

**RAPPORT D'ÉVALUATION DE L'ACCESSIBILITÉ
AUX PERSONNES À CAPACITÉ PHYSIQUE RESTREINTE
DE TERMINUS D'AUTOCARS AU QUÉBEC**

ÉTUDE RÉALISÉE PAR :

KÉROUL

MONTRÉAL

NOVEMBRE 2003

ÉVALUATION DES TERMINUS ET RÉDACTION :
Frédéric Tardif

REU ET CORRIGÉ PAR :
Johanne St-Martin
Karine Villeneuve

GRAPHISME :
Karine Villeneuve

COORDINATION DU PROJET :
Johanne St-Martin

REMERCIEMENTS :
Nous tenons à remercier Lyne Ménard et Véronique Fortin pour leur contribution au projet.

Toute reproduction est permise en mentionnant la source.

ISBN 2-922058-14-X

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

Fondé en 1979, Kéroul est un organisme à but non lucratif voué à développer l'accessibilité de l'industrie touristique et culturelle aux personnes à capacité physique restreinte.

**RAPPORT D'ÉVALUATION DE L'ACCESSIBILITÉ
AUX PERSONNES À CAPACITÉ PHYSIQUE RESTREINTE
DE TERMINUS D'AUTOCARS AU QUÉBEC**

ÉTUDE RÉALISÉE PAR :

KÉROUL

MONTRÉAL

NOVEMBRE 2003

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le transport : maillon important de la chaîne des activités de tourisme et de culture

Kéroul qui existe depuis près de 25 ans déjà, travaille à rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte. Notre organisme investit également beaucoup d'efforts en vue d'améliorer l'accessibilité des moyens de transport afin que les personnes à capacité physique restreinte puissent se déplacer sans rencontrer d'obstacles. Nous participons à plusieurs groupes de travail où règnent la collaboration et la concertation. Kéroul favorise une approche constructive lors de ses interventions. C'est donc dans cette optique que notre organisme a désiré analyser la problématique d'accessibilité des terminus d'autobus du Québec et vous faire part de nos recommandations par la suite. Nous avons choisi d'évaluer les terminus selon certains critères dont le principal étant que le terminus soit situé le long d'un corridor accessible. Nous vous présentons donc le rapport, résultant des évaluations effectuées au printemps 2003.

Il faut d'abord savoir que les personnes à capacité physique restreinte représentent environ 15 % de l'ensemble de la population canadienne et près de 80 % de ce segment de population serait apte à effectuer des déplacements assez fréquents sur le territoire du Canada et à l'étranger. Ce sont là les principales conclusions d'une première enquête commandée par Kéroul en 1995 : *Le Tourisme des personnes à capacité physique restreinte*. Au plan économique, cela représente des retombées importantes pour l'industrie touristique et culturelle. Avec le phénomène du vieillissement de la population, les personnes à capacité physique restreinte représenteront un marché de plus en plus important et nous estimons qu'en l'an 2030 ce pourcentage augmentera à 40 %.

C'est en tenant compte de ces données que Kéroul a récemment mis sur pied un projet de *Route accessible* qui contribuera à concentrer les investissements en regroupant autour d'un même itinéraire (tronçons), des intervenants touristiques dont les équipements et les infrastructures ont été classés « adapté » à la clientèle à capacité physique restreinte. Ces intervenants proviennent des secteurs du transport, de l'hébergement, de la restauration et des attraits touristiques et culturels. *La Route accessible* permettra à la clientèle à capacité physique restreinte de découvrir le Québec, tout en empruntant une route dont les établissements sont accessibles et où les hôtes sont accueillants. *La Route accessible* permettra d'encourager également les gestionnaires qui auront fait des efforts pour rendre accessibles leurs équipements et infrastructures d'accueil tout en offrant aux personnes à capacité physique restreinte, la garantie qu'elles pourront voyager sans obstacles, dans des endroits reconnus et certifiés. Les transporteurs du Québec pourront jouer un rôle important au sein du projet en améliorant, d'une part, l'accessibilité de leurs terminus afin que ceux-ci puissent être intégrés naturellement à cette route et, d'autre part, contribuer à mieux positionner le Québec comme destination touristique et culturelle accessible et incontournable.

Nous croyons fermement que le transport accessible constitue un maillon important de la chaîne des activités de tourisme et de culture. Il est primordial que les personnes à capacité physique restreinte puissent voyager comme tout autre passager au sein de bus les modes de transport induisant le transport par autocar.

En terminant, Kéroul tient à remercier le ministère des Transports du Québec qui a contribué directement à la réalisation de ce projet, grâce à sa participation financière. Nous tenons à souligner la collaboration de l'Association des propriétaires d'autobus du Québec qui a appuyé le projet et a apporté son support logistique tout au long de celui-ci.

Kéroul tient particulièrement à remercier Johanne St-Martin et Karine Villeneuve, pour la révision et la rédaction finale du présent document.

André Lederic
Directeur général et fondateur

TABLE DES MATIÈRES

Le mandat	page 9
Notes explicatives	page 11
Classement général	page 13
Terminus d'autobus évalués	
Amos	page 15
Amqui	page 19
Carleton	page 23
Chandler	page 27
Drummondville	page 31
Gaspé	page 35
Gatineau	page 39
Gatineau (Hull)	page 43
Granby	page 47
Lachute	page 51
La Pocatière	page 55
La Sarre	page 59
La Tuque	page 63
Le Bic	page 67
Lévis	page 71
Longueuil	page 76
Louiseville	page 80
Magog	page 84
Matane	page 88
Montebello	page 91
Mont-Joli	page 95
Mont-Laurier	page 98
Montmagny	page 102
Montréal	page 106
Percé (Anse-aux-Beaufils)	page 110
Plessisville	page 114
Princeville	page 118

Québec	page 122
Rimouski	page 126
Rivière-du-Loup	page 130
Rouyn-Noranda	page 134
Saguenay (Chicoutimi)	page 138
Saguenay (Jonquière)	page 143
St-Hyacinthe	page 147
Ste-Anne-des-Monts	page 151
Shawinigan (Grand-Mère)	page 155
Shawinigan	page 159
Sherbrooke	page 163
Trois-Rivières	page 167
Val-D'Or	page 171
Victoriaville	page 174
Tableaux synthèses	page 177
Conclusion	page 181
Annexe A : tableaux des terminus évalués	page 182
Annexe B : grille d'évaluation des terminus	page 186
Annexe C : normes d'accessibilité des terminus	page 188
Bibliographie	page 190

LE MANDAT

Depuis quelques années déjà, l'A.P.A.Q. travaille en partenariat avec Kéroul, Tourisme Québec et d'autres partenaires de l'industrie touristique afin d'inclure dans le Programme qualité, les critères d'accessibilité et de formation pour l'accueil des personnes à capacité physique restreinte. Les organisations touristiques doivent donc :

- Se doter d'une politique d'accueil et de service incluant des mesures pour l'accueil des clientèles 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.

Déjà en 1996, une collaboration entre Kéroul et le ministère des Transports du Québec, a permis l'évaluation de certains terminus afin de vérifier leur potentiel d'accessibilité. Vingt-sept (27) terminus ont été visités sur soixante (60) originalement identifiés pour fin d'enquête. Les trente-trois (33) autres terminus n'ont pas été visités pour différentes raisons : deux terminus n'étaient plus en opération, un avait été exclu de l'enquête et les autres étaient considérés comme inaccessibles aux personnes handicapées à la suite d'une pré-enquête. Précisons qu'à l'exception de quatre (4) terminus sur cinquante-six (56), (7,1 %) qui leur étaient accessibles, aucun des terminus visités ne présentait de services ou d'équipements adaptés pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Les terminus qui offraient une accessibilité nécessitant une aide représentaient 19,6 % des terminus, soit onze (11) terminus sur cinquante-six (56). Il faut ajouter, aux vingt-six terminus retenus et visités pour fin d'évaluation, les trente (30) déjà considérés comme inaccessibles, pour obtenir le pourcentage suivant : 73 % des terminus évalués étaient inaccessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

Les terminus évalués dans le présent rapport (2003) devaient tous être des terminus faisant partie des municipalités situées le long des routes actuellement empruntées par des autocars accessibles;

Ils ont été sélectionnés ensuite en fonction d'un ou de plusieurs de ces critères :

- Terminus de transfert ou de correspondance;
- Terminus situés dans des villes de 5 000 habitants ou plus;
- Terminus situés dans des localités ayant moins de 5 000 habitants, mais qui ont une vocation touristique, possèdent un produit d'appel ou desservent une région périphérique pourvue d'attrait touristiques.

Ainsi, selon ces critères, quarante et un (41) terminus ont été sélectionnés parmi les trente-neuf (39) villes suivantes:

Amos	La Sarre	Mont-Laurier	Saguenay
Amqui	La Tuque	Montmagny	St-Hyacinthe
Carleton	Le Bic	Montréal	Ste-Anne-des-Monts
Chandler	Lévis	Percé	Sherbrooke
Drummondville	Longueuil	Plessisville	Shawinigan
Gaspé	Louiseville	Princeville	Trois-Rivières
Gatineau	Magog	Québec	Val-D'Or
Granby	Matane	Rimouski	Victoriaville
Lachute	Montebello	Rivière-du-Loup	Windsor
La Pocatière	Mont-Joli	Rouyn-Noranda	

Mentionnons que le terminus de Windsor n'a pu être visité. Lors de notre passage dans cette région, le Dépanneur Saint-Gabriel était fermé pour une période indéterminée.

Lors des visites, les terminus ont été analysés selon une grille d'évaluation, jointe en annexe, afin de leur attribuer une cote d'accessibilité. Des recommandations ont ensuite été formulées dans le but de proposer des solutions afin d'augmenter le niveau d'accessibilité des services offerts dans les terminus d'autocars.

Les visites ont été effectuées par Frédéric Tardif, évaluateur de Kéroul pour la durée du projet, du 27 février au 31 mars 2003.

NOTES EXPLICATIVES

GRILLE D'ÉVALUATION :

Chaque terminus est évalué selon une grille développée par Kéroul. Il est à noter qu'un exemplaire de celle-ci se trouve à l'annexe A. Elle traite des points suivants :

1. Stationnement
2. Accessibilité de l'entrée
3. Accessibilité à l'intérieur de l'établissement
4. Accessibilité de la salle de toilette publique
5. Aire d'embarquement
6. Accessibilité des services de la salle d'attente
7. Accessibilité des services attenants
8. Autres renseignements et commentaires

En premier lieu, un constat est établi pour chacun des points mentionnés ci-dessus afin d'attribuer une cote d'accessibilité à chacun des terminus. En second lieu, toujours selon ces éléments, des recommandations sont suggérées pour remédier aux aménagements considérés non accessibles ou pour améliorer l'accessibilité en général.

CRITÈRES D'ACCESSIBILITÉ

Les critères d'accessibilité de Kéroul ont été développés à partir du *Code de construction du Québec 1995*. Vous trouverez, à l'Annexe B, les normes d'accessibilité des terminus.

COTES D'ACCESSIBILITÉ



Adapté

Cette cote d'accessibilité signifie que les équipements satisfont les critères d'accessibilité établis pour les personnes à capacité physique restreinte. Pour qu'un établissement puisse obtenir cette cote, **tous** les critères doivent être respectés. (Voir *Annexe C - normes d'accessibilité* p. 188)



Partiellement accessible

Cette cote signifie que l'établissement ne répond pas à un ou plusieurs des critères d'accessibilité de la cote « adapté ». Cependant, il doit répondre, au minimum, à cinq des critères mentionnés pour la section « adapté » dont les points suivants :

- Un parcours sans obstacle doit être prévu de l'aire de stationnement à l'entrée principale de l'établissement ainsi qu'à l'intérieur de l'établissement.
- La largeur libre des portes d'entrée de l'établissement doit être au minimum
- de 71 cm (28 po).
- L'existence maximale de deux marches avec une rampe d'accès amovible disponible.



Non accessible

Cette cote signifie que l'établissement ne répond pas à un minimum de 5 critères (voir sections « adapté » et « partiellement accessible »)



Déficience auditive

Ce pictogramme est apposé lorsque l'établissement offre **un ou plusieurs** service (s) pour les personnes ayant une déficience auditive.



Déficience visuelle

Ce pictogramme est apposé lorsqu'un établissement offre **un ou plusieurs** service (s) pour les personnes ayant une déficience visuelle.

CLASSEMENT GÉNÉRAL

NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ	TERMINUS	AGENT OU TERMINUS
	Rouyn-Noranda	Terminus Maheux
	Amqui	Dépanneur Chez Laurie
	Carleton	Restaurant Le Héron Inc.
	Chandler	Couche-Tard Irving Chandler
	Drummondville	Terminus Drummondville
	Lévis	Dépanneur R. Leclerc
	Longueuil	Terminus Intermodal de Longueuil
	Matane	Réseau Couche-Tard Irving
	Mont-Joli	Dépanneur Mont-Joli (Péto-Canada)
	Montmagny	Couche-Tard Irving Montmagny
	Montréal	Station Centrale de Montréal
	Québec	Gare d'autobus de la Vieille Capitale
	Rimouski	Terminus de Rimouski
	Rivière-du-Loup	Terminus Rive-Loup
	Saguenay	Terminus St-Hubert (Jonquière)
	St-Hyacinthe	Dépanneur 24 Heures
	Sherbrooke	Terminus de Sherbrooke
	Trois-Rivières	Gare d'Autobus des Trois Rivières
	Val-d'Or	Terminus Maheux
	Victoriaville	Terminus d'Autobus Inc.
	Amos	Terminus Amos Inc.
	Le Bic	Dépanneur Péto Bic Inc.
	Gaspé	Restaurant Motel Adams
	Gatineau	Dépôt Gatineau
	Gatineau	Terminus Voyageur (Hull)
	Granby	Dépanneur Couche-Tard
	Lachute	Dépanneur Francyne Dumais Enr.
	La Pocatière	Restaurant Opéra Inc.
	La Sarre	Terminus La Sarre
	La Tuque	Taxi Dubois Inc.
	Louiseville	Dépanneur Descôteaux Enr.
	Magog	Terminus Café
	Montebello	Quesnel & Frère Inc.
	Mont-Laurier	Motel Picardie
	Percé (Anse-à-Beaufils)	Gaz Bar Ultramar
	Plessisville	Dépanneur Boni-Soir
	Princeville	Tabagie Princeville
	Saguenay	Terminus d'Autobus (Chicoutimi)
	Ste-Anne-des-Monts	Dépanneur C. Auclair (Péto-Canada)
	Shawinigan	Alimentation Couche-Tard (Grand-Mère)
	Shawinigan	Dépanneur de l'Énergie (Sonic)

APRÈS COMPILATION DES RÉSULTATS :

Un (1) des quarante-et-un (41) terminus visités est adapté, soit 2 % de l'échantillon. Précisons que quatre (4) terminus, actuellement classés partiellement accessible, pourraient éventuellement être cotés adaptés. Ce sont les terminus de Longueuil, Matane, Québec et Val-d'Or. Des ajustements mineurs pourraient bonifier leur évaluation. Cependant, même avec l'ajout de ces cinq (5) terminus, seulement 12 % seraient alors adaptés. Quatre (4) des cinq (5) terminus, pouvant éventuellement être adaptés, ont comme vocation principale l'accueil des passagers.

Dix-neuf (19) des quarante-et-un (41) terminus visités sont partiellement accessibles, soit 46 % de l'échantillon.

Ving-et-un (21) des quarante-et-un (41) terminus visités sont non accessibles, soit 51 % de l'échantillon. La majorité de l'échantillon est donc non accessible.

Comparons les résultats d'aujourd'hui avec l'étude effectuée par Kéroul en 1996. Lors de cette évaluation quatre (4) terminus étaient considérés adaptés. Aujourd'hui, seul le terminus de Val-d'Or est adapté. Ce phénomène est imputable aux modifications apportées aux normes d'accessibilité qui ont suivi l'adoption du plus récent Code de Construction du Québec (95). Les normes actuelles sont plus exigeantes que par le passé. Les terminus n'ayant pas suivi ce mouvement ont donc maintenant une cote inférieure à celle de 1996.

En 1996, 19,6% des terminus étaient partiellement accessibles et 73 % non accessibles. Aujourd'hui, 46 % de l'échantillon est partiellement accessible et 51 % est non accessible.

L'échantillon actuel n'est pas nécessairement représentatif de l'ensemble des terminus du Québec. En effet, un des critères de sélection de l'évaluation visait les terminus dans les municipalités situées le long des routes actuellement empruntées par des autocars accessibles. Dans ces conditions, il serait normal que les terminus situés sur ces routes soient plus conscients des besoins des personnes à capacité physique restreinte.