

## Intégration de mesures d'accessibilité universelle au plan opérationnel de l'entreprise

Afin que tous vos clients et employés puissent profiter de vos installations, vous devez vous assurer que vos mesures sanitaires temporaires prennent en compte l'accessibilité. Respecter les droits des personnes handicapées est essentiel, peu importe les circonstances.

Ces recommandations émises par Kéroul, interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme en matière d'accessibilité, vous permettront d'avoir un portrait global des obstacles potentiels. Si vous réalisez que vous contrenez à certaines recommandations, assurez-vous de trouver des alternatives. L'organisme pourra vous aider à trouver des solutions sur mesure.

### **a. Aménagements temporaires des espaces communs**

En vertu de la Charte des droits et libertés, vous ne pouvez pas refuser l'accès à une personne sous prétexte que vos aménagements temporaires ne le permettent pas.

- Assurez-vous que vos couloirs sanitaires intérieurs soient accessibles à tous du début à la fin du parcours client. Ils devraient avoir une largeur minimale de 92 cm, mais préférablement de 1,5 m. Ils doivent aussi être libres d'obstacles. Tout cela évitera aux personnes à mobilité réduite de faire des détours.
- Installez seulement des stations de distribution de gel hydroalcoolique ou des stations d'eau avec dégagement sous-jacent et commandes faciles à utiliser à une main et situées à une hauteur d'au plus 1,1 m. Plusieurs stations observées jusqu'à maintenant n'ont pas de dégagement et s'activent uniquement avec les pieds.
- En installant les plexiglas, évitez de bloquer l'accès au terminal de paiement.
- Si vous avez fixé votre terminal de paiement tel que la Santé publique le recommande, assurez-vous d'être en mesure de le libérer ou d'avoir un terminal mobile sans fil à proximité pour les personnes ayant de la difficulté à l'atteindre. Ces visiteurs pourront garder leur autonomie durant la transaction.

### **b. Aménagements temporaires des espaces extérieurs**

Certains établissements auront à faire des aménagements temporaires extérieurs pour respecter les mesures sanitaires. Assurez-vous que votre niveau d'accessibilité ne soit pas modifié négativement par ces mesures.

- Évitez de condamner ou d'éloigner les places de stationnement réservées
- Si vous aménagez une file d'attente temporaire à l'extérieur de votre établissement, assurez-vous qu'elle n'empiète pas sur le corridor de circulation libre d'obstacle de la municipalité. Celui-ci doit conserver une largeur minimale de 1,5 m. Le trottoir ainsi

- dégagé permet aux personnes ayant une déficience visuelle de se déplacer sécuritairement en ligne droite le long des commerces.
- Faites en sorte que votre file d'attente temporaire ait quant à elle une largeur minimale de 92 cm, mais préférablement de 1,5 m afin que vos visiteurs puissent circuler aisément s'ils utilisent une aide à la mobilité.
  - Assurez-vous que vos entrées et sorties principales restent accessibles, c'est-à-dire sans seuil, avec une largeur libre minimale de 92 cm et une ouverture facile.
  - Ne rajoutez pas des marches ou des dénivellations, même si c'est l'option la plus simple.
  - Si votre rue devient piétonnière grâce aux mesures d'aménagements de votre municipalité, aménagez vos terrasses en respectant le corridor de circulation libre d'obstacle de 1,5 m sur le trottoir. Évitez que les tables soient installées le long du mur du commerce. Les tables doivent aussi être éloignées les unes des autres de 1,5 m au minimum pour permettre le passage.
  - Si vous aménagez des installations sanitaires temporaires, pensez à obtenir au moins une toilette accessible et une station d'eau pouvant être utilisée aisément par cette clientèle, soit avec dégagement sous-jacent et commandes faciles à utiliser à une main et situées à une hauteur d'au plus 1,1 m.

### **c. Accès à l'équipement spécialisé**

L'équipement spécialisé, comme les aides à l'audition, le prêt de fauteuil roulant ou hippocampe et les dispositifs tactiles, est souvent essentiel pour qu'une personne handicapée puisse profiter de votre établissement touristique. Il n'est pas considéré comme du matériel à usage collectif puisqu'il permet de pallier le handicap.

- Nettoyez l'équipement spécialisé avant et après utilisation.

### **d. Service à la clientèle**

Les mesures et le contexte actuels peuvent être très déstabilisants pour certaines clientèles.

- L'accueil humain est à privilégier pour orienter votre clientèle et distribuer du gel hydroalcoolique. Cet accueil répondra mieux aux besoins de tous vos segments de clientèle, contrairement aux stations d'eau ou de distribution de gel hydroalcoolique impersonnelles.
- Si vous fermez vos installations sanitaires, pensez à garder la salle de toilette accessible en fonction sur demande pour les clientèles à mobilité réduite. Autrement, assurez-vous de savoir où sont localisées les toilettes accessibles les plus proches.
- Certaines personnes lisent sur les lèvres pour bien comprendre la parole. Le masque devient un obstacle. Si certaines de ces personnes soulignent leur besoin, d'autres ne le font pas. Il faut faire preuve de discernement. Les masques à fenêtre transparente au niveau de la bouche ou les visières sont l'idéal, mais ils peuvent être difficiles à obtenir. L'employé de service peut aussi répéter ou utiliser des gestes pour améliorer la communication. Il peut également retirer son masque en parlant, en s'assurant de respecter le 2 m recommandé.

### **e. Accompagnement des personnes handicapées**

Plusieurs personnes handicapées ont besoin d'être accompagnées pour vaquer à leurs activités quotidiennes. Ces accompagnateurs ne sont pas toujours des personnes résidant à la même adresse. Selon la Charte des droits et libertés, vous avez le devoir de les accueillir ensemble puisque l'accompagnement est essentiel : il permet de pallier le handicap.

### **f. Communications**

Toutes vos communications et tous vos outils technologiques devraient être accessibles.

- Assurez-vous que l'affichage de vos directives soit clair et simple, réalisé dans une police facile à lire, de grande taille et contrastante.
- Publiez des informations claires et simples sur votre site Web et assurez-vous qu'elles sont également accessibles pour les personnes utilisant un lecteur d'écran.
- Utilisez un logiciel d'enregistrement convivial et accessible aux personnes utilisant un lecteur d'écran.

### **g. Sécurité du personnel handicapé**

Vous ne pouvez pas refuser à un employé handicapé le retour au travail, sous prétexte qu'il est trop fragile – la décision lui revient. Discutez avec lui pour déterminer si des mesures supplémentaires doivent être prises pour favoriser sa sécurité. Votre employé sera toujours la personne la mieux placée pour déterminer ses besoins.