

Kéroul

Tourisme et culture pour
personnes à capacité
physique restreinte



Accès sans obstacles

la qualité, c'est rentable !



Ressources
et services pour
propriétaires
et gestionnaires
d'établissements
touristiques et
culturels



Kéroul

Tourisme et culture pour
personnes à capacité
physique restreinte



Accès sans obstacles

la qualité, c'est rentable!

Ressources
et services pour
propriétaires
et gestionnaires
d'établissements
touristiques et
culturels

Idée originale

André Leclerc

Équipe de coordination

Isabelle Duchesnay

Lyne Ménard

Francine Ouellet

Recherche et rédaction

Isabelle Chagnon

Équipe de révision

Michèle Côté

Véronique Fortin

André Leclerc

Graphisme

Tourisme Québec

Photographe

Michel Guertin

Imprimerie

Regroupement Loisir Québec

**Cette brochure a été réalisée
grâce à la contribution financière
des ministères et organismes
gouvernementaux suivants :**

Ministère de la Culture et des Communications

Ministère des Finances du Québec

Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

Régie du bâtiment du Québec

Secrétariat au loisir et au sport

Tourisme Québec

Kéroul

Tourisme et culture pour personnes à capacité
physique restreinte

4545 avenue Pierre-De Coubertin

C.P. 1000, succ. M

Montréal (Québec)

H1V 3R2

Téléphone: (514) 252-3104

Télécopieur: (514) 254-0766

www.keroul.qc.ca

ISBN 2-922058-11-5

Dépôt légal, 2^e trimestre 2003

Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés

Table des matières

Kéroul

Tourisme et culture pour
personnes à capacité
physique restreinte



Le tourisme accessible rentable	6
Construction et transformation SANS obstacles	7
Les critères d'accessibilité de Kéroul	13
L'accessibilité, critère de qualité	17
La formation <i>Service complice</i>	18
L'accessibilité, une très bonne décision d'affaires	19
L'accessibilité, c'est déductible	20
Une société accessible	21
Kéroul, votre partenaire	22

Le tourisme accessible rentable

Le tourisme est un plaisir, une démarche d'enrichissement personnel. Dans nos sociétés développées, l'accès aux lieux touristiques et culturels favorise l'épanouissement de soi et l'accroissement de la qualité de vie. Pour un grand nombre de personnes handicapées, l'intégration sociale passe par une participation active à la vie culturelle et touristique.

En améliorant l'accessibilité de votre établissement, vous tous, professionnels du tourisme et de la culture, participez à la mise en place d'une société plus juste. Vous découvrirez une clientèle motivée et fidèle, un groupe de citoyens et citoyennes ayant une force sociale, politique et économique importante. Les plus récentes données statistiques indiquent que 17 % des Québécois sont des personnes à capacité physique restreinte¹. De plus, ce marché est en croissance constante compte tenu du vieillissement de la population.

L'accessibilité est un devoir de société, et cette brochure est conçue pour informer les intervenants des domaines touristique et culturel au Québec des nombreuses ressources à leur disposition afin de rendre leurs lieux accessibles et accueillants aux personnes à capacité physique restreinte. Que vous soyez hôtelier, restaurateur, aubergiste ou pourvoyeur, propriétaire ou gestionnaire d'un camp de vacances, d'une auberge de jeunesse, d'un camping, d'un site de plein air, de sentiers pédestres ou encore d'un site ou d'un équipement culturel, ou alors maître d'œuvre de grandes fêtes et de festivals, cette brochure s'adresse à vous.

L'objectif avoué est d'améliorer la qualité et l'offre de services en tourisme et en culture en facilitant l'accessibilité pour tous. Et ce n'est pas aussi compliqué qu'on pourrait le croire! **Savez-vous qu'il y a des déductions fiscales pour les dépenses couvrant des rénovations effectuées à vos établissements en vue de les rendre accessibles? Et des dépenses admissibles à 100 % dans beaucoup de cas?**

Enfin, rappelez-vous que vous n'êtes pas seuls. Vous avez des alliés et des conseillers dans l'industrie du tourisme, au gouvernement, dans les municipalités et certains organismes. Tous ont d'excellents outils pour vous aider. Le Québec est un leader en matière d'accessibilité et Kéroul est de la partie. Avec une expertise de plus en plus sollicitée à l'étranger, nous sommes là pour vous aider à aplanir les obstacles!

Voyager, c'est promener son rêve. Le voyage accessible n'est pas un privilège mais un droit. Et l'accessibilité des lieux culturels et touristiques est une très bonne décision d'affaires.

André Leclerc
Directeur général et fondateur
Kéroul

¹ Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998, Institut de la statistique du Québec, Gouvernement du Québec 2001.

Construction et transformation SANS obstacles

C'est en 1980 que les premières notions d'accessibilité apparaissent au Code national du bâtiment du Canada. En plus d'en regrouper les éléments, le chapitre Bâtiment du Code de construction du Québec, qui est adopté par la Régie du bâtiment du Québec en vertu de la Loi sur le bâtiment (L.R.Q., c. B-1.1), prévoit certaines exigences additionnelles.

De tous les codes de construction au pays, le chapitre Bâtiment du nouveau Code de construction du Québec, qui est en vigueur depuis le 7 novembre 2000 (Décret 953-2000 du 26 juillet 2000), est parmi les plus riches en exigences sur l'accessibilité. Cette longueur d'avance reflète bien le degré élevé de souci, de connaissance et de sensibilité des Québécois envers les besoins des personnes à capacité physique restreinte.

Ce code s'applique aux travaux de construction des bâtiments visés, c'est-à-dire TOUS les bâtiments, SAUF ceux qui sont exemptés en vertu du Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment (Décret 954-2000 du 26 juillet 2000). À noter qu'un règlement adopté par une municipalité peut toutefois s'appliquer aux bâtiments ainsi exemptés de l'application du chapitre Bâtiment du Code de construction.

Vous devez donc, dans un premier temps, vérifier si votre bâtiment fait partie de ceux qui ne sont pas assujettis au chapitre Bâtiment du Code de construction du Québec. Ces exemptions sont décrites dans les pages qui suivent (voir la rubrique «Des exceptions? Certains bâtiments ne sont pas assujettis au chapitre Bâtiment»). À noter que les travaux de construction comprennent tous les types de

travaux suivants : construction neuve, rénovation, agrandissement, transformation, changement d'usage, réparation, etc.

En ce qui concerne les normes d'accessibilité, ce code renferme une section 3.8 intitulée «**Conception sans obstacles**». Ces exigences s'appliquent notamment dans les cas de construction neuve d'un bâtiment. Si vous entreprenez la construction d'un bâtiment visé par le code, vous devez vous conformer aux exigences de la section 3.8.

Si vous entreprenez des travaux de rénovation, d'agrandissement, de transformation, un changement d'usage ou la réparation d'un bâtiment existant non exempté, ces travaux sont assujettis également au code mais vous devez vérifier si la partie 10 de celui-ci, intitulée «**Bâtiments existants faisant l'objet d'une transformation, de travaux d'entretien ou de réparation**», s'applique. Cette partie du code apporte, dans certains cas, des assouplissements aux exigences énoncées à la section 3.8. Les conditions et modalités d'application de cette partie 10 sont décrites un peu plus loin (voir la rubrique «Votre bâtiment déjà existant est assujetti au Code de construction lorsque vous y entreprenez des travaux»).



Faits saillants – section 3.8 – Conception sans obstacles*

Voici, par rapport au code en vigueur avant le 7 novembre 2000, les principaux nouveaux éléments à retenir de la section 3.8 du chapitre Bâtiment du Code de construction*.

La section 3.8 s'applique **à tout bâtiment assujéti et à tout passage piéton** reliant les aires de planchers sans obstacles pour lesquels des travaux de construction sont réalisés. Il peut s'agir d'un passage reliant entre eux des bâtiments neufs ou des nouveaux passages reliant des aires de plancher dans des bâtiments déjà accessibles.

Le **parcours sans obstacles** débute à l'extérieur du bâtiment et conduit jusqu'à l'emplacement de chaque installation ou local devant être utilisé par une personne ayant une incapacité physique. Le point de départ peut être une zone extérieure servant d'aire de stationnement ou un trottoir situé à proximité du bâtiment.

Aires de stationnement

Une zone extérieure d'arrivée doit comporter :

- une allée d'accès de 1 500 mm de largeur sur 6 000 mm de longueur;
- un «bateau de trottoir», s'il y a différence de niveau;
- une hauteur libre de 2 750 mm.

Lorsqu'un parcours sans obstacles est exigé, au moins 1 % des places de stationnement (ou au minimum une place) dans tous les stationnements d'au moins 25 places doit être sans obstacles.

Les places de stationnement sans obstacles doivent avoir :

- une largeur minimale de 2 400 mm;
- une allée latérale de circulation de 1 500 mm parallèle sur toute la longueur avec marquage;
- une hauteur libre de 2 300 mm (stationnement intérieur).

Entrées

La moitié (50 %) des entrées piétonnières, incluant l'entrée principale, doivent être sans obstacles et devront donner sur l'extérieur au niveau du trottoir et comporter une rampe d'accès. Ainsi, un bâtiment comportant 3 entrées piétonnières doit offrir 2 entrées sans obstacles.

Les entrées de service destinées à la livraison et à la réception des marchandises, celles donnant accès à des locaux de services et les entrées privées des logements (patio extérieur) ne sont pas tenues d'être accessibles.

Portes

Pour un parcours sans obstacles, il doit y avoir une aire de manœuvre de 1 500 mm de diamètre de chaque côté (intérieur et extérieur) de toute porte donnant accès à une chambre d'hôtel (**pour 10 % des chambres, avec un maximum de 20 chambres**).

Escaliers mécaniques et ascenseurs

La distance maximale entre un escalier mécanique desservant un étage et un ascenseur, ou autre moyen sans obstacles desservant ce même étage, doit être d'au plus 45 mètres.

Les ascenseurs sans obstacles doivent avoir :

- un synthétiseur vocal indiquant les étages;
- des caractères en braille;
- des signaux sonores aux paliers annonçant le sens de déplacement.

Les appareils élévateurs à plate-forme pour passer doivent avoir :

- une porte palière équipée d'un mécanisme d'ouverture électrique automatique lorsque la porte d'entrée principale du bâtiment est aussi à ouverture automatique;
- un dispositif de commande manœuvrable par la pression de la main;
- une plate-forme de 800 mm sur 1 500 mm.

Commandes dans les parcours sans obstacles

La hauteur des commandes (interrupteurs, thermostats, prises de courant et autres) dans les parcours sans obstacles doit se situer entre 400 mm et 1 200 mm du sol, selon la nature de la commande.

Places pour fauteuils roulants

Dans les endroits où il y a des sièges fixes, les places pour fauteuils roulants doivent :

- mesurer 900 mm de largeur sur 1 525 mm pour un accès latéral, ou mesurer 900 mm de largeur sur 1 220 mm pour un accès frontal, et
- offrir un choix d'emplacement.

Toilettes sans obstacles

Une salle de toilettes sans obstacles située sur une aire de plancher qui doit être sans obstacles doit être aménagée dans toute suite :

- qui n'est pas une habitation et qui a une superficie de 250 mètres carrés et plus (sauf si une autre salle de toilettes sans obstacles est aménagée sur la même aire de plancher à une distance de moins de 45 mètres);
- qui ne comporte pas au moins une salle de toilettes sans obstacles sur la même aire de plancher, à certaines conditions.

La porte d'une cabine de toilette peut s'ouvrir vers l'intérieur s'il y a une aire de manœuvre d'au moins 1 200 mm de diamètre.

Les urinoirs sans obstacles doivent :

- avoir un dégagement de 800 mm de large centré sur l'urinoir;
- être accessibles sans marches;
- avoir une barre d'appui verticale d'au moins 300 mm située de chaque côté, à au plus 380 mm de l'axe de l'urinoir et centrée à 1 000 mm du plancher.

Lavabos dans les toilettes sans obstacles

Le dégagement horizontal sous les lavabos aménagés dans les toilettes sans obstacles doit être de 280 mm (plutôt que de 205 mm). Au moins un miroir incliné doit y être placé à au plus 1 mètre du sol.

Baignoires sans obstacles

Lorsqu'une baignoire sans obstacles doit être aménagée, celle-ci doit être exempte de portes et avoir :

- une aire libre au plancher, adjacente à toute sa longueur;
- un fond à surface antidérapante;
- une douche téléphone, un porte-savon et deux barres d'appui : l'une placée horizontalement au-dessus du bord de la baignoire, l'autre placée verticalement près des robinets.

Hôtels et motels**

Au moins 10 % des chambres (avec un maximum de 20 chambres), réparties également entre les étages, doivent avoir :

- un parcours sans obstacles jusqu'à l'intérieur de chaque pièce;
- un parcours sans obstacles jusqu'au balcon, s'il y a lieu;

- une salle de bain dont les appareils et accessoires sont accessibles (bain ou douche);
- une penderie accessible.

*** NOTE :** Les règles énoncées ci-dessus ne sont pas exhaustives. Elles sont tirées des nouveautés en matière d'accessibilité figurant dans le nouveau code. **Pour le détail de l'ensemble des exigences, on doit se référer au Code de construction du Québec, chapitre I, Bâtiment, publié par le Conseil national de recherches du Canada.** Des règles traitent également des rampes d'accès, d'une signalisation efficace et adéquate du parcours sans obstacles, et du ferme-porte à délai de fermeture.

** En ce qui concerne les établissements destinés à héberger une clientèle passagère sans toutefois être un hôtel ou un motel (ex. : un gîte touristique, une auberge de jeunesse, un camp), ceux-ci sont tenus, lorsque des travaux de construction sont entrepris, de répondre aux normes d'accessibilité du nouveau Code de construction du Québec s'ils ont une capacité d'hébergement et/ou d'accueil de plus de 9 personnes et/ou de plus de 9 chambres (voir la rubrique «Des exceptions? Certains bâtiments ne sont pas assujettis au chapitre Bâtiment du Code de construction»). Enfin, dans le cas d'un camping, seuls les bâtiments et les équipements visés (ex. : bâtiment d'accueil, restaurant, sanitaires) sont assujettis au chapitre Bâtiment du Code de construction. Les aires prévues pour le campement n'étant pas des bâtiments (tout comme les sentiers d'interprétation), elles ne sont pas visées par le chapitre Bâtiment du Code de construction. D'autres instances (ex. : municipalités, Parcs Canada, etc.) peuvent toutefois exiger des normes auxquelles les sites de plein air doivent se soumettre.

IMPORTANT

Ces critères peuvent être perçus par certains comme des irritants ou des obstacles au déroulement harmonieux d'un projet rentable de construction. Pourtant, l'accessibilité sert non seulement les personnes à capacité physique restreinte mais aussi l'ensemble de la population. Par exemple, une entrée principale inclinée et accessible aux personnes en fauteuil roulant accueillera aisément des parents avec poussette pour enfants, ou encore, des personnes âgées se déplaçant à l'aide d'un appareil spécifique pour la marche. Ces mesures peuvent donc avoir un impact inattendu et très positif, et augmenter l'achalandage d'un établissement.



Des exceptions? Certains bâtiments ne sont pas assujettis au chapitre Bâtiment du Code de construction***

Tous les bâtiments sont visés par le chapitre Bâtiment du code, SAUF ceux qui en sont exemptés par le Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment. En ce qui concerne les établissements pouvant être liés directement ou indirectement au tourisme, **les bâtiments suivants sont exemptés** de l'application du chapitre Bâtiment du Code de construction :

ceux qui n'acceptent ou n'hébergent pas plus de 9 personnes comme :

- un établissement de réunion (incluant une garderie);
- un centre d'éducation surveillée;
- un refuge, une résidence supervisée (incluant une maison de convalescence et un centre de réadaptation).

ceux qui ont une capacité d'au plus 9 chambres comme :

- une maison de chambres sans services d'hôtellerie;
- une pourvoirie sans services d'hôtellerie;
- une pension de famille.

ainsi que les établissements suivants selon la définition du code :

- un hôtel à caractère familial;
- certains monastères appartenant à une corporation religieuse (voir le Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment);
- un établissement d'affaires d'au plus 2 étages de hauteur de bâtiment;
- un établissement commercial d'au plus 300 mètres carrés de superficie de plancher.

Il faut noter qu'il est possible qu'un règlement municipal soit en vigueur pour les bâtiments non assujettis au chapitre Bâtiment du code. Ceci est à vérifier auprès de la municipalité où les travaux sont effectués.

*** **NOTE:** la liste d'exemptions susmentionnées est fournie à titre indicatif. On doit se référer au Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment (décret 954-2000 du 26 juillet 2000) pour connaître la liste précise des bâtiments exemptés.

Un parcours sans obstacles? Pas nécessaire partout!

Même dans les bâtiments qui sont visés par le chapitre Bâtiment, les endroits suivants **ne sont pas tenus** d'offrir un parcours sans obstacles :

- les zones où le public n'a pas accès : zones vides ou locaux techniques;
- les mezzanines sans ascenseur;
- les parties d'aire de plancher des établissements de réunion avec sièges fixes, non comprises dans le parcours sans obstacles, donnant accès aux places pour fauteuils roulants;

- l'intérieur d'une suite d'habitation autre que celle regroupant les 10 % de chambres (max. 20 chambres) accessibles requises pour les hôtels et motels;
- une partie d'aire de plancher surélevée ou en contrebas, à la condition que les services qui y sont offerts soient déjà accessibles sans obstacles ailleurs sur la même aire de plancher;
- toute partie de bâtiment qui n'est pas normalement utilisée par le public, comme un podium, une tribune et une avant-scène..

Votre bâtiment déjà existant est assujéti au Code de construction lorsque vous y entreprenez des travaux.

Les travaux de construction dans un **bâtiment existant** (rénovation, agrandissement, transformation, changement d'usage, réparation, entretien) qui n'est pas exempté de l'application du code sont assujéti au chapitre Bâtiment du Code de construction.

Pour déterminer les exigences qui s'appliquent, vous devez examiner les deux situations suivantes :

- 1° Si le bâtiment a été construit avant le 7 novembre 2000 (date de l'entrée en vigueur du nouveau code), ou encore s'il est construit depuis au moins 5 années, les exigences applicables sont celles de la partie 10 du code intitulée **Bâtiments existants faisant l'objet d'une transformation, de travaux d'entretien ou de réparation**. Cette section vise à faciliter l'application des exigences de la section 3.8 du Code de construction pour les bâtiments agrandis ou transformés, et ce, sans nécessairement avoir un impact sur la partie non transformée du bâtiment.

Ainsi, des exigences de conception sans obstacles doivent être respectées pour la partie transformée et, seulement dans certains cas, pour les parties non transformées d'un bâtiment. Des critères reliés à l'implantation, l'usage et l'ampleur des travaux de transformation peuvent aussi entraîner l'obligation, dans certains cas, de rendre accessible l'entrée d'un bâtiment, une salle de toilettes ou encore d'aménager un parcours sans obstacles.
- 2° Si le bâtiment existant a été construit après le 7 novembre 2000 mais depuis moins de 5 années, les travaux de construction doivent être conformes à la partie 3 du chapitre Bâtiment du Code de construction. Cette partie renferme la section 3.8 intitulée **Conception sans obstacles**. Pour un bâtiment construit après le 7 novembre 2000, il faudra donc attendre 5 années à compter de la date de sa construction pour que la partie 10 puisse s'appliquer.

Demandez à votre entrepreneur, votre architecte ou votre ingénieur de vous informer au sujet de ces exigences.

Des professionnels plus responsables

La Loi sur le bâtiment, en vertu de laquelle le nouveau code est adopté, prévoit une plus grande responsabilisation des intervenants. En vertu de celle-ci, le concepteur qui prépare des plans et devis doit se conformer au Code de construction, et l'entrepreneur ou le constructeur-propriétaire doit se conformer au même code pour les travaux qu'il exécute.

Ainsi, depuis le 7 novembre 2000, les plans de construction n'ont plus à être soumis aux fins d'approbation à la Régie du bâtiment du Québec. Pour construire un bâtiment, l'entrepreneur général ou le constructeur-propriétaire doit cependant utiliser des plans signés et scellés, lorsque ceux-ci sont requis en vertu d'une loi régissant l'exercice d'une profession, par un professionnel au sens du Code des professions. Ces plans doivent être disponibles sur demande du personnel d'inspection.

Ces modifications impliquent une meilleure répartition des responsabilités. Auparavant, les propriétaires étaient redevables, devant la Régie du bâtiment, de la conformité du bâtiment lorsque des travaux étaient réalisés. Avec l'entrée en vigueur du Code de construction, ce sont dorénavant les concepteurs et les entrepreneurs qui sont redevables, devant la Régie, de la conformité des plans ainsi que des travaux de construction. Quant à eux, les propriétaires demeurent responsables d'exploiter leurs bâtiments en y maintenant les exigences de sécurité applicables.

Ces changements à la Loi sur le bâtiment instaurent une répartition plus juste des responsabilités des différents intervenants susceptibles d'agir sur la sécurité des personnes et sur la qualité des travaux de construction.



Plus d'information sur le sujet

Régie du bâtiment du Québec:
www.rbq.gouv.qc.ca/code_construction

Directions régionales de la Régie du bâtiment du Québec:

Abitibi-Témiscamingue

tél.: (819) 763-3185
 sans frais: | 800 567-6459

Bas-Saint-Laurent – Gaspésie

tél.: (418) 727-3624
 sans frais: | 800 463-0869

Côte-Nord

tél.: (418) 964-8400
 sans frais: | 800 463-1752

Estrie

tél.: (819) 820-3646
 sans frais: | 800 567-6087

Mauricie

tél.: (819) 371-6181
 sans frais: | 800 567-7683

Centre-du-Québec

tél.: (819) 752-4563
 sans frais: | 800 567-7683

Montréal (secteur nord) – Laval – Laurentides – Lanaudière

tél.: (450) 680-6380
 sans frais: | 800 361-9252

Montréal (secteur sud) – Montérégie

tél.: (450) 928-7603
 sans frais: | 800 363-8518

Outaouais

tél.: (819) 772-3860
 sans frais: | 800 567-6897

Québec – Chaudière-Appalaches

tél.: (418) 643-7150
 sans frais: | 800 463-2221

Saguenay – Lac-Saint-Jean

tél.: (418) 695-7943
 sans frais: | 800 463-6560

Les critères d'accessibilité de Kéroul

Inspirés du Code de construction du Québec, les critères d'accessibilité de Kéroul tracent un portrait idéal de la définition de l'accessibilité en milieu touristique. Ils sont le fruit d'études dirigées, d'expériences vécues, et d'analyses réalisées par Kéroul et ses équipes depuis plus de 20 ans. Ces critères sont intégrés dans le *Programme qualité* de l'industrie touristique québécoise, et ils sont les seuls à être reconnus pour l'attribution des cotes «adapté», «partiellement accessible», «non accessible». Kéroul, à titre d'interlocuteur privilégié de Tourisme Québec et de la Ville de Montréal en matière de tourisme, a la responsabilité d'évaluer le niveau d'accessibilité de tous les établissements touristiques (hébergement, restauration, attrails).

Les tableaux suivants décrivent les critères d'accessibilité relatifs à chacune des catégories d'établissements touristiques, pour les personnes ayant :

- une déficience motrice (tableau no 1)
- une déficience auditive (tableau no 2)
- une déficience visuelle (tableau no 3)

Pour plus de renseignements

Contactez l'équipe de Kéroul :

tél. : (514) 252-3104 et demandez le service du développement et de la recherche.



Tableau no 1 :
Critères d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience motrice



Critères d'accessibilité/ Catégorie d'établissement	Hôtels/ motels	Gîtes touristiques	Auberges de jeunesse	Campings/ camps	Restaurants	Salles de spectacle/ théâtres/ cinémas	Musées/ centres d'interprétation	Plein air	Bureaux d'information touristique
Parcours sans obstacles de surface dure à largeur minimale de 1 m; de l'aire de stationnement à l'entrée principale, ainsi qu'à l'intérieur de l'établissement	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Largeur libre des baies de portes entre 760 mm et 810 mm	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Poignées de porte de type «bec-de-cane»	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Seuils de porte biseautés et n'excédant pas 13 mm	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Barre du vestiaire/barre à cintres à hauteur maximale de 1 300 mm	•	•	•	•	•				
Absence de marches sur un parcours, sinon équipé d'une rampe d'accès fixe	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Accès aux personnes en fauteuil roulant à tous les établissements et à tous les niveaux ouverts au public	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Largeur libre minimale de 760 mm entre les tables et dans les corridors	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Partie de comptoir de réception/billetterie/accueil abaissée à 855 mm de hauteur, avec dégagement minimal de 685 mm	•		•	•		•	•	•	•
Fauteuils roulants manuels disponibles à l'entrée							•	•	
Espace de manœuvre de 1 500 mm x 1 500 mm dans chambre, salle de bain, salle de toilettes	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Interrupteurs, thermostats et boutons de commande d'ascenseur à hauteur maximale de 1 400 mm	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Loquet à hauteur maximale de 900 mm	•	•	•	•	•	•	•	•	•

Tableau no 1 : suite

Critères d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience motrice



Critères d'accessibilité/ Catégorie d'établissement	Hôtels/ motels	Gîtes touristiques	Auberges de jeunesse	Campings/ camps	Restaurants	Salles de spectacle/ théâtres/ cinémas	Musées/ centres d'interprétation	Plein air	Bureaux d'information touristique
Prises de courant à hauteur minimale de 400 mm	•	•	•						
Cuisinettes avec espace libre à la circulation, et accès facile aux contrôles des appareils	•								
Barre d'appui pour la toilette	•	•	•	•	•	•	•	•	•
2 ^e poignée pour la porte de la toilette	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Barres d'appui (2) pour le bain	•	•	•	•					
Zone de transfert à côté de la toilette d'une largeur libre idéale de 875 mm	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Dégagement minimal sous le lavabo de 685 mm	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Robinets de type «levier»	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Miroir incliné ou à hauteur maximale de 1 m	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Siège fixe ou articulé, et barre d'appui horizontale dans la douche-cabine	•	•	•	•					
Douche-téléphone dans le bain et/ou la douche-cabine	•	•	•	•					
Banc de douche ou de transfert	•	•	•	•					
Emplacements réservés: plats avec revêtement dur en terre battue ou poussière de pierre				•					
Prises d'eau et d'électricité à hauteur maximale de 900 mm				•					
Fontaine(s) avec gicleur à hauteur maximale de 915 mm près de l'avant, et commande automatique				•		•	•	•	•
Table(s) de pique-nique aménagée(s) pour fauteuils roulants				•				•	
Places réservées pour fauteuils roulants						•			

Tableau no 2 : Critères d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience auditive



Critères d'accessibilité/ Catégorie d'établissement	Hôtels/ motels	Gîtes touristiques	Auberges de jeunesse	Campings/ camps	Restaurants	Salles de spectacle/ théâtres/ cinémas	Musées/ centres d'interprétation	Plein air	Bureaux d'information touristique
Appareil téléscripteur pour personnes sourdes (ATS) à la réception	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Système d'incendie clignotant (chambre et/ou établissement)	•	•	•	•		•	•		
Système de vibration relié au système d'alarme	•	•	•	•					
Décodeur pour sous-titrage	•	•	•			•			
Personnel connaissant le langage des signes (LSQ)	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Téléphone muni d'un dispositif de réglage de volume et/ou d'un voyant lumineux (*)	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Émetteur infrarouge						•			
Audioguide avec réglage de volume disponible							•		

(*) Ce service peut être offert pour compléter l'offre, mais si seul ce critère est présent, le symbole international de la déficience auditive ne peut pas être attribué à l'établissement.

Tableau no 3 : Critères d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience visuelle



Critères d'accessibilité/ Catégorie d'établissement	Hôtels/ motels	Gîtes touristiques	Auberges de jeunesse	Campings/ camps	Restaurants	Salles de spectacle/ théâtres/ cinémas	Musées/ centres d'interprétation	Plein air	Bureaux d'information touristique
Menu en braille et/ou en gros caractères	•	•	•	•	•	•	•	•	
Panneaux d'ascenseur en braille et/ou en relief (*)	•	•	•		•	•	•	•	•
Signaux de commande d'ascenseur sonores et/ou verbaux (*)	•	•	•		•	•	•	•	•
Numéro de chambre en relief (*)	•	•	•						
Éclairage direct (*)	•	•	•	•	•		•	•	•
Panneaux descriptifs en braille et/ou en caractères de 20 mm							•	•	•
Exploration tactile							•	•	

(*) Ce service peut être offert pour compléter l'offre, mais si seul ce critère est présent, le symbole de la déficience visuelle ne peut pas être attribué à l'établissement.

L'accessibilité, critère de qualité

Un code mondial

«La possibilité d'accéder, directement et personnellement, à la découverte des richesses de la planète constitue un droit également ouvert à tous les habitants du monde; la participation toujours plus étendue au tourisme local, national et international doit être considérée comme l'une des meilleures expressions de la croissance continue du temps libre, et ne pas se voir opposer d'obstacles».

Un article du Code mondial d'éthique du tourisme intitulé *Droit au tourisme* définit la mission et la responsabilité des entreprises publiques et privées qui font du tourisme et ce, partout dans le monde. Ce code précise également que :

«les communautés d'accueil doivent apprendre à connaître et à respecter les touristes qui les visitent, et à s'informer sur leurs attentes»;

«les autorités publiques ont pour mission de mettre en place des moyens d'assistance spécifiques correspondant aux besoins de ses visiteurs»;

«le tourisme (...) des handicapés doit être encouragé et facilité» .

Le Code mondial d'éthique du tourisme ajoute que :

«les activités touristiques doivent respecter l'égalité de tous les individus; elles doivent tendre à promouvoir les droits de l'Homme et, spécialement, les droits particuliers des groupes les plus vulnérables, notamment les personnes handicapées»;

et que,

«les politiques touristiques doivent être conduites de telle sorte qu'elles contribuent à l'amélioration des niveaux de vie des populations; la conception urbanistique et architecturale et le mode d'exploitation des hébergements doivent viser à leur meilleure intégration possible dans le tissu social».

Un code de bonne conduite

En plus du Code mondial, il existe depuis plusieurs années au Québec un code de bonne conduite de l'industrie touristique. Ainsi, par l'intermédiaire de ses organisations et de ses entreprises, l'industrie s'engage à :

- connaître ses clientèles respectives afin d'adapter ses prestations de services;
- démontrer souci et considération envers les clientèles ayant des contraintes ou des besoins particuliers.

Le *Programme qualité* de l'industrie touristique québécoise s'est largement inspiré de ces deux codes. Avec l'appui du Bureau de normalisation du Québec (BNQ), la Norme et ses principes généraux relatifs à la qualité a été élaborée dans le secteur touristique.

Le Programme qualité

Comme l'évolution passe, entre autres, par la standardisation, des critères de performance ont été établis pour définir la qualité, la sécurité, la compatibilité ou l'interchangeabilité de produits ou de services. Parmi ces critères, une section porte sur l'accessibilité pour les personnes à capacité physique restreinte. Ainsi, toute organisation touristique doit, pour adhérer au Programme qualité de l'industrie :

- se doter d'une politique d'accueil et de service incluant des mesures pour l'accueil des clien-

tèles ayant des contraintes ou des besoins particuliers et pour l'accessibilité des lieux à cette clientèle;

- former son personnel sur les contraintes et les besoins particuliers de ces personnes;
- diffuser une information juste et honnête sur le niveau réel d'accessibilité de ses équipements, notamment grâce aux pictogrammes préconisés par les organismes défendant les droits des personnes handicapées;
- prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de sa clientèle;
- donner les renseignements sur les conditions préalables à la pratique des activités proposées et des règles de sécurité à respecter;
- sensibiliser son personnel quant au respect de l'humain.

En plus de la norme générale, chaque secteur d'activité a établi une liste de critères de qualité afin de permettre aux intervenants de bien évaluer leur offre de services dans le cadre du Programme qualité.

Pour plus de renseignements

Afin de connaître tous les détails relatifs au Programme qualité de votre secteur d'activités, contactez le Bureau de normalisation du Québec:

Tél.: (418) 652-2238

Adresse: Parc technologique du Québec métropolitain, 333, rue Franquet, Sainte-Foy (Québec), G1P 4C7
www.criq.qc.ca/bnq/francais

Le Bureau de normalisation du Québec a pour mission d'agir comme partenaire des milieux d'affaires, industriels et gouvernementaux, afin de favoriser l'accroissement de la qualité des produits et des services québécois, ainsi que leur acceptation tant sur les marchés nationaux qu'étrangers.



La formation *Service complice*

Les barrières architecturales et géographiques ne sont pas les seuls obstacles que les personnes à capacité physique restreinte rencontrent. L'attitude du personnel peut aussi en être un. Gêne, inconfort, timidité, méconnaissance, toutes ces réponses expliquent ce genre de situation. Voilà pourquoi Kéroul a mis sur pied une formation sur l'accueil et le service, destinée à tous les intervenants du domaine touristique: du superviseur/gestionnaire au personnel de première ligne, aussi bien des hôtels, restaurants, des compagnies de transport que des lieux touristiques.

Service complice

Le Programme qualité de l'industrie touristique québécoise exige que l'organisation touristique prenne les mesures nécessaires afin que son personnel ait reçu une formation relative aux mesures d'accueil et de service des clientèles ayant des contraintes ou des besoins particuliers. Le **Service complice** aborde la question des perceptions et des attitudes. À l'intérieur de cette formation, on propose également des trucs, des astuces ainsi que des techniques d'aide et d'accueil, adaptés aux différentes fonctions de travail de l'industrie touristique.

Variant de trois à sept heures, le cours présente les différents types de clientèles ayant des besoins spécifiques, soit les personnes ayant une déficience motrice, de la parole, auditive, visuelle, intellectuelle et psychique, ainsi que les personnes âgées. Deux formateurs à capacité physique restreinte animent cette formation de type participatif qui propose, entre autres, plusieurs jeux de rôles.

Kéroul est agréé par Emploi-Québec (no d'agrément 0005072) et est reconnu par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT). L'organisme offre la formation *Service complice* depuis 1983. Une excellente façon d'investir dans son personnel, tout en respectant la loi du 1 % qui favorise le développement de la formation de la main-d'œuvre.

Pour plus de renseignements

Kéroul

4545 avenue Pierre-De Coubertin
C.P. 1000, succursale M
Montréal (Québec)
H1V 3R2
tél.: (514) 252-3104
Site Internet: www.keroul.qc.ca

L'accessibilité, une très bonne décision d'affaires

Au Québec, les personnes à capacité physique restreinte représentent environ 17 % de la population², et elles constituent une part grandissante de la clientèle touristique. Selon une étude de marché commandée par Kéroul³, on découvre que 80 % de ce segment de la population est apte à effectuer des déplacements assez fréquents, ici comme à l'étranger. Ceci signifie des retombées économiques importantes pour les industries touristiques et culturelles.

Un marché important

La population vieillit, et de plus en plus d'individus seront aux prises avec des difficultés physiques de toutes sortes. Ces personnes auront probablement les moyens de voyager; ce qui fait d'eux une clientèle très intéressante. Au Canada, plus de 2,2 millions de personnes handicapées effectuent annuellement un séjour d'au moins une nuitée à l'extérieur. En outre, dans 82 % des cas, elles se déplacent avec un ou deux accompagnateurs, ce qui porte le nombre à environ 4 millions de voyageurs potentiels au Canada. Au Québec, 66 % des personnes à capacité physique restreinte choisissent leur propre province comme destination privilégiée. La durée moyenne de séjour est estimée à 8 jours, supérieure à celle observée dans l'ensemble de la population.

Les recettes touristiques

Les personnes à capacité physique restreinte voyagent presque autant que la population en général, et elles se déplacent plus fréquemment et de façon prolongée. L'étude de Kéroul révèle que ces personnes effectuent en moyenne 4 voyages par année, et dépensent généralement de **652 \$ à 741 \$** par déplacement. Étant donné que ce segment de la population voyage rarement

seule, cette somme est rapidement multipliée par 2. De plus, quel que soit leur budget voyage, ces personnes fréquentent un restaurant et visitent un lieu culturel ou touristique. Ce sont des retombées importantes pour l'économie régionale. La toute dernière étude américaine⁴ sur les comportements touristiques de ce segment de population démontre que, si l'offre touristique était mieux adaptée, les dépenses lors des déplacements des personnes à capacité physique restreinte pourraient s'élever, aux États-Unis, à 27 milliards \$ US par an, alors qu'en 2002 seulement 13,6 milliards \$ US ont été dépensés par ces mêmes personnes.

L'accessibilité, c'est rentable

L'accessibilité est le moyen privilégié d'aller chercher cette clientèle particulière et son entourage. C'est d'ailleurs le premier critère dans son choix d'une destination ou d'une activité touristique. Il suffit parfois de peu de choses, et le tour est joué. Avec des déductions fiscales pour les dépenses admissibles, améliorer l'accès des lieux est facile.

² Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998, Institut de la statistique du Québec, Gouvernement du Québec, 2001.

³ Un marché en croissance : Comportements touristiques des personnes à capacité physique restreinte au Canada, Kéroul, 2001. Étude réalisée par Jean Stafford et Marcel Samson, UQÀM, et Caroline Roy, Firme de sondage Léger Marketing.

⁴ 2002 Open Doors Market Study on Disability Travel, en collaboration avec Travel Industry Association of America (TIA) et Society for Accessible Travel and Hospitality (SATH). Étude réalisée par Harris Interactive.

Saviez-vous que...

Selon une étude réalisée en 1995, **4,2 millions... de Canadiens**
40 millions... d'Américains
et 50 millions... d'Européens de l'Ouest
éprouvent une incapacité à se déplacer.

Ces nombres proviennent d'une première étude de marché réalisée en 1995 par la Chaire de Tourisme de l'Université du Québec à Montréal, à la demande de Kéroul. Étant donné le phénomène du vieillissement de la population, la proportion de personnes à capacité physique restreinte augmente à chaque année.

Une personne à capacité physique restreinte est quelqu'un :

- qui a de la difficulté à se déplacer de façon temporaire ou permanente, en raison par exemple de sa taille, de son état physique ou d'une déficience par suite d'une maladie ou d'un accident et qui, de ce fait, se déplace en fauteuil roulant ou à l'aide de béquilles ou d'une canne;
- qui a une déficience visuelle ou auditive;
- qui n'est pas en mesure de fournir un grand effort physique, comme les gens obèses, les femmes enceintes, certaines personnes âgées, et celles ayant de l'arthrite ou des problèmes cardiaques.

L'accessibilité, c'est déductible

Afin de favoriser l'accessibilité, les gouvernements provincial et fédéral ont amélioré leurs politiques de déductions fiscales. C'est ainsi que certaines dépenses liées à la modification d'un immeuble pour l'adapter aux besoins des personnes à capacité physique restreinte sont maintenant admissibles.

Avant 1991, la législation fiscale prévoyait la possibilité, pour un contribuable en affaires, d'amortir le coût de certaines modifications effectuées à un immeuble. Cette déduction devait être appliquée sur une longue période, jusqu'à 40 ans parfois avant d'être entièrement amortie!

La législation fiscale actuelle⁵ permet aux entreprises et aux particuliers en affaires de déduire **entièrement, dans l'année courante**, le coût de certaines dépenses liées à des transformations de leur(s) établissement(s), pour en favoriser l'accès aux personnes à capacité physique restreinte. **Il ne s'agit pas d'un crédit d'impôt mais d'une déduction fiscale qui réduit le revenu assujéti à l'impôt.** Le ou les établissements visés sont ceux que le contribuable utilise principalement pour gagner un revenu. Les rénovations et les transformations visées sont celles qui permettent aux particuliers ayant un handicap moteur de se déplacer.

Les rénovations et les transformations admissibles :

l'installation

- d'une rampe intérieure et/ou extérieure
- d'un ouvre-porte électrique à commande manuelle

la modification pour en faciliter l'utilisation par une personne en fauteuil roulant :

- d'une salle de bain
- d'un ascenseur
- d'une porte

Les appareils et le matériel visés :

pour une personne ayant une déficience visuelle

- les indicateurs d'étage pour cabine d'ascenseur, notamment les panneaux en braille et les signaux sonores

pour une personne ayant une déficience auditive

- les avertisseurs d'incendie à signal visuel
- les dispositifs d'écoute pour les réunions
- les appareils téléphoniques

pour une personne ayant un autre type de déficience

- les accessoires pour ordinateurs (matériel et logiciels)

Pour plus de renseignements

Revenu Québec

tél. : 1 800 450-4155 (région de Montréal)
ou 1 888 830-7747 (région de Québec)

Revenu Canada

tél. : 1 800 959-7775

Demandez les renseignements sur l'impôt section entreprises.

Saviez-vous qu'au Québec ...

- 68 400... personnes ont une déficience de la parole
- 145 000... ont une déficience visuelle
- 217 100... ont une déficience auditive
- 497 000... ont une déficience de l'agilité
- 547 600... ont une déficience de la mobilité

Source : Statistiques Canada, 2000.



⁵ • législation provinciale : articles 157 h.1 et 157 h.2 de la Loi sur les impôts du Québec; articles 157RO.1 et 157RO.2 du Règlement sur les impôts.

• législation fédérale : alinéas 20(1)(qq) et 20(1)(rr) de la Loi de l'impôt sur le revenu; articles 8800 et 8801 du Règlement de l'impôt sur le revenu.

Une société accessible

Les lois et les chartes contribuent à l'intégration des personnes handicapées dans les divers secteurs de la vie sociale. En effet, celles-ci sont en droit de s'attendre à ce que les services dont elles peuvent se prévaloir soient pleinement accessibles. Ce droit à l'accessibilité n'est pas un privilège.

Dans le chapitre Droit à l'égalité dans la reconnaissance et l'exercice des droits et libertés de la Charte des droits et libertés de la personne, l'article 10 stipule que :

«toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi), la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier à ce handicap».

Au Motif de discrimination, la Charte canadienne spécifie que :

«il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit».

Puis, à l'article 48 on précise que :

«toute personne handicapée a le droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation».

De plus, l'article 2 de la Loi canadienne sur les droits de la personne stipule que :

«tous ont droit, dans la mesure compatible avec leurs devoirs et obligations au sein de la société, à l'égalité des chances d'épanouissement».

Les organismes chargés d'administrer et de faire appliquer ces chartes et lois (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Commission canadienne des droits de la personne) ont pour objectif commun d'assurer à chaque individu un exercice égalitaire des droits et libertés de la personne et ce, indépendamment de ses déficiences physiques, psychiques ou intellectuelles. L'Office des personnes handicapées du Québec peut également diriger les plaignants vers les ressources d'aide appropriées.

Soulignons que la Loi canadienne sur les droits de la personne désigne un acte discriminatoire comme étant :

«le fait de réserver à quelqu'un un traitement différent, négatif ou défavorable, sans raison valable».

Dans le cas où une personne est reconnue coupable d'un acte discriminatoire, les commissions et offices mandatés pour faire respecter les droits et les libertés de la personne ordonneront d'y mettre fin et de prendre des mesures de redressement destinées à prévenir d'autres actes semblables. C'est ce que prévoit l'article 53 de la Loi canadienne sur les droits de la personne.

Enfin, il est important de rappeler que depuis le 1^{er} décembre 1976, les bâtiments visés par le Code du bâtiment doivent respecter les exigences relatives aux normes d'accès sans obstacles contenues dans l'édition du code qui était en vigueur au moment de leur construction.

Pour plus de renseignements

Commission canadienne des droits de la personne

Tél.: (514) 283-5218
sans frais au 1 800 999-6899
www.chrc-ccdp.ca

Office des personnes handicapées du Québec

Tél.: (819) 475-8585
sans frais au 1 800 567-1465
www.ophq.gouv.qc.ca

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Tél.: (514) 873-5146
sans frais au 1 800 361-6477
www.cdpcj.qc.ca

Kéroul, votre partenaire

Kéroul, fondé en 1979 par André Leclerc, a comme mission de rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte, à leur famille et à leurs proches. Kéroul travaille depuis de nombreuses années en étroite collaboration avec les intervenants des milieux concernés pour mieux adapter et développer l'offre touristique et culturelle. Au fil des ans, Kéroul a créé un réseau de contacts auprès d'une trentaine de ministères et organismes fédéraux et provinciaux. Notre organisation maintient des liens et des collaborations qui lui permettent d'élaborer des projets de développement, de participer à des transferts d'expertise, de réaliser des études de marché, et de procéder à des examens de législation. Ces activités de représentation ont un impact important sur la qualité de vie des personnes à capacité physique restreinte.

Service complice

Depuis 1983, Kéroul diffuse des cours axés sur l'accueil et le service offerts aux personnes handicapées et aux personnes âgées. La formation, d'abord présentée au personnel et aux étudiants en tourisme, s'est adaptée aux demandes provenant du monde des affaires, du milieu de la culture, des domaines de la santé et du transport, et d'organismes de services. La formation est dispensée par du personnel qualifié, des personnes à capacité physique restreinte qui démystifient avec humour les besoins particuliers des clients ayant une déficience.

Évaluation et certification

Depuis 1987, Kéroul est l'interlocuteur privilégié de Tourisme Québec pour l'évaluation et la certification des établissements touristiques. De plus,

Kéroul reçoit des mandats d'évaluation des ministères suivants : le ministère de la Culture et des Communications pour les musées, Transport Québec pour les terminus, et le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation pour les sites agrotouristiques. L'expertise de notre organisme en cette matière est aussi reconnue à l'étranger : au Pérou, au Mexique, en France, aux États-Unis et en Asie.

Guide d'aménagement

Offrir un meilleur service à la clientèle, c'est une question d'aménagement et d'accueil. Depuis 1987, Kéroul publie et met à jour un guide d'aménagement dans lequel on trouve de judicieux conseils sur l'accueil et sur l'aménagement d'un lieu touristique et culturel sans obstacles.

Le Québec accessible

Le guide **Québec accessible** est l'outil incontournable pour planifier déplacements, visites touristiques, séjours agréables et ce, en toute sécurité. Publié depuis 1985, ce répertoire recense plus de 1 800 établissements, sites touristiques et lieux culturels québécois accessibles. De plus, pour chaque région touristique, les services de transport adapté et les centres spécialisés en matériel orthopédique sont inscrits. Kéroul propose également un service **Info Voyage** qui répond aux demandes ponctuelles des usagers sur l'accessibilité des établissements et services touristiques québécois. Un service de référence est disponible pour certaines destinations ailleurs au Canada et à l'étranger.

Mention Kéroul

Depuis 1991, Kéroul décerne à un établissement ou à un site touristique dont les gestionnaires démontrent un souci d'excellence en matière d'accessibilité, une mention spéciale lors du Gala des Grands Prix du tourisme québécois.

Récipiendaires de la mention Kéroul

2003	L'Hôtel Ramada Plaza Manoir du Casino
2002	Parc national d'Aigubelle
2001	Le Centre de la Nature de Laval
2000	Gîte La Coulée de Drummondville
1999	La Cité de l'énergie
1998	L'Auberge La Grande baie
1997	Les Jardins de Métis
1996	Le Parc Forillon
1995	Le Casino de Montréal
1994	La chaîne hôtelière Journey's End
1993	Le Musée d'art de Joliette
1992	Holiday Inn Select Montréal Centre-Ville
1991	L'Hôtel Delta de Sherbrooke

Kéroul

Tourisme et culture pour
personnes à capacité
physique restreinte



4545, av. Pierre-De Coubertin
C.P. 1000, succursale M
Montréal (Québec) H1V 3R2
Téléphone: (514) 252-3104
Télécopieur: (514) 254-0766
Courriel: infos@keroul.qc.ca
Site Internet: www.keroul.qc.ca

Avec la participation financière du

Québec 