

# Des commerces accessibles et rentables pour vous !



© Marcus Aurelius - Pexels

# Une occasion d'accroître votre clientèle

## Table des matières

De nouveaux clients grâce à un environnement accessible .....	3
Des chiffres à connaître .....	4
Le handicap dans le quotidien .....	5
Une démarche rentable pour accroître et fidéliser votre clientèle .....	6
Parcours sans obstacle : repérez les bloquants .....	7
Et dans votre commerce, comment ça se passe? .....	8
Le Programme de subvention PAAC en mots clés .....	9
Un parcours en trois étapes Vous êtes prêts à vous lancer? .....	10
Des outils et du soutien pour vous accompagner .....	11



© HarmonyLeReste\_PierreAkkaoui

## Mise en contexte

# De nouveaux clients grâce à un environnement accessible

Votre commerce est-il accessible aux personnes en situation de handicap? Si des travaux permettaient de faciliter son accessibilité, **ce guide est pour vous**. Certains obstacles pourraient disparaître facilement : par exemple, un seuil de porte infranchissable pour une personne en fauteuil roulant ou une porte d'entrée trop lourde qui décourage une personne âgée.

**Toute personne peut se retrouver à un moment ou un autre de sa vie en situation de handicap** : le simple geste d'acheter quotidiennement son café préféré ou de magasiner un vêtement peut devenir un véritable défi.

Aménager des installations accessibles à tous, c'est garantir l'autonomie de chacun dans les gestes de tous les jours et c'est vous assurer de la fidélité d'une clientèle grandissante.



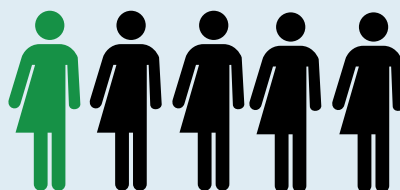
© Michel Julien

## Des chiffres à connaître

**1,8 million de personnes vivent avec une incapacité au Québec**

**1 personne sur 5**

15 ans et plus

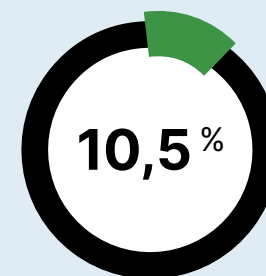


▲ Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'incapacité 2022.

**Le taux d'incapacité augmente avec l'âge**

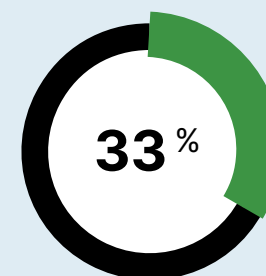
**1 personne sur 10**

15 à 34 ans



**1 personne sur 3**

65 ans et plus



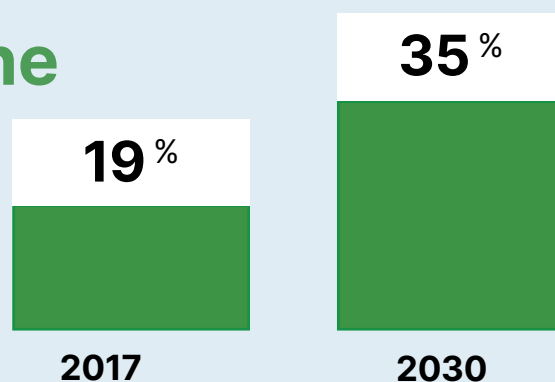
Source : [ophq.qc.ca](http://ophq.qc.ca), aperçu statistique des personnes handicapées au Québec, 2017

**Une population âgée en augmentation**

**1 personne sur 3**

en 2030

65 ans et plus



# Le handicap dans le quotidien

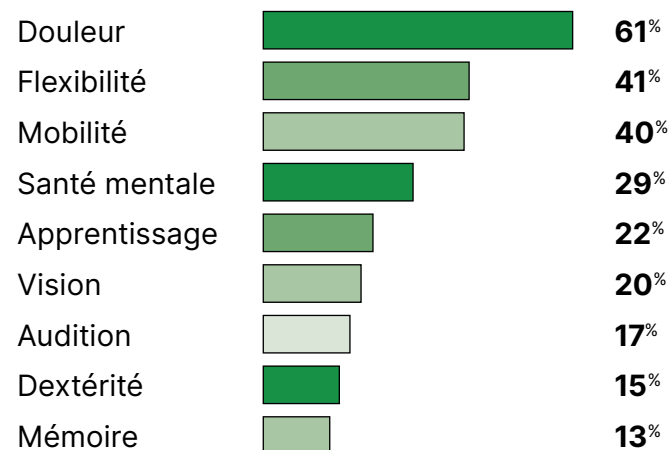
Quelques faits saillants pour vous aider à mieux saisir les enjeux quotidiens de votre clientèle et à trouver des solutions simples pour renforcer l'expérience client.

## 1 La situation de handicap peut être :

- temporaire ;
- permanente ;
- situationnelle ;
- liée au vieillissement.

La situation de handicap met l'accent sur l'interaction de la personne avec son environnement.

## 2 Les limitations fonctionnelles les plus courantes sont :



Population de 15 ans et plus ayant une incapacité en 2017 (OPHQ)

## 3 L'incapacité peut être :

- motrice ;
- intellectuelle ;
- visuelle ;
- auditive ;
- associée à la parole ou au langage ;
- liée à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale.

L'incapacité correspond aux aptitudes d'une personne.

### N'oubliez pas : des installations accessibles profitent à tout le monde

- les touristes portant des valises ;
- les parents avec une poussette ;
- les parents avec de jeunes enfants qui commencent à marcher ;
- les livreurs et leurs lourds colis ;
- les personnes âgées ;
- les personnes en béquille...

# Une démarche rentable pour accroître et fidéliser votre clientèle

L'**accessibilité** d'un lieu permet non seulement à une personne en situation de handicap de magasiner chez vous, mais cela vous fait également connaître auprès de l'entourage de cette personne. Des produits de qualité associés à un accès pour tous, voilà une recette gagnante pour un bouche-à-oreille favorable sur votre commerce.

Soulignons également que le pourcentage de personnes âgées (65 ans et plus) est en augmentation chaque année. Cette clientèle peut également être une source de revenus à ne pas négliger. Faciliter l'accès à votre commerce et la circulation dans les allées serait une piste idéale pour fidéliser des clients et **favoriser une expérience de magasinage optimale** pour tous.

## Pour s'y retrouver

« **Adapté** » se dit d'un aménagement qui a subi une modification demandée par une personne.

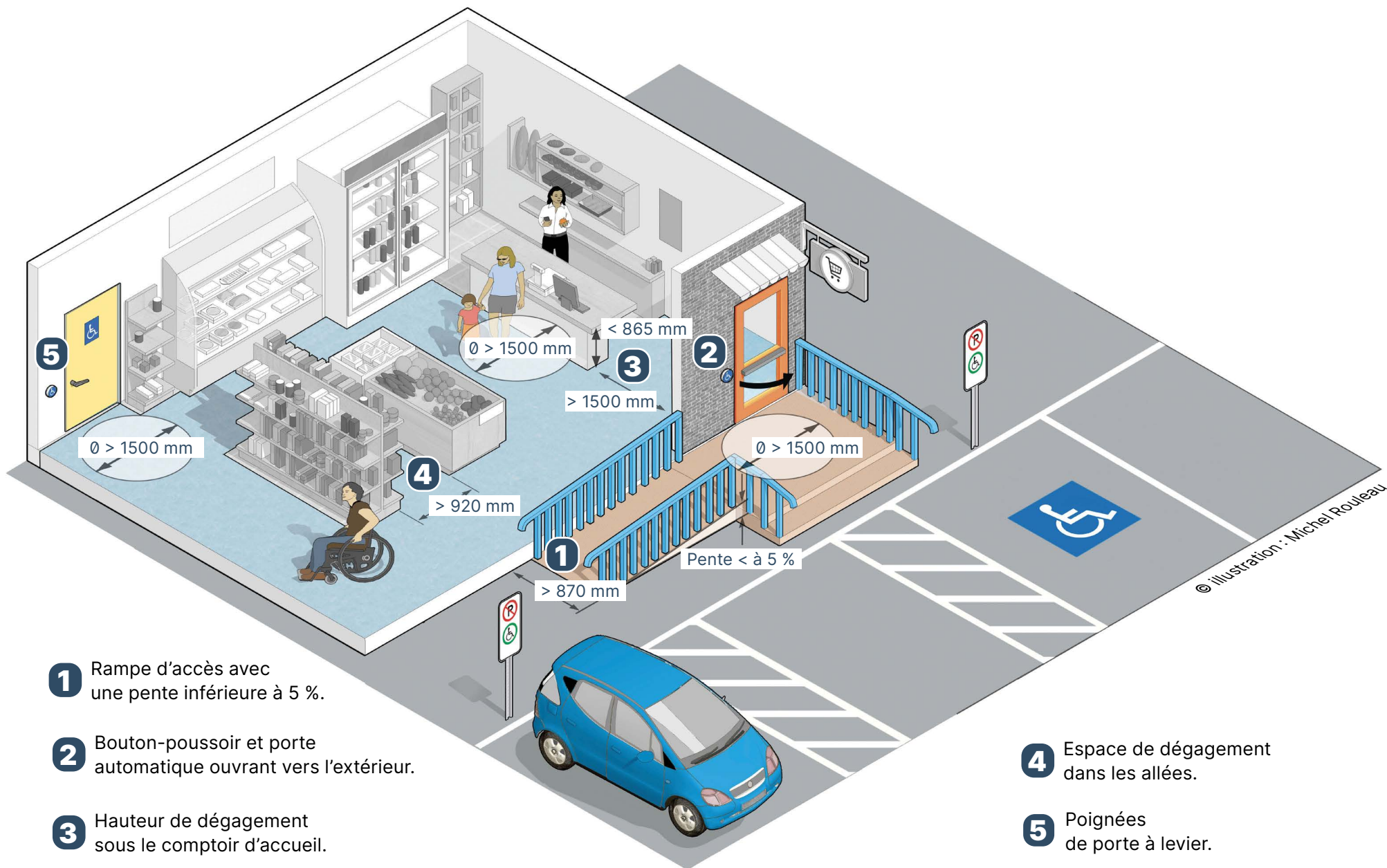
« **Accessible** » se dit d'un aménagement pensé pour les personnes avec une limitation fonctionnelle.

« **Universel** » se dit d'un aménagement qui permet une expérience similaire et agréable pour tout le monde.



© Julie-Anne Perrault

# Parcours sans obstacle : repérez les bloquants



**1** Rampe d'accès avec une pente inférieure à 5 %.

**2** Bouton-poussoir et porte automatique ouvrant vers l'extérieur.

**3** Hauteur de dégagement sous le comptoir d'accueil.

**4** Espace de dégagement dans les allées.

**5** Poignées de porte à levier.

# Et dans votre commerce, comment ça se passe ?

Les questions qui suivent vous familiariseront avec les inquiétudes qui accompagnent toute personne à mobilité réduite. Qu'elle soit dans un fauteuil roulant, avec une canne blanche, avec une marchette ou encore avec une poussette, le manque d'autonomie dans son expérience de magasinage est un sérieux frein à ses habitudes de consommation.

- Est-ce qu'il y a un stationnement à proximité réservé aux personnes à mobilité réduite ou une ligne d'autobus accessible ?
- Est-ce qu'il y a une entrée de plain-pied et libre de tout obstacle ?
- Est-ce qu'une rampe d'accès stable, suffisamment large, sécuritaire mène à la porte d'entrée ?
- Est-ce qu'il y a des portes s'ouvrant automatiquement ?
- Est-ce que les allées sont assez larges et libres d'obstacles, tels que des présentoirs ou des marchandises, pour permettre d'effectuer des manœuvres en fauteuil roulant ou de circuler avec un chien-guide ?
- Est-ce que le comptoir de caisse est aménagé à la bonne hauteur pour une personne en fauteuil roulant ?

Certains de ces obstacles peuvent être admissibles au **programme d'aide à l'accessibilité des commerces (PAAC)**.

## Des solutions simples qui changent beaucoup de choses

Un seuil de porte aménagé



Un ouvre-porte automatique



Une rampe fixe ou amovible



# Le Programme de subvention PAAC en mots clés

Le **Programme d'aide à l'accessibilité des commerces (PAAC)** a été conçu pour accompagner financièrement les commerçants et propriétaires de bâtiments commerciaux souhaitant réaliser des travaux visant à rendre le bâtiment ou ses commodités sans obstacle.

Toute personne, quelles que soient ses capacités, peut ainsi utiliser les services offerts dans un commerce de façon autonome.

**Qui?** Propriétaire ou locataire d'un bâtiment commercial à Montréal –  
Amélioration de l'accessibilité

**Combien?** 15 000 dollars maximum  
(90 % des travaux et des honoraires professionnels)

**Comment?** Remplir un formulaire de la Ville et envoyer les documents requis

**Quoi?**

- Entrée et sortie sans obstacle ;
- Aménagement de la circulation dans les bâtiments ;
- Accessibilité des salles de toilette.

Des modifications peuvent être apportées à tout moment, pour connaître les conditions applicables, veuillez consulter la [page web de la Ville de Montréal](#).



©Go Rampe

## Un parcours en trois étapes

# Vous êtes prêts à vous lancer ?

### Étape 1 : Informez-vous

Si votre commerce est une activité de vente au détail ou de location de produits et services pour des particuliers, le Programme d'aide à l'accessibilité des commerces (PAAC) peut vous aider.

Visitez le site de la **Ville de Montréal**.

Tout le programme d'aide y est détaillé, du dépôt de la demande de subvention jusqu'à son versement. Pour tout complément d'information, n'hésitez pas à écrire à l'adresse courriel : **paac@montreal.ca**.

### Étape 2 : Préparez votre dossier

Vous aurez certains devoirs à faire avant de déposer votre demande de subvention à la Ville, notamment contacter des professionnels du bâtiment (architecte, entrepreneur...) pour évaluer les coûts et délais des travaux souhaités.

Préparez les documents requis, tel que détaillé sur la page web du programme de la **Ville de Montréal**.

### Étape 3 : C'est un go !

Une fois que vous aurez reçu votre lettre d'admissibilité au programme, vous aurez 12 mois pour exécuter les travaux. N'oubliez pas de garder toutes vos factures, preuves de paiement et demandes de permis de construction à la Ville. Vous devrez envoyer une copie de ces documents à l'adresse **paac@montreal.ca** à la fin de vos travaux.

## Travaux admissibles

### Dossier d'admissibilité

- Remplacement de porte donnant accès au bâtiment à partir d'une voie publique autre qu'une ruelle ;
- Installation d'ouvre-porte électrique permettant l'accès au bâtiment à partir d'une voie publique autre qu'une ruelle ;
- Remplacement de porte d'une entrée par local où un établissement exerce des activités commerciales ;
- Installation d'ouvre-porte électrique d'une entrée par local où un établissement exerce des activités commerciales ;
- Installation de plan biseauté ;
- Installation de rampe ou de plateforme élévatrice ;
- Travaux d'amélioration de la circulation intérieure :
  - Nivellement de plancher ;
  - Élargissement de porte et de salle d'essayage ;
  - Installation d'ascenseur et de plateforme élévatrice ;
- Travaux facilitant l'accès aux appareils sanitaires de salle de toilette dédiée à la clientèle ;
  - Élargissement de cabine de W.-C. ;
  - Installation de barre d'appui ;
  - Installation de lavabo, de sèche-main ou de distributeur de papier à mains ;
  - Remplacement de robinetterie ;
  - Remplacement de W.-C. adapté.

**Attention** Ne débutez pas vos travaux avant d'avoir reçu votre lettre d'admissibilité. Les travaux commencés avant la réception de cette lettre ne seraient pas remboursés.

# Des outils et du soutien pour vous accompagner

## Aides financières

### **Programme d'aide à l'accessibilité des commerces (PAAC) de l'agglomération de Montréal**

La subvention accordée aux commerçants ou aux propriétaires immobiliers pourra équivaloir jusqu'à 90 % du coût des travaux admissibles, sans dépasser 15 000 \$.

[ville.montreal.qc.ca](http://ville.montreal.qc.ca)

### **Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET)**

Programme d'aide qui a pour objectif d'aider financièrement les établissements d'hébergement, les attrait touristiques et les lieux d'accueil et d'information qui souhaitent rendre leurs infrastructures accessibles aux personnes ayant une incapacité. Le financement peut représenter 80 % du projet, jusqu'à concurrence de 100 000 \$.

[paet.quebec](http://paet.quebec)

## Avantages fiscaux

### **Revenu Québec**

« Attestation d'admissibilité des dépenses de rénovation ou de transformation » (TP-157).

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

### **Agence du revenu du Canada**

« Déduction pour amortissement » :

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

## Ressources

### **Régie du bâtiment du Québec**

Guide sur l'accessibilité des bâtiments du Code de construction du Québec.

[rbq.gouv.qc.ca](http://rbq.gouv.qc.ca)

### **Norme CSA B651**

La norme B651-F12 (C2017) – Conception accessible pour l'environnement bâti énonce les exigences relatives à l'accessibilité des bâtiments et autres

installations aux personnes présentant des incapacités physiques, sensorielles ou cognitives.

[csagroup.org](http://csagroup.org)

### **Accessibilité universelle des bâtiments municipaux**

Guide en matière d'accessibilité universelle pour les nouveaux bâtiments et pour l'agrandissement, la rénovation et l'entretien de bâtiments municipaux existants.

[ville.montreal.qc.ca](http://ville.montreal.qc.ca)

Kéroul Montréal 