75 000 Canadiens et comprend plus de 500 sites participants à travers le pays.

Avec le soutien de tous les partenaires et des détenteurs de carte Accès 2, le programme est devenu un chef de file national dans la création des possibilités pour les personnes handicapées et dans la sensibilisation à l'importance des lieux accessibles.

## Financement



© Andréa Piacquadio

L'enjeu des ressources financières est souvent le premier obstacle soulevé lors du développement de programmes et d'aménagements pour favoriser l'inclusion. La planification rigoureuse, la concertation et l'accompagnement s'avèrent efficaces pour prévoir les sommes nécessaires selon les actions envisagées.

Lorsque tous les employés et partenaires d'une organisation adhèrent à l'adoption de la politique d'accessibilité universelle et sont impliqués dans sa mise en action, ils peuvent indiquer les enjeux reliés aux ressources disponibles. Ce processus de consultation facilite l'identification des ressources financières nécessaires et des priorités. La recherche de financement peut alors être planifiée selon les besoins du plan d'action.

### Levée de fonds

Les organismes culturels proposent souvent des concerts et autres événements afin de recueillir des fonds pour développer des projets ou programmes spéciaux pour l'inclusion des clientèles atypiques. Différents modèles de financement et idées innovantes peuvent permettre d'atteindre les objectifs fixés de la levée de fonds. Un maillage avec des

fondations pour les personnes en situation de handicap peut être une avenue très intéressante.

### Aide financière

Le secteur culturel bénéficie de programmes d'aide financière selon le lieu, le statut, le type d'activité et les besoins identifiés de l'organisme. De plus, des programmes d'aides publiques et privés soutiennent les organismes représentant les personnes handicapées et peuvent contribuer à favoriser l'accessibilité à la culture.

### Ministère de la Culture et des Communications du Québec (MCC) – Programmes

En lien avec son plan d'action à l'intention des personnes handicapées, le gouvernement propose des [programmes](#) permettant d'obtenir des aides financières et [des aides aux immobilisations](#). Les organismes [liés au MCC](#) suivent le pas en proposant des enveloppes financières dédiées à l'inclusion des personnes handicapées dans les différents secteurs culturels. Ponctuel ou récurrent, le soutien varie selon les politiques et les plans d'action. Il est conseillé de s'abonner aux infolettres de ces organisations afin de connaître leurs nouveaux programmes d'aides et leurs échéanciers. Selon le secteur culturel dans lequel œuvre l'organisation, il est possible de trouver des programmes spécifiques.

### MRC et Conseil des arts – Programmes

Les instances régionales ont accès à des aides financières publiques afin d'inciter les organismes à but non lucratif de leur territoire à proposer des programmations et à acquérir des équipements spécialisés dans le but d'accroître l'accès à la culture. Il est important de s'informer régulièrement sur le soutien proposé pour connaître les objectifs et les différents échéanciers. Dans la plupart des cas, les agents

de développement culturel de chaque MRC ou de municipalité connaissent les programmes d'aides des différents ministères pour aider le milieu culturel à favoriser l'inclusion.

### Fonds pour l'accessibilité – Emploi et Développement social Canada

Le [Fonds pour l'accessibilité](#) (FA) finance des projets visant à rendre les collectivités et les milieux de travail du Canada plus accessibles. Ainsi, le FA appuie les personnes en situation de handicap et leur permet de :

- Participer aux activités et aux programmes
- Obtenir des services ou un emploi

Les projets admissibles doivent être directement liés à l'élimination des obstacles pour les personnes handicapées.

### Déductions et subventions – Infrastructure – Kéroul

Afin de soutenir les établissements et municipalités dans leur poursuite de l'accessibilité et de l'inclusion, de nombreuses aides financières et déductions sont disponibles. Découvrez plus d'informations sur le site Internet de [Kéroul](#), où plusieurs programmes sont présentés afin d'aider les organisations dans l'amélioration de l'accessibilité.

Notamment le [Programme d'accessibilité des établissements touristiques](#) (PAET) créé en 2017 par le ministère du Tourisme du Québec et dont la gestion a été confiée à Kéroul. Ce programme a pour objectif d'aider financièrement les établissements d'hébergement, les attraits touristiques, certains services et les lieux d'accueil et d'information dans la transformation ou l'amélioration de leurs infrastructures, et ce, afin de les rendre accessibles aux personnes ayant une incapacité.

### Programmes et aides financières – AlterGo

Conformément à sa mission d'abolir les obstacles au loisir, au sport et à la culture pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle, AlterGo coordonne des [programmes de soutien financier](#) pour, entre autres, appuyer les organismes qui contribuent à faciliter l'accès aux activités de loisir pour des milliers de Montréalais.

### Maillage et efforts collectifs



Fête communautaire © Sans Oublier le Sourire

Depuis quelques années, plusieurs organisations ont décidé de partager leurs connaissances et d'unir leurs forces afin de faire

évoluer les concepts d'équité, d'accessibilité et d'inclusion pour les personnes handicapées. Des regroupements d'organismes de différents horizons ont permis de déposer des recommandations, de produire des guides et des études sur les bienfaits de la culture pour l'épanouissement complet de l'individu.

La rencontre entre des acteurs du milieu de la culture et des représentants des organismes pour personnes handicapées a permis de consolider des projets structurants et d'outiller les personnes désirant progresser dans la mise en œuvre de l'accessibilité.

Voici quelques projets et organismes inspirants qui ont adopté une gouvernance partagée pour aider à bâtir une société plus inclusive.

## Fiche bonne pratique

### Maillage

## Collectif A. U. Accessibilité Universelle



 [collectifau.ca](http://collectifau.ca)

 Montréal

 [Qu'est-ce que le Collectif Accessibilité Universelle](#)

Le Collectif Accessibilité Universelle (A. U.) est un projet collaboratif réunissant des organismes visant à promouvoir l'accessibilité universelle à l'échelle du Grand Montréal.

Les objectifs principaux du Collectif A. U. pour 2021 sont de sensibiliser la population du Grand Montréal à l'accessibilité universelle et de faire la promotion d'un message et de demandes communes dans le cadre des élections municipales.

Leur mission est de mobiliser l'intelligence collective pour innover socialement et améliorer l'accessibilité universelle.

## Fiche bonne pratique

### Maillage

## Société inclusive



[societeinclusive.ca](http://societeinclusive.ca)



Montréal



[Rapport Arts et Culture : pour des offres plus inclusives](#)

Vers une société québécoise plus inclusive est une initiative de recherche intersectorielle en adaptation-réadaptation et en soutien à l'intégration sociale, dont le but est de favoriser la création d'environnements physiques et sociaux plus inclusifs pour les personnes ayant des incapacités.

L'objectif général de cette initiative est d'animer et de réunir les forces vives en recherche, innovation, transfert et appropriation de connaissances qui œuvrent dans les différentes organisations (de recherche, gouvernementales, publiques, cliniques, communautaires et de l'entreprise privée) en adaptation-réadaptation et en soutien à l'intégration sociale, en synergie avec des organismes représentant des utilisateurs/usagers de service et qui peuvent, par leurs actions, apporter une contribution significative à l'objectif d'une société plus inclusive.

Cette initiative est née de la volonté de quatre organisations, soit le REPAR<sup>2</sup>, le CRIR<sup>3</sup>, le CIRRIIS<sup>4</sup> et le regroupement stratégique INTER<sup>5</sup>, de mettre en commun leurs expertises afin d'aborder des problématiques sociétales de grande envergure tout en incluant des acteurs des domaines de l'adaptation, de la réadaptation, de la participation sociale et des domaines connexes, ainsi que des partenaires du monde associatif, municipal, culturel, industriel et de la santé.

2 REPAR : Réseau provincial de recherche en adaptation-réadaptation

3 CRIR : Centre de recherche interdisciplinaire du Montréal métropolitain

4 CIRRIIS : Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale

5 INTER : Regroupement stratégique Ingénierie de technologies interactives en réadaptation

## Fiche bonne pratique

### Maillage

## Exeko



[exeko.org/fr](https://exeko.org/fr)



Montréal



[Une charte pour la culture](#)



[Charte pour une culture accessible, inclusive et équitable pour tous](#)

L'organisation est née à Montréal en 2006. Elle utilise la créativité intellectuelle et artistique au service d'une transformation sociale inclusive et émancipatrice. L'approche reconnaît avant tout le potentiel de chacun et chacune à réfléchir, analyser, agir, créer et être partie prenante de la société, quels que soient sa situation ou son parcours : l'organisation présume l'égalité des intelligences.

Elle propose des approches innovantes et collaboratives pour créer les conditions nécessaires à l'inclusion et l'émancipation intellectuelle des individus en employant à la fois :

- Des approches pratiques de médiation intellectuelle et culturelle, qui offrent des outils adaptés, et qui reconnaissent, valorisent et outillent les différences (de cultures, de savoirs, etc.),
- Des approches systémiques inspirées de l'innovation sociale afin d'agir positivement autant au niveau individuel qu'à différents niveaux de la société (et particulièrement auprès de la société civile, les organisations et institutions et les gouvernements).

Exeko, en collaboration avec le Groupe des onze constitué de onze grandes institutions culturelles montréalaises, a conçu le Laboratoire Culture Inclusive, un projet de trois ans sous la surveillance de la Commission canadienne pour l'UNESCO (CCUNESCO). Ce laboratoire allie recherche participative, recherche création et recherche-action afin de favoriser l'accessibilité au milieu institutionnel de la culture par l'identification et la diffusion de meilleures pratiques d'inclusion.

## Fiche bonne pratique

### Maillage

## Culture pour tous



[culturepourtous.ca](http://culturepourtous.ca)



Montréal

Culture pour tous est un organisme à but non lucratif enregistré comme organisme de bienfaisance. Son financement de base provient du ministère de la Culture et des Communications et est complété par des revenus générés par ses propres activités.

Culture pour tous a pour mission de faire reconnaître les arts et la culture comme facteurs essentiels d'épanouissement par des [programmes](#) de sensibilisation et d'éducation favorisant la participation des citoyens. Depuis plus de 20 ans, l'organisme multiplie les manières et les occasions de faire rayonner la culture dans toutes les sphères d'activités, du milieu scolaire au milieu du travail.

### [Le Lab culturel](#)

Afin de favoriser l'accessibilité de la culture pour tous les milieux, Culture pour tous a mis sur pied six cohortes depuis 2014.

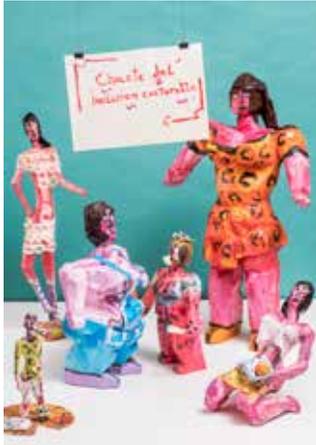
Incubateur panquébécois exclusivement dédié à la réalisation d'initiatives numériques innovantes en culture, le Lab culturel

- appuie les démarches et projets structurants ;
- encourage la collaboration et le partage afin de favoriser la mixité de différents réseaux ;
- partage les expériences acquises et les apprentissages réalisés lors de l'incubation de projets.

## Fiche bonne pratique

### Maillage

## Service Culture inclusive de Pro Infirmis



[cultureinclusive.ch](http://cultureinclusive.ch)



Suisse



[La «Charte de l'inclusion culturelle» du Service Culture inclusive de Pro Infirmis](#), Felicitas Huggenberger, directrice de Pro Infirmis, 2020



[Guide «Pour une sortie culturelle accessible»](#), 2019

Le Service Culture inclusive de Pro Infirmis accompagne les institutions et festivals culturels de Suisse qui développent l'inclusion de personnes en situation de handicap. Il offre quatre prestations : un label, le conseil, la mise en réseau et la communication.

Le label « Culture inclusive » est attribué à des institutions culturelles qui développent l'inclusion durant quatre ans, dans cinq champs d'activité et avec des spécialistes en situation de handicap rémunéré·e·s. Ce label n'est pas certificatif, mais agit comme une boussole.

Le Service Culture inclusive propose des outils en ligne utiles à toute institution culturelle, dont une charte et un guide avec des listes de contrôle.

Le Service culture Inclusive de Pro Informis a également élaboré la « [Charte de l'inclusion culturelle](#) ». Comment faire pour que tout le monde — y compris les personnes en situation de handicap — puisse profiter des offres culturelles ? Les institutions culturelles peuvent suivre les neuf règles données dans la « Charte de l'inclusion culturelle ». Cette charte a été rédigée par le Service Culture inclusive de Pro Infirmis, en collaboration avec des institutions culturelles et des spécialistes en situation de handicap.

Pour une expérience  
**culturelle**  
accessible et inclusive

Guide de références pour le milieu culturel  
Ressources et pratiques inspirantes

© 2021



4545, avenue Pierre-De Coubertin  
Montréal (Québec) H1V 0B2  
514 252-3104

[info@keroul.qc.ca](mailto:info@keroul.qc.ca)

[keroul.qc.ca](http://keroul.qc.ca)

[lequebecpourtous.com](http://lequebecpourtous.com)

Québec 