

REVUE

DES NORMES ET RÈGLEMENTS
EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ
DES ÉTABLISSEMENTS TOURISTIQUES



Comparaison entre la Norme ISO 21542 –
Construction immobilière – Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti
et les normes et règlements en vigueur
au Québec, en Ontario, au Canada, en France et aux États-Unis

Septembre 2014

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

Les auteurs de cette étude tiennent à souligner qu'elle a été réalisée dans un but comparatif, formel et technique, mais non juridique. La fiabilité et la rigueur des ressources et documents utilisés ont été vérifiées, mais les auteurs n'assument aucune responsabilité en ce qui concerne l'exactitude ou l'exhaustivité des renseignements y figurant par rapport à une fin ou un usage particulier.

Ce document constitue une étude comparative de cadres légaux existants en matière d'accessibilité, mais il ne saurait se définir comme un résumé ou un condensé de documents à valeur juridique.

KÉROUL

4545, avenue Pierre-De Coubertin
Montréal (Québec) Canada H1V 0B2
Téléphone : 514 252-3104
www.keroul.qc.ca
infos@keroul.qc.ca

SOCIÉTÉ LOGIQUE

3210, rue Rachel Est
Montréal (Québec) Canada H1W 1A4
Téléphone : 514 522-8284
www.societelogique.org
info@societelogique.org

RÉALISATION ET RÉDACTION

Angélique Liard, Société Logique
Sophie Lanctôt, Société Logique

CONCEPTION ET RÉVISION

Laure Durand, Kéroul

FINANCEMENT

Office des personnes handicapées du Québec
Société Logique
Kéroul

Septembre 2014

TABLE DES MATIÈRES

AVANT PROPOS par KÉROUL	Page 4
AVANT PROPOS par SOCIÉTÉ LOGIQUE	Page 6
RÉSUMÉ	Page 7
1. Introduction	Page 9
1.1. L'accessibilité à l'environnement bâti : un droit fondamental.....	Page 9
1.2. Le tourisme, un vecteur de propagation de normes universelles	Page 12
1.3. Présentation de l'étude.....	Page 13
2. Objet de l'étude et méthodologie	Page 14
2.1. Pourquoi cette étude?	Page 14
2.2. Objectifs et méthodologie	Page 17
2.2.1. Objectif de l'étude	Page 17
2.2.2. Choix des normes et des règlements analysés	Page 17
2.2.3. Choix et limites méthodologiques	Page 18
3. Résultats de l'analyse comparative.....	Page 22
3.1. Description des normes et règlements étudiés.....	Page 22
3.2. Faits saillants de l'analyse	Page 29
3.2.1. Les différentes approches et leurs effets	Page 29
3.2.2. Les disparités importantes dans la forme et le type de diffusion	Page 30
3.2.3. Hétérogénéité des domaines d'application	Page 31
3.2.4. La jungle des spécificités techniques.....	Page 34
3.2.5. Appréciation comparée par thèmes	Page 42
4. Conclusion	Page 44

AVANT PROPOS par KÉROUL

L'accessibilité à l'environnement bâti est un droit fondamental, permettant aux personnes handicapées d'accéder aux lieux de travail, de culture, de loisir, de consommation, ou pour toute autre fonction. C'est « le premier pas » de l'inclusion pleine et entière des personnes handicapées.

Comme les normes d'accessibilité aux bâtiments varient d'un pays à l'autre, il nous faut, pour développer le tourisme pour tous à l'échelle internationale, des règles communes afin qu'un touriste puisse, à distance, s'assurer que l'accès à destination correspond à ses attentes et qu'il pourra y dormir, manger et visiter les lieux.

La Norme ISO 21542 *Construction immobilière - Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti* a été développée afin d'offrir un cadre de référence international en matière d'accessibilité. Cette norme spécifie des exigences et des recommandations concernant l'accès aux bâtiments, la circulation à l'intérieur des bâtiments, les moyens de sortie des bâtiments dans le cadre normal des événements et l'évacuation en cas d'urgence. Elle comprend des dispositions relatives aux caractéristiques de l'environnement extérieur associées directement au bâtiment.

La démarche initiée par Kéroul et réalisée conjointement avec Société Logique, grâce au soutien financier de l'Office des personnes handicapées du Québec, vise à comparer les dispositions de cette norme internationale avec notamment le *Code de construction* du Québec et d'autres normes nationales afin d'identifier les principaux points de différences et de les documenter.

L'objectif sous-jacent est de proposer un corpus de critères d'évaluation des bâtiments et sites touristiques qui pourrait être la base d'une certification internationale de l'accessibilité des établissements touristiques.

La démarche de comparaison et ses principaux résultats seront présentés lors du premier **Sommet mondial Destinations pour tous** qui se tiendra à Montréal en octobre 2014; cette présentation se concentrera sur les aspects qui concernent tout particulièrement les bâtiments de nature touristique.

André Leclerc, directeur général

Kéroul

À propos de Kéroul

Interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme du Québec en matière d'accessibilité, Kéroul est un organisme sans but lucratif qui informe, représente, développe et effectue la promotion du tourisme et de la culture accessibles. Pour réaliser sa mission, Kéroul est actif dans les domaines suivants :

- . La recherche et la certification : Kéroul établit des critères d'accessibilité, développe des grilles d'évaluation, évalue les établissements et conseille l'industrie touristique sur les aménagements requis pour rendre les lieux plus accessibles;
- . La formation : Kéroul forme les employés des sites culturels et touristiques à l'accueil et au service pour les personnes ayant une déficience;
- . La représentation : Kéroul rencontre tous les deux ans, quinze ministères du Gouvernement québécois afin qu'ils fassent part de leurs engagements en matière d'accessibilité;
- . La promotion : Kéroul fait la promotion des lieux touristiques et culturels accessibles via les sites Web www.larouteaccessible.com et www.keroul.qc.ca.

AVANT PROPOS par SOCIÉTÉ LOGIQUE

L'accessibilité universelle est le résultat de l'attention apportée à l'utilisateur et à ses besoins en matière d'architecture, d'aménagement urbain, de transport, d'accueil, de communication et d'accès aux programmes et aux services. Il s'agit de redonner de l'importance aux aspects fonctionnels des lieux, des services et des relations entre les individus et les organisations avec, en trame de fond, les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles comme révélateurs des difficultés vécues par l'ensemble des citoyens.

L'accessibilité universelle est encore jeune. Si l'approche est mieux connue et ses adhérents plus nombreux, les moyens et les outils pour sa mise en œuvre et son évaluation sont encore trop rares. L'architecture et l'aménagement urbain en constituent les domaines les plus documentés, où l'expertise est la plus développée.

Comment les réflexions en matière d'accessibilité universelle se retrouvent-elles dans les normes et les exigences réglementaires qui, dans les faits, dictent la performance de nos établissements? Influencent-elles réellement l'aménagement ou s'agit-il encore de pratiques marginales? Où se situe le Québec dans tout ça?

L'étude initiée par Kéroul et réalisée grâce au soutien financier de l'Office des personnes handicapées du Québec nous est apparue comme une belle occasion de répondre à ces questions, par l'analyse en profondeur de diverses normes et exigences réglementaires.

Nous espérons que notre travail et ses conclusions alimenteront les réflexions et mèneront à une bonification des normes et des exigences réglementaires en matière d'aménagement, dans une perspective de réelle inclusion.

Sophie Lanctôt, directrice générale

Société Logique

À propos de Société Logique

Société Logique est un organisme à but non lucratif et une entreprise d'économie sociale, fondé en 1981 par des personnes handicapées. Notre mission est de promouvoir et d'intervenir dans le développement et la création d'environnements universellement accessibles et nos principales activités sont la promotion du concept d'accessibilité universelle et la consultation en aménagement. Notre force est de conjuguer une excellente connaissance des besoins des personnes handicapées, à une solide expertise en architecture, notre équipe étant constituée d'architectes et de professionnels de l'aménagement. (www.societelogique.org).

RÉSUMÉ

Cette étude a pour objectif de situer et de comparer la Norme ISO 21542 *Construction immobilière - Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti* avec le *Code de Construction du Québec* et d'autres normes et les règlements en vigueur sous d'autres juridictions, notamment en matière de tourisme.

Afin de comparer des approches nées de contextes différents, six normes et règlements ont été analysés et comparés. Il s'agit de :

- . Norme ISO 21542:2011 - *Construction immobilière - Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti*;
- . Norme CSA B651-12 - *Conception accessible pour l'environnement bâti*;
- . *2010 ADA Standards for Accessible Design*;
- . *Code de construction et de l'habitation français*;
- . *Code du bâtiment de l'Ontario et Normes d'accessibilité intégrées*;
- . *Code de construction du Québec - Section 3.8 Conception sans obstacles, du chapitre 1 - Bâtiment et code national du bâtiment*.

La table des matières de la norme ISO a été retenue pour structurer l'organisation des données, traitées de façon détaillée dans un premier temps (document téléchargeable sur www.keroul.qc.ca/etudes-et-enquetes.html), puis présentées sous forme d'un tableau résumant notre appréciation. Notre approche comportait plusieurs limites méthodologiques causées notamment par la complexité et la diversité des documents étudiés.

Les résultats de l'étude décrivent dans un premier temps chacun des documents étudiés. Ensuite, l'analyse porte sur les différentes approches et leurs effets, la forme et le type de diffusion, les domaines d'application de façon générale, le tourisme en particulier et les spécificités techniques en termes de sujets bien traités, disparités importantes et sujets moins bien couverts. Pour chaque angle, les bonnes pratiques ont été mises en évidence.

Les normes étudiées (recommandations) sont plus complètes et de portée plus large que les exigences réglementaires analysées (obligations). La norme ISO nous semble la plus porteuse compte tenu de son approche d'accessibilité universelle, présentée comme un avantage indéniable pour toute la population, contrairement aux approches basées exclusivement sur le droit à l'égalité des personnes handicapées.

Des documents étudiés, les exigences réglementaires du Québec se situent bonnes dernières et ne sont pas dans l'esprit des autres documents à portée réglementaire étudiés. Avec un domaine d'application limité, des exigences minimales visant certains sujets seulement et pas de date butoir ni d'exigences pour les bâtiments non transformés, le Québec n'est pas à l'avant-garde. Ses deux principales forces sont le pourcentage le plus élevé (10 %) de chambres accessibles dans les hôtels et les motels et le guide d'utilisation abondamment illustré et gratuit, qui facilite la compréhension du texte réglementaire officiel.

Nous croyons que la norme ISO pourrait être une référence pour tous ceux qui souhaitent excéder les exigences réglementaires afin de rendre, notamment, les lieux d'hébergements touristiques accessibles partout dans le monde. Elle aurait cependant avantage à faire l'objet d'une diffusion large et gratuite et à être bonifiée en matière d'aménagements extérieurs, d'habitat et d'aménagements permettant aux usagers de participer aux activités se déroulant dans un lieu.

Finalement, nous concluons sur trois façons d'améliorer l'accessibilité de l'offre d'hébergement touristique. La première concerne les décideurs des différentes juridictions qui peuvent bonifier leur cadre réglementaire à partir des bonnes pratiques recensées dans cette étude. La deuxième consiste à positionner une norme ISO bonifiée et gratuite comme référence pour tout nouvel établissement d'hébergement touristique. Et la troisième vise à se doter d'une certification internationale relative à l'accessibilité des établissements d'hébergement touristique, permettant aux consommateurs de s'y retrouver et d'identifier, dans l'offre touristique qui leur est proposée. Car du point de vue strictement réglementaire, les approches sont trop différentes et les écarts trop grands entre les juridictions étudiées.

1. INTRODUCTION

1.1. L'accessibilité à l'environnement bâti : un droit fondamental

Dès 1975, l'Assemblée générale des Nations Unies adoptait la *Déclaration des droits des personnes handicapées* par laquelle elle demandait « qu'une action soit entreprise, sur les plans national et international, afin que cette Déclaration constitue une base et une référence communes pour la protection de ces droits ».

La Charte des droits et libertés de la personne adoptée par le gouvernement du Québec en 1975 prescrit notamment que :

Article 10 : « 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 (...) le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit. »

Article 15 : « Nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès aux moyens de transport ou aux lieux publics, tels les établissements commerciaux, hôtels, restaurants, théâtres, cinémas, parcs, terrains de camping et de caravanning, et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles. »

En 1990, le Congrès des États-Unis adoptait le *American with Disabilities Act (ADA)* dont les objectifs étaient :

- « (1) to provide a clear and comprehensive national mandate for the elimination of discrimination against individuals with disabilities;
- (2) to provide clear, strong, consistent, enforceable standards addressing discrimination against individuals with disabilities;
- (3) to ensure that the Federal Government plays a central role in enforcing the standards established in this chapter on behalf of individuals with disabilities; and
- (4) to invoke the sweep of congressional authority, including the power to enforce the fourteenth amendment and to regulate commerce, in order to address the major areas of discrimination faced day-to-day by people with disabilities. »

En 2005, les gouvernements de la France¹ et de l'Ontario² adoptaient des lois qui prévoyaient que tous les bâtiments accueillant le public devraient être accessibles en 2015 pour la France et en 2025 pour l'Ontario.

Enfin, la *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, adoptée par l'Organisation des Nations Unies en 2006, vise à « permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie », et convie les États à prendre des mesures appropriées pour assurer aux personnes handicapées « l'accès à l'environnement physique, aux transports, (...) et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public. »

« Ces mesures (...) s'appliquent, entre autres aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, (...) »

« 2. Les États Parties prennent également des mesures appropriées pour (...) faire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées » (extraits de l'article 9 portant sur l'accessibilité)

Au-delà d'un droit fondamental, l'accessibilité est aussi une question de bon sens, en lien direct avec la philosophie du développement durable, tant sur le plan de la responsabilité sociale et du respect de tout un chacun des citoyens, que dans la notion de précaution économique et financière comme le reconnaît l'ONU :

« Les coûts qu'entraîne la promotion de l'accessibilité et d'aménagements raisonnables doivent être considérés comme des investissements pour l'avenir. (...) La recherche montre que le respect des normes d'accessibilité offre le meilleur rapport efficacité coût lorsqu'il est pris en compte aux premiers stades de la conception et de la planification des nouvelles constructions. »³

¹ *Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* du 11 février 2005 (Loi n° 2005-102) France

² Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

³ Réalisation des objectifs du Millénaire pour le développement et autres objectifs de développement adoptés au niveau international pour les personnes handicapées, Rapport du Secrétaire général de l'ONU, New York, juillet 2011.

Ce réflexe de constructions et d'aménagements accessibles est d'autant plus pertinent que le pourcentage des personnes handicapées ne cessera de s'accroître⁴ dû au phénomène de vieillissement de la population. Au Québec, en 2011, 33 % des personnes de plus de 15 ans déclaraient avoir des difficultés significatives et persistances à réaliser des activités de la vie courante⁵.

Ajoutons à cela les caractéristiques de cette nouvelle génération de personnes âgées : les boomers arrivent en nombre, ils sont plus éduqués, riches et expérimentés que leurs parents. Ils ont toujours fait valoir leurs droits ; ils n'accepteront pas que les lieux ou les établissements accueillant le public ne soient pas accessibles si, d'aventure, ils ou un de leurs proches en venaient à avoir de la difficulté à réaliser certaines activités courantes.

Enfin, les besoins des personnes handicapées constituent des révélateurs de difficultés vécues par tous les citoyens. L'escalier présente un obstacle majeur pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant et pose également problème pour le parent avec poussette ou le touriste avec valise. La signalisation uniquement textuelle est difficile à comprendre pour une personne ayant une déficience intellectuelle, tout comme pour la personne analphabète ou le visiteur étranger.

L'accessibilité des lieux est l'une des mesures les plus visibles de l'inclusion des personnes handicapées. C'est aussi une condition préalable à leur inclusion. Et il s'agit d'une plus grande fonctionnalité des lieux, au bénéfice de tous.

⁴ L'Organisation mondiale de la santé évaluait en 2011 à 15 % le pourcentage de la population mondiale ayant un handicap.

⁵ Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement : méthodologie et description de la population visée, Institut de la statistique du Québec, 2013

1.2. Le tourisme, un vecteur de propagation de normes universelles

Les normes d'accessibilité devraient être universelles, c'est-à-dire qu'elles devraient traiter les besoins d'une grande variété d'utilisateurs et proposer des solutions favorisant une utilisation similaire des lieux. Elles devraient également être universelles au sens géographique du terme et ne pas varier substantiellement d'un pays à l'autre, et ce pour des raisons d'ergonomie, d'économie et d'efficacité.

«L'accessibilité universelle est 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 ses activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents.»⁶

Cela est particulièrement évident dans le domaine du tourisme. Une personne désireuse d'entreprendre un voyage devra se renseigner pour s'assurer qu'à destination, elle pourra être hébergée, se nourrir et accéder aux lieux et aux activités offertes. Ces lieux devront être accessibles, oui, mais sur quelles bases, selon quels critères? Une chambre d'hôtel dite accessible, quelle que soit sa localisation, devrait respecter un certain nombre de critères universellement reconnus.

Il n'est pas question ici de niveler toutes les pratiques et ni de réduire le dépaysement qui fait partie de l'expérience même du voyageur. Comme il n'est pas non plus souhaitable de retrouver la même chambre au Népal et à New York... Cependant, certaines caractéristiques essentielles devraient être présentes dans un grand nombre d'établissements, afin de pouvoir accueillir tous les voyageurs, partout. Et lorsque la situation d'un voyageur fait en sorte qu'il a absolument besoin de certains aménagements à destination, il doit être en mesure d'obtenir les renseignements requis. Voyager, ce n'est pas comme être à la maison. Le niveau de confort en matière d'accessibilité peut être différent ou moindre, surtout dans des établissements modestes. Le voyageur doit alors être en mesure de déterminer, avant de partir, si l'expérience lui conviendra.

Le tourisme apparaît dès lors comme un vecteur de propagation des principes de la *Convention relative aux personnes handicapées* et de dissémination de normes de construction internationales.

La norme ISO 21542 *Construction immobilière - Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti* ayant été élaborée afin de disposer d'un ensemble de normes d'accessibilité à l'échelle internationale, l'objet de notre démarche est de vérifier s'il y a des différences fondamentales entre ces recommandations et les normes et règlements qui sont en vigueur dans différentes juridictions.

⁶ Définition de l'accessibilité universelle par le Groupe Défi Accessibilité, Université de Montréal, 2011

1.3. Présentation de l'étude

Cette étude est une démarche initiée par Kéroul, dans la foulée de la préparation du Sommet mondial Destination pour tous. Elle a été réalisée en collaboration avec Société Logique, grâce à un soutien financier de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Présentée en trois parties, elle introduit d'une part le contexte général, puis l'objectif poursuivi et la méthodologie utilisée. La troisième partie présente les résultats, soit une description des documents étudiés, puis leurs différences et leurs ressemblances. Les meilleures pratiques sont identifiées et une appréciation comparative par thème est présentée.

En conclusion, nous proposons deux utilisations potentielles de ces résultats : une certification des établissements touristiques basée sur des critères internationalement reconnus et la bonification des normes et règlements à portée étatique ou provinciale, à partir des meilleures pratiques recensées.

Le tableau de travail élaboré afin de comparer les six normes et règlements étudiés est disponible et téléchargeable sur www.keroul.qc.ca/etudes-et-enquetes.html. Il s'agit d'un document fourni à titre indicatif, dans lequel tout lecteur expert d'une ou l'autre de ces normes et règlements pourra certainement noter erreurs ou omissions, et ce, malgré toute la rigueur avec laquelle nous avons mené cette étude. Il faut savoir que la complexité des documents étudiés rendait ardu tout exercice de synthèse et de comparaison.

2. OBJET DE L'ÉTUDE ET MÉTHODOLOGIE

2.1. Pourquoi cette étude?

Trois constats ont amené Kéroul et Société Logique à réaliser cette étude.

Le premier constat est le manque d'uniformité constaté en matière d'accessibilité de l'hébergement touristique :

- . Une chambre dans un établissement hôtelier de Montréal n'a pas forcément les mêmes caractéristiques d'accessibilité qu'à Nairobi, à Mexico ou à Séoul;
- . Il existe une multitude d'offres d'hébergement et seules les grandes chaînes internationales semblent offrir une certaine standardisation en matière d'accessibilité;
- . Le tourisme accessible est souvent perçu comme un tourisme à part et non intégré dans l'offre générale;
- . Les professionnels du tourisme connaissent peu les besoins de leurs clients en matière d'accessibilité, ils leur sont inconnus ou simplement mal compris;
- . L'accessibilité est perçue comme une contrainte plutôt qu'une opportunité, notamment dans les pays dits du sud alors que c'est au contraire un atout économique.

Dans ce contexte, comment procéder afin d'améliorer l'accessibilité de l'offre d'hébergement touristique?

Le deuxième constat est la grande disparité d'approches, de normes et d'exigences utilisées par les états pour traiter les enjeux d'accessibilité. Ainsi :

- . La Norme ISO 21542 *Construction immobilière - Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti* a été développée afin d'offrir un cadre de référence international en matière d'accessibilité. Elle spécifie des recommandations concernant l'accès aux bâtiments, la circulation à l'intérieur des bâtiments, les moyens de sortie des bâtiments dans le cadre normal des événements et l'évacuation en cas d'urgence. Elle comprend aussi des dispositions relatives à l'environnement extérieur associé directement au bâtiment;
- . Le *Code de construction du Québec* intègre des exigences d'accessibilité pour les nouvelles constructions et les certains bâtiments transformés, notamment concernant les établissements hôteliers;
- . De nombreux pays dits du Nord ont réglementé l'accessibilité en fixant une échéance pour la mise en accessibilité des bâtiments existants;
- . Selon les pays, plusieurs éléments influencent les normes et règlements, par exemple les aspects culturels, historiques, géographiques ou économiques;
- . Il est complexe de se retrouver dans la multitude de ces informations, notamment pour des pays qui n'ont pas encore leur propre réglementation en matière d'accessibilité ou pour les chaînes hôtelières implantées dans plusieurs pays.

Quelles sont les ressemblances et les différences entre ces normes et ces exigences? Quelles sont les bonnes pratiques qui pourraient servir de référence? La norme ISO 21542 est-elle le modèle à suivre pour rendre les lieux d'hébergements touristiques accessibles à tous, partout dans le monde?

Le troisième constat concerne la situation au Québec :

- . Au Québec, les exigences d'accessibilité sont obligatoires pour une partie des nouveaux bâtiments et pour certains bâtiments transformés. Plusieurs bâtiments, dont les petits bâtiments et les bâtiments existants non transformés, n'y sont pas assujettis;
- . Le Code de construction du Québec édicte des exigences minimales en deçà duquel un bâtiment ne peut pas être construit, tant en matière de sécurité, de stabilité, de salubrité que d'accessibilité. Il vise à «limiter la probabilité qu'en raison de la conception ou de la construction du bâtiment, une personne ayant une incapacité physique ou sensorielle soit gênée de manière inacceptable dans l'accès ou l'utilisation du bâtiment ou de ses installations.»;
- . La réalisation d'aménagements plus performants en matière d'accessibilité que les exigences réglementaires est laissée au bon vouloir des exploitants et aux représentations d'organismes, tels que Société Logique et Kéroul.

Comment le Québec se compare-t-il à d'autres juridictions, en matière d'exigences d'accessibilité?

2.2. Objectif et méthodologie

2.2.1. Objectif de l'étude

Notre objectif est de situer et de comparer la Norme ISO 21542 *Construction immobilière - Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti* avec le *Code de Construction du Québec* par rapport aux normes et règlements en vigueur sous d'autres juridictions, notamment en matière de tourisme.

Il s'agit plus précisément d'identifier les ressemblances et les différences, ainsi que les bonnes pratiques, qui pourraient d'une part, mener à une éventuelle certification internationale et d'autre part, permettre à chaque juridiction de bonifier ses propres pratiques à la lumière des pratiques étrangères.

Aussi, la comparaison du Code de Construction du Québec avec des normes et règlements d'autres juridictions permettra de situer les exigences québécoises actuelles en matière d'accessibilité des établissements touristiques dans le contexte international.

2.2.2. Choix des normes et des règlements analysés

Les normes et les règlements étudiés sont ceux qui, au Québec, sont le plus souvent cités en référence. Ils ont été choisis avec un souci de comparer des approches nées d'expériences et de contextes différents, et non suite à une revue exhaustive de toutes les normes et de tous les règlements d'accessibilité existant dans le monde.

Six documents ont été retenus. Il s'agit de :

Norme à portée mondiale : Norme ISO 21542 *Construction immobilière - Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti* (ISO).

Norme et exigences à portée étatique :

- Norme CSA B651-12 - *Conception accessible pour l'environnement bâti* (CSA), pour le Canada;
- 2010 ADA *Standards for Accessible Design* (ADA), pour les États-Unis;
- *Code de construction et de l'habitation français* (code français), pour la France.

Exigences à portée provinciale, au Canada :

- *Code du bâtiment de l'Ontario* et *Normes d'accessibilité intégrées* (code ontarien), pour l'Ontario;
- *Code de construction du Québec* - Section 3.8 Conception sans obstacles, du chapitre 1 - Bâtiment et code national du bâtiment (CCQ), pour le Québec.

Les documents étudiés n'ont pas tous les mêmes objectifs ni la même portée. En effet, les règlements émanent de codes de la construction d'un pays ou d'une province et sont à caractère obligatoire, alors que les normes internationale ou fédérale sont des recommandations.

2.2.3. Choix et limites méthodologiques

L'approche retenue pour réaliser cet exercice fut, dans un premier temps, de s'assurer d'avoir en main l'édition la plus récente de chacun des documents étudiés. Simple dans certains cas (ISO), cet exercice s'est avéré plus complexe dans d'autres (code français) compte tenu des nombreuses modifications survenues au fil du temps. Nous avons travaillé à partir des versions françaises, sauf pour ADA et pour certains documents de l'Ontario, disponibles uniquement en anglais.

Nous avons ensuite pris connaissance de chacun des documents de façon générale, afin de nous assurer de bien comprendre l'approche et la portée de chacun. En effet, certains constituent des recommandations alors que d'autres sont des exigences. Certains sont en complément de la réglementation de construction, alors que d'autres y sont intégrés. Certains imposent une échéance pour les bâtiments existants, alors que d'autres exigent la mise en accessibilité lorsque des travaux de transformation sont réalisés. Enfin, certains visent uniquement certains bâtiments alors que d'autres ont une portée beaucoup plus large et traitent des aménagements extérieurs, du transport, des unités d'habitation, etc.

Cet exercice nous a permis de constater que la structure même de chacun des documents est très différente. Certains procèdent par type d'aménagement et énoncent des critères nuancés applicables à chacun (ADA) alors que d'autres présentent des critères généraux s'appliquant à tout type d'aménagements (CSA). Nous avons choisi la table des matières d'ISO afin de structurer notre comparaison, parce que cette organisation des données permet d'atteindre notre objectif d'une comparaison entre ISO et le CCQ, tout en permettant aux autres juridictions de se comparer également à ISO.

Autre constat : la terminologie utilisée et les concepts mis de l'avant sont très différents d'un document à l'autre, rendant parfois la comparaison nuancée difficile. Nous avons choisi de ne pas reprendre textuellement les termes utilisés dans chacun des documents, mais plutôt de résumer, dans nos mots, notre compréhension de chaque critère et de chaque exigence. Nous y perdons en précision, mais la comparaison est alors possible.

Une fois la structure de comparaison déterminée et le traitement de l'information par résumé retenus, nous avons construit un tableau comparatif, présentant le contenu de chacun des documents comparés.

Ce tableau (document téléchargeable sur www.keroul.qc.ca/etudes-et-enquetes.html) est très volumineux et comporte un très grand nombre d'informations. En le consultant, le lecteur doit garder à l'esprit que :

- . Il s'agit avant tout d'un document de travail, que nous avons tenté de rendre aussi exhaustif et précis que possible, tout en étant conscients que certains éléments peuvent être manquants. Son contenu illustre notre compréhension de chacune des éléments analysés et est rédigé sous forme simplifiée;
- . Nous avons placé l'information relative à chaque critère ou exigence à l'endroit qui nous apparaissait le plus approprié dans le tableau, et ce pour chaque norme ou règlement. Nous avons aussi choisi de ne pas répéter plusieurs fois l'information afin de limiter la taille du tableau et respecter l'approche de chaque norme et règlement. Ainsi, il se peut qu'à première vue, le règlement d'une juridiction semble incomplet comparativement à ISO, alors que l'information est simplement présentée sous une autre rubrique du tableau. C'est le cas, par exemple, de l'aire de manœuvre;
- . L'étude a été faite à une date donnée. Les contextes juridiques évoluant constamment, certains éléments pourront ne pas être à jour en date de la lecture;
- . Ce tableau, utile à des fins comparatives, ne doit pas être considéré comme une présentation exhaustive de chacun des documents étudiés. Se référer au texte original est essentiel pour toute utilisation à des fins spécifiques, par contexte ou par pays.

À partir du tableau, nous avons procédé à une analyse détaillée, comparant par thème, les spécificités techniques de chacun des documents étudiés. Ensuite, nous avons adopté une approche plus macro, permettant de dégager des constats.

Cette étude présente deux principales limites méthodologiques. La première est le nombre non exhaustif de normes et règlements comparés : de bonnes pratiques, présentes dans d'autres documents, n'ont pu être identifiées.

La deuxième concerne l'ampleur des informations collectées, la complexité et la disparité des documents analysés ayant imposé de résumer l'information afin d'être en mesure de faire des comparaisons. Or, résumer implique d'interpréter et de mettre de côté les détails et d'éliminer les nuances. Malgré un travail attentif, nous sommes conscients de ne pas maîtriser parfaitement tous les documents à l'étude.

Thèmes utilisés pour l'analyse

Pour l'**analyse détaillée**, les critères techniques des normes et règlements étudiés ont été analysés et comparés selon les thèmes suivants :

- . Stationnement,
- . Cheminements extérieurs et approche du bâtiment,
- . Rampes,
- . Entrées,
- . Circulations horizontales,
- . Circulations verticales : escaliers, main courante et garde-corps, ascenseurs et autres appareils élévateurs ou roulants,
- . Portes et fenêtres, quincaillerie et SAS,
- . Salle de toilettes et douches,
- . Zone d'accueil, guichet et vestiaire,
- . Lieux de réunion : salle de spectacle, stade, salle de conférence, bars – pubs, restaurants, etc.,
- . Spécificités locaux d'hébergement (hors habitation permanente) : chambres, coin-cuisine, espaces communs, terrasses-balcons,
- . Autres spécificités, notamment équipements de loisirs,
- . Capacités humaines et considérations de conception associées (anthropométrie, dimensionnements généraux, aire de manœuvre),
- . Surfaces au sol et surfaces murales,
- . Mobilier (incluant fontaine, comptoir téléphone), commandes et équipements,
- . Environnement acoustique, systèmes d'aide à l'audition et communication bilatérale,
- . Éclairage et contraste visuel,
- . Sécurité incendie : systèmes signaux et information d'alarme, protection et évacuation pour tous et assistée,
- . Orientation - information - signalisation (dont symbole graphique)
- . Éléments annexés.

Outre les critères techniques, d'autres aspects nous sont apparus significatifs pour distinguer les normes et les règlements entre eux. Nous avons retenu les thèmes suivants pour l'**analyse macro** :

- . L'origine de la norme ou du règlement,
- . Le statut : obligation, recommandation, conseil,
- . La prise en compte des besoins de tous les usagers : les critères de l'accessibilité universelle, la chaîne de déplacement,
- . L'esprit général de la norme ou du règlement : approche droit universel, droit individuel, technique de construction, environnementale et sociétale,
- . Les domaines d'application : bâtiments neufs, bâtiments existants, espaces extérieurs, bâtiments publics ou recevant du public, bâtiments privés, habitations,
- . L'intégration du tourisme : types d'hébergements, établissements ou espaces spécifiques de nature touristique,
- . La forme et le contenu : la gratuité ou non, la (les) langue(s) disponible(s) – le nombre de pages, la présence de dessins, le type d'écriture et de langage utilisé, la facilité d'accès à l'information et à la compréhension (structure du document et la taille du texte).

3. RÉSULTATS DE L'ANALYSE COMPARATIVE

3.1. Description des normes et règlements étudiés

a) Norme ISO 21542:2011- *Construction immobilière - Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti* (ISO)

- . La norme ISO a une **portée mondiale**.
- . La norme ISO diffusée en décembre 2011 est une mise à jour d'une ancienne norme datant de 1994 et intitulée «*Construction immobilière – besoins des handicapés dans les bâtiments – lignes directrices pour la conception*». L'évolution du titre de la norme est explicite du changement important de ses fondements. L'accessibilité n'est plus une question liée uniquement aux besoins des personnes handicapées, mais à l'ensemble de la population comme précepte de base à la conception de n'importe quel environnement.
- . **À destination d'un très large public** : la norme ISO est destinée à «offrir aux utilisateurs du bâtiment, aux architectes, aux concepteurs, aux ingénieurs, aux constructeurs, aux maîtres d'ouvrage et aux gestionnaires, aux fabricants, aux dirigeants et législateurs, toutes les exigences et recommandations en matière de création d'un environnement bâti durable accessible.»
- . **Un réel principe d'accessibilité universelle** : la norme ISO a «pour but de répondre aux besoins de la majorité des personnes. Cet objectif est atteint en se mettant d'accord sur les dispositions minimales qui sont généralement acceptées pour s'adapter aux diversités d'âge et de condition. Cet accord a été obtenu par consensus entre les différents pays du monde entier.»
- . **Une réelle approche mêlant droit de l'homme et règles de construction** : la norme ISO réfère à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées lorsqu'elle explique les principes qui la guident.
- . **Deux niveaux de recommandations - de base et souhaitable** : la norme ISO «comporte un ensemble de dispositions essentielles à l'accessibilité et à la qualité d'usage dans l'environnement bâti, et les recommandations relatives à un environnement amélioré. Ces exigences essentielles sont précédées du terme «doit/doivent». Pour les recommandations souhaitables, les dispositions sont précédées de l'expression «il convient de»».
- . **La norme ISO ne se substitue pas aux réglementations des pays** : «Dans certains pays, un plus haut niveau de spécifications techniques a été atteint en raison de leur longue expérience dans le développement de normes et réglementations relatives aux bâtiments accessibles. Les exigences de la présente Norme internationale n'ont pas pour but de remplacer les exigences plus strictes définies dans ces normes ou réglementations nationales.»

- Domaine d'application : La norme ISO s'applique à **tout l'environnement bâti (neuf-ancien), à l'exception des espaces extérieurs, de l'habitat et du transport**. Quelques recommandations exceptionnelles sont détaillées pour les pays en voie de développement.
- Il s'agit d'un document exhaustif avec textes et dessins détaillés ainsi que de nombreuses annexes. Le document est **payant** et disponible **en anglais et en français**.

b) Norme CSA B651-12 - Conception accessible pour l'environnement bâti (CSA)

- La norme CSA a une **portée canadienne**.
- La première édition de la norme CSA est entrée en vigueur en 1990, et a fait l'objet de mises à jour en 1995, 2004 et 2012.
- **Une approche droit de l'homme** : La dernière mise à jour de la norme CSA B651 B651 fait suite à la Convention Internationale relative au droit des personnes handicapées et reflète une approche mêlant droit de l'homme et règles de construction.
- **Des recommandations** : La norme CSA est un document de référence qui propose des normes d'aménagement plus exigeantes et plus complètes que les réglementations de construction provinciales. Elle n'est pas obligatoire. Par contre, les ministères et organismes relevant du gouvernement canadien l'appliquent rigoureusement lors de la construction ou de la transformation de leurs installations.
- **Un large domaine d'application** : La norme CSA s'applique à **tout bâtiment, installation temporaire et environnement extérieur bâti sans exception**. Elle traite l'habitat.
- **L'exhaustivité de l'information donnée** : La norme CSA présente 3 niveaux de lecture : la conformité (éléments essentiels), la recommandation et la possibilité. Il s'agit d'un descriptif complexe, mais qui a l'avantage d'être exhaustif. Il permet notamment l'introduction de considérations n'ayant pas encore fait l'objet de consensus, par exemple l'aire de manœuvre requise pour les aides à la mobilité motorisées.
- Le **principe d'accessibilité universelle est relativement pris en compte**. Les recommandations concernent tous les types de déficiences, cependant l'accessibilité n'est pas exprimée comme un bénéfice pour l'ensemble de la société.
- Le document est **exhaustif, complet, très clair** et la mise en page respecte les principes de l'accessibilité universelle : taille de textes et clarté des dessins. Il comporte de nombreuses et volumineuses annexes. Il s'agit d'un **document payant** disponible **en français et en anglais**.

c) 2010 ADA Standards for Accessible Design (ADA)

- . Les normes ADA (*Americans with Disabilities Act*) ont une portée américaine. Elles sont une référence pour plusieurs états et pour l'industrie de l'équipement et des matériaux exportant à l'international.
- . Aux États-Unis, les normes ADA ont été créées en 1990. Mises à jour en 2010, elles s'appliquent depuis mars 2012 à **tous les lieux neufs et existants** : équipements locaux et gouvernementaux, lieux recevant du public, équipements commerciaux, restaurants, établissements d'affaires, hôtels, équipements de loisirs, immeubles d'habitation, certains lieux d'hébergement et équipements de transport.
- . Elles ont un caractère **obligatoire** sur tout le territoire américain et s'appliquent en plus des diverses réglementations de construction. Les normes ADA comportent peu de généralités, mais, au contraire, beaucoup de spécificités pour chaque usage et chaque type de bâtiment. **Beaucoup d'exceptions** sont énoncées pour chacune des obligations techniques et des domaines d'application, avec notamment la notion complexe de fonction principale ou primaire d'un bâtiment, ainsi que de nombreuses exceptions sur les petits bâtiments privés, les lieux de détentions et de résidence, les restaurants-cafétérias, les bâtiments existants pour raisons structurelles et/ou patrimoniales.
- . Ces normes font partie des lois renforçant l'accessibilité par l'approche très personnelle du handicap, dans un **principe antidiscriminatoire** et pour cadrer la possibilité de plaintes ou de poursuites individuelles.
- . **Le principe d'accessibilité universelle n'est pas réellement pris en compte.** Les normes ADA concernent avant tout les personnes handicapées et décrivent principalement les besoins des personnes ayant une déficience motrice ou se déplaçant en fauteuil roulant.
- . Il s'agit d'un document **gratuit** disponible **en anglais**, écrit dans un langage juridique accompagné de quelques dessins. Il n'y a pas d'annexes, mais le document renvoie à de nombreux autres règlements.

d) **Code de construction et de l'habitation français (code français)**

- . Le code français a une portée française.
- . Documents analysés :
 - Circulaire interministérielle N° DGUC 2007-53 du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des bâtiments recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et annexes I à VIII – modifié par Circulaire du 20 avril 2009 relative à l'accessibilité des bâtiments d'habitation collectifs existants, et des établissements recevant du public et installations ouvertes au public existants – annexes IX et X;
 - Arrêté du 14 mars 2014 fixant les dispositions relatives à l'accessibilité des logements destinés à occupation temporaire ou saisonnière dont la gestion et l'entretien sont organisés et assurés de façon permanente.
- . Précisions juridiques :
 - La circulaire du 30 novembre 2007 vise à préciser les dispositions résultant de la Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, relatives à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation, ainsi que du décret d'application du 17 mai 2006, modifié par décret du 11 septembre 2007 et codifié dans le code de la construction et de l'habitation;
 - Cette circulaire et ses annexes intégrées au code de la construction et de l'habitation ont un caractère **obligatoire**. Cependant, des recommandations plus exigeantes sont également citées au sein du document annexe.
- . **Un domaine d'application assez large** : Le code français s'applique aux **bâtiments neufs** (établissements et installations recevant du public et bâtiments d'habitation) et aux **bâtiments existants** avec quelques dérogations pour disproportions manifestes et préservation patrimoniales.
- . **Une évolution constante**: D'autres articles du Code de la construction et de l'habitation, issus de la loi de 2005, définissent les bâtiments concernés, l'obligation de diagnostics accessibilité sur l'existant ainsi que les dates limites de mise en application. Depuis la loi de 2005, plusieurs décrets ou arrêtés sont venus modifier ces éléments : report des dates limites de mise en application, dérogations ou modifications techniques sur l'existant, ajout de spécificités pour certains usages de bâtiment. La réglementation française en accessibilité est en évolution constante. L'étude s'est attachée à comparer essentiellement les annexes de la circulaire de novembre 2007, en intégrant l'arrêté plus récent lié aux hébergements touristiques (mars 2014).

- . Les **principes de l'accessibilité universelle ne sont pas complets** : le code français cite les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. L'intérêt pour l'ensemble de la société n'est pas réellement mis en évidence.
- . Le code français et ses annexes sont entièrement **accessibles et gratuits en français**. Si les décrets et arrêtés ne sont que des textes juridiques sans dessins, les annexes sont des documents clairs et faciles à utiliser (malgré des textes de très petite taille).

e) Code du bâtiment de l'Ontario et Normes d'accessibilité intégrées (code ontarien)

- . Le code ontarien a une **portée provinciale ontarienne**.
- . **Un sujet très actuel en Ontario** : Les exigences de l'Ontario sont en pleine évolution et la dernière modification du Code du bâtiment ontarien date de 2013 pour une entrée en vigueur à partir du 1er janvier 2015. Tout comme au Québec, le code ontarien est basé sur le CNB 2010, modifié par règlement par la province.
- . **Exigences issues de deux lois majeures** : Le code ontarien est issu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité des personnes handicapées et de la Loi 1992 sur le Code du bâtiment. Le but de la Loi de 2005 est de faire de l'accessibilité une réalité pour les personnes handicapées de l'Ontario pour ce qui est des biens, des services, des installations, des locaux, de l'emploi, des bâtiments, des structures et des exploitations d'ici le 1er janvier 2025. Les principaux documents analysés sont :
 - Règlement de l'Ontario 191/11 modifié par 413/12 – Normes d'accessibilité intégrée – Partie IV.1 – Normes pour la conception des espaces publics (normes d'accessibilité au milieu bâti);
 - Règlement de l'Ontario 332/12 modifié par 368/13 – Code du bâtiment – notamment section 3.8 – sécurité incendie.
- . Le code ontarien un caractère **obligatoire** et s'applique **aux bâtiments neufs et existants** (superficie supérieure à 300m²) accueillant du public et aux bâtiments d'habitation ayant plus de 8 logements ou une superficie supérieure à 600 m². Comme pour la France, les bâtiments existants doivent être rendus accessibles avant **une date butoir**.
- . Deux particularités dans le traitement de l'accessibilité en Ontario :
 - D'une part, l'accessibilité est traitée d'une manière très globale, intégrant à la fois les facteurs sociaux et environnementaux en liant cadre bâti, service à la clientèle, formation du personnel, plan d'actions... Il ne s'agit pas uniquement de normes techniques, mais d'une politique et d'une démarche plus vaste et inclusive à tous les niveaux de la société;

- D'autre part, les exigences d'accessibilité sont intégrées au sein de tous les chapitres du code du bâtiment de l'Ontario, et non seulement dans le chapitre spécifique 3.8. L'accessibilité accompagne la sécurité. Cela a l'intérêt de ne pas stigmatiser l'accessibilité et d'appuyer son intérêt collectif. Par contre, cela implique une réelle appropriation de la thématique en amont. L'analyse de tous les éléments au sein de l'ensemble du code est ici plus complexe.
 - . **Le principe d'accessibilité universelle n'est pas réellement mis en évidence** : Le code ontarien prend en compte les besoins des personnes ayant des déficiences motrices essentiellement avec quelques éléments concernant les déficiences sensorielles.
 - . Les documents sont **accessibles et gratuits**, mais sont parfois difficiles à trouver. La plupart sont **en anglais, certains traduits en français**. Il n'y a aucun dessin technique accompagnant les textes ce qui rend la lecture plus complexe.
- f) Code de construction du Québec - Section 3.8 Conception sans obstacles, du chapitre 1 - Bâtiment et code national du bâtiment (CCQ)**
- . Le CCQ a une **portée provinciale québécoise**.
 - . Au Québec, les exigences réglementaires de construction en matière d'accessibilité figurent au **Code de construction du Québec, Chapitre 1 – Bâtiment**, ainsi qu'au **Chapitre 4 – Ascenseurs et autres appareils élévateur**.
 - . La plus récente édition du CCQ est entrée en vigueur **en mai 2008**. Il s'agit d'un règlement adoptant le Code national du bâtiment 2005, avec des modifications propres au Québec, dont plusieurs relatives à l'accessibilité. La majorité des exigences d'accessibilité figure à la Section 3.8, Conception sans obstacles. On en retrouve également dans d'autres sections de la Partie 3 et dans d'autres parties du CCQ (protection incendie, maisons et petits bâtiments, ascenseurs, bâtiments transformés...).
 - . **Un guide d'utilisation** avec commentaires, exemples et illustrations est disponible afin de faciliter l'interprétation des exigences d'accessibilité par les concepteurs/entrepreneurs et tout acteur du domaine de la construction. Ceci dit, les textes du CCQ ont valeur légale en cas de litige.
 - . Un domaine d'application restreint : Le CCQ s'applique à tous les bâtiments construits ou transformés au Québec, à l'exception de ceux qui sont exemptés en vertu du décret 954–2000 (exemples d'exemption : habitation de 2 étages et moins et de 8 logements et moins, établissement d'affaires de 2 étages et moins, magasin de 300 m² et moins, établissement industriel, etc.). Les bâtiments existants ne sont pas concernés, à moins de faire l'objet d'une transformation. D'autres critères d'exemption encadrent alors l'obligation de les rendre accessibles.

- . **Des exigences minimales à caractère obligatoire** : Le CCQ est une publication contenant les exigences minimales concernant la sécurité et l'accessibilité. Son objectif est de «limiter la probabilité qu'en raison de la conception ou de la construction d'un bâtiment, une personne ayant une limitation physique ou sensorielle soit gênée de manière inacceptable dans l'accès ou l'utilisation du bâtiment ou de ses installations.»
- . **Une vision limitée des besoins** : Les exigences du CCQ répondent à une partie seulement des besoins des personnes se déplaçant en fauteuil roulant manuel. Très peu d'exigences concernent les personnes ayant d'autres limitations fonctionnelles, par exemple, des limitations visuelles ou auditives.
- . Le CCQ est **payant**, mais le **guide d'utilisation** est **gratuit** et facilement accessible sur le Web. Le code ne comporte pas de dessins, seuls les annexes et le guide d'utilisation, qui n'ont pas de portée réglementaire, en proposent.

3.2. Faits saillants de l'analyse

3.2.1. Les différentes approches et leurs effets

Inspirer versus obliger

- . Les normes ISO et CSA ont une approche technique basée avant tout sur le droit à l'accessibilité (font suite à la Convention internationale relative au droit des personnes handicapées). Elles n'ont pas de caractère obligatoire et couvrent un champ d'application vaste. Il s'agit de recommandations.
- . ADA développe une approche très juridique, de protection individuelle et antidiscriminatoire de la personne handicapée, elle est obligatoire, vise tous les bâtiments et se base sur des exigences minimales dans pour l'existant.
- . Le CCQ, le code ontarien et le code français intègrent des obligations techniques pour obtenir un minima dans les bâtiments nouvellement construits et les existants transformés (CCQ). Le code ontarien et le code français visent également les bâtiments non transformés, avec néanmoins plusieurs dérogations.

Une approche universelle et inclusive encore timide

- . À l'exception d'ISO, l'accessibilité est encore traitée du point de vue de certaines déficiences et incapacités, mais rarement sous l'angle d'un bénéfice pour toute la société.
- . Pour la plupart des réglementations (ADA, CCQ, code ontarien et code français), l'accessibilité est essentiellement orientée vers les difficultés des personnes en fauteuil roulant ou avec des incapacités motrices.

Ce qui nous apparait comme étant une bonne pratique

- Approche universelle et inclusive, au bénéfice de tous (ISO)
- Approche droits de la personne (ISO, CSA et ADA)
- Approche globale incluant service clientèle, formation, plan d'action (code ontarien)
- Très large domaine d'application (CSA)
- Obligations pour les bâtiments non transformés, avec date butoir (code ontarien et code français)

3.2.2. Les disparités importantes dans la forme et le type de diffusion

On constate des disparités importantes dans la forme et la diffusion des documents :

- . **Style rédactionnel** : ADA est rédigé dans un style juridique avec peu de dessins, peu accessible à des non-initiés;
- . **Dessins facilitant la compréhension** : Le CCQ et le code ontarien ne comportent aucun dessin;
- . **Exhaustivité du document** : ADA, le CCQ, le code français et le code ontarien renvoient à plusieurs documents alors que les normes CSA et ISO traitent la majorité des thématiques liées à l'accessibilité dans un même document (exceptions pour les ascenseurs);
- . **Évolutivité des normes** : L'ADA, le code ontarien et le code français sont constamment en évolution et il est très complexe d'obtenir simplement les dernières mises à jour. Ceci pourrait exprimer, dans le cas du code français, une maturité en devenir dans la mise en œuvre des normes accessibilité;
- . **Annexes** : Plus ou moins nombreuses selon chacun des documents étudiés, elles semblent pertinentes pour certaines thématiques (détails très techniques de certains aménagements ou appareils qui ne concernent qu'un public très spécialisé). Seulement, si elles sont trop importantes et uniquement informatives, elles risquent de ne plus être lues (annexe sur l'anthropométrie d'ISO par exemple);
- . **Document synthèse – guide d'utilisation** : Un document de vulgarisation ou d'explication de la norme ne doit en aucun cas porter confusion avec la règle initiale (*Circulaires françaises* ou *Guide d'utilisation des normes de conception sans obstacles* au Québec);
- . **Organisation de l'information** : Elle varie énormément d'un document à l'autre;
- . **Vocabulaire utilisé** : il diffère d'un document à un autre, mais un lexique d'accessibilité est souvent présent pour faciliter la compréhension. Les mots utilisés traduisent souvent l'approche d'accessibilité retenue;
- . **Prix du document** : ISO, CSA et CCQ ne sont pas gratuits, ce qui limite leur diffusion;
- . **Langue** : La plupart des normes sont traduites en anglais, parfois en français en fonction du pays concerné.

Ce qui nous apparait comme étant une bonne pratique

- Style rédactionnel simple, avec dessins, accessibilité universelle des documents (CSA)
- Document exhaustif (ISO et CSA)
- Évolution planifiée du document (ISO, CSA, CCQ)
- Anthropométrie dans le corps du document et non en annexe
- Guide d'utilisation (CCQ - France)
- Lexique d'accessibilité (Tous)
- Gratuité (ADA, code français, code ontarien)
- Disponibilité en plusieurs langues (ISO – CSA – Code Ontario)

3.2.3. Hétérogénéité des domaines d'application

Si l'exercice de comparaison de dimensions de portes ou de hauteur de sanitaire est assez simple, il devient beaucoup plus ardu lorsque l'on cherche à savoir sur quel type ou sur quelle partie d'établissement chacune de ces données s'applique.

Chaque juridiction a déterminé les domaines d'application de l'accessibilité en fonction de facteurs qui lui sont propres, ce qui n'est pas le cas des normes ISO et CSA qui en n'étant pas obligatoires, peuvent se permettre d'être plus exigeantes et plus complètes. On constate que plus le domaine d'application est large et plus les exigences sont élevées, plus les exceptions et les dérogations sont nombreuses.

a) En général

Chaque juridiction a des domaines d'application qui varient selon le type d'usages, le public reçu, la taille du bâtiment et son état (neuf, transformé, existant).

- . ADA, le code ontarien et le code français ont un domaine d'application plus vaste que le CCQ, notamment en matière de bâtiments de petite taille, de bâtiments existants non transformés et d'habitation.
- . Le code ontarien et le code français ont développé des exigences importantes sur l'existant qui ont été plus ou moins remises en cause par des dérogations spécifiques par la suite.
- . Le CCQ reste très léger sur les obligations dans l'existant (notamment dans l'obligation d'accessibilité des niveaux autre que le rez-de-chaussée).

- . ADA traite distinctement les différents usages des bâtiments, d'une manière très détaillée et très spécifique alors qu'ISO et CSA ont l'avantage de présenter des grandes lignes directrices applicables à tout espace ou à tout bâtiment. Les principes d'accessibilité sont les mêmes partout, pour le neuf et l'ancien et pour tout type d'usage.
- . CSA traite des habitations individuelles, sujet non traité dans ISO.
- . La notion de patrimoine diffère selon les juridictions, tout comme la prise en compte de l'accessibilité des espaces naturels.

Toutes les approches présentent des limites

- Les normes de type recommandations (ISO, CSA) permettent de définir un domaine d'application plus vaste et de viser une performance d'accessibilité élevée. Leur application relève cependant du bon vouloir.
- Les exigences élevées et à large portée sont régulièrement remises en cause par les autorités (code ontarien et code français).
- Les exigences peu élevées visant un domaine d'application restreint ne permettent pas la mise en accessibilité de tous les bâtiments (CCQ).

Une bonne pratique serait de combiner des exigences modérées visant un vaste domaine d'application à des recommandations élevées. Inspirer et obliger à la fois!

b) Traitement relativement homogène du domaine d'application touristique

De façon générale, l'accessibilité des établissements touristiques est traitée à travers les espaces de cultures, de loisirs et de consommation, ainsi qu'à travers l'hébergement collectif de taille importante, de type hôtels-motels.

Comme pour l'ensemble des établissements, l'accessibilité des établissements touristiques est traitée de façon plus complète et plus performante par les normes ayant une approche de recommandation (ISO, CSA) que par les documents générant des obligations.

Ainsi, dans la mesure de leurs domaines d'application respectifs :

- . ISO comporte des recommandations pour les hôtels-motels, les espaces de sports et loisirs, les lieux culturels, les lieux de conférence et les lieux commerciaux. L'accessibilité des installations temporaires, des aménagements extérieurs et des autres formes d'hébergement touristique (centres de vacances, logement chez l'habitant, locations saisonnières, hôtellerie de plein air, logements atypiques) n'est pas traitée.

- . CSA comporte des recommandations pour les hôtels-motels, les espaces de sports et loisirs, les lieux culturels, les lieux de conférence et les lieux commerciaux, ainsi que pour les structures d'accueil, les aires extérieures, les installations temporaires et l'habitation.
- . ADA comporte des exigences détaillées pour tous les espaces de loisirs et de culture et traite de certains hébergements touristiques. Dans une certaine mesure, il traite les aménagements permettant à l'utilisateur de participer aux activités se déroulant dans un lieu, par exemple, la façon d'accéder au bassin de la piscine d'un hôtel.
- . Le code français comporte des exigences pour tout établissement accueillant du public, disposant de locaux d'hébergement, de douches, de cabines essayage, ou accueillant du public assis, ainsi que pour les logements à occupation temporaire ou saisonnière.
- . Le code ontarien comporte des exigences pour les espaces extérieurs, les piscines et les spas, ainsi que pour les lieux d'hébergement ayant plus de 8 unités ou une superficie supérieure à 600m².
- . CCQ comporte des exigences pour les hôtels-motels et les locations de type condo-hôtels, à l'exception des petits établissements de type bed and breakfast. Le CCQ traite des établissements de réunion (restaurants, salles de spectacles), des commerces et des lieux de sports et loisirs, sans toutefois aborder la possibilité pour l'utilisateur de participer aux activités qui s'y déroulent.

Ce qui nous apparaît comme étant une bonne pratique

- Recommandations relatives à l'accessibilité des structures d'accueil, des aires extérieures, des installations temporaires et de l'habitation (CSA)
- Exigences relatives aux aménagements permettant à l'utilisateur de participer aux activités se déroulant dans un lieu, par exemple, la façon d'accéder au bassin de la piscine d'un hôtel (ADA)
- Exigences relatives aux cabines essayage, ainsi que pour les logements à occupation temporaire ou saisonnière (code français)
- Exigences relatives aux espaces extérieurs et aux piscines et aux spas (code ontarien)

3.2.4. La jungle des spécificités techniques

En matière de spécificités techniques, les documents étudiés présentent à la fois des ressemblances et des différences. Nous avons choisi de présenter nos constats de la façon suivante :

- . Les thématiques bien traitées dans l'ensemble des documents;
- . Les thématiques pour lesquelles les disparités de traitement sont importantes;
- . Les thématiques peu ou insuffisamment traitées par l'ensemble des documents.

a) Quelques thématiques bien traitées dans l'ensemble

Certaines thématiques, souvent très techniques ou traitant de produits ou d'équipements développés à l'échelle internationale, sont globalement bien traitées par chacun des documents étudiés.

Les ascenseurs et tout type d'appareils élévateurs :

La description des critères techniques des ascenseurs est traitée de façon relativement homogène par tous les documents : largeur entrée, temps d'ouverture de la porte, équipements à l'intérieur, caractéristiques du sol et des parois, éclairage, système d'appel et de communication en cas d'urgence, précision quant à l'arrêt de la cabine au palier, commandes, indications visuelles et auditives, informations et boutons aux paliers. Des différences sont observées quant à l'obligation d'installer un ascenseur (requis pour tout bâtiment de deux niveaux et plus pour ISO comparativement à aucune obligation pour CCQ) et à la dimension minimale des cabines (ISO moins performant que CCQ, CSA et ADA).

Les systèmes d'aide à l'audition :

Les aspects techniques des systèmes d'aide à l'audition sont traités de manière assez semblable dans tous les documents. Des différences sont notées en ce qui concerne les endroits où de tels systèmes sont requis : CSA est muet sur le sujet, le CCQ requiert un système d'aide à l'audition selon la superficie de la salle, l'ADA en fonction du nombre de sièges, le code ontarien en fonction de la superficie de la salle et du nombre de personnes et ISO et le code français en fonction de l'usage de la salle.

Les escaliers intérieurs :

Tous les documents intègrent des caractéristiques identiques en termes de largeur de l'escalier, de dimensions et de nombre minimum de marches, de paliers, d'éclairage, de hauteur de l'échappée, de nez de marches, de contrastes visuels et de protection contre les chutes. Les bandes podotactiles ne sont pas exigées par le CCQ.

Les garde-corps et mains courantes :

Les garde-corps relèvent à la fois de l'accessibilité et de la sécurité et leur traitement est assez similaire dans tous les documents.

Concernant les mains courantes, l'ensemble des documents s'accordent sur la position des mains courantes, leur nombre, leurs caractéristiques (forme, dimensions) et leur hauteur d'installation. Des différences apparaissent pour les charges de résistance (0,9kN pour le CCQ et 1,7kN pour ISO), la présence d'une seconde main courante plus basse pour les enfants (ISO, ADA et code français) et les informations tactiles et visuelles sur la main courante (ADA, CCQ et code ontarien). L'explication de l'usage et du rôle de la main courante est rarement complète.

Ce qui nous apparait comme étant une bonne pratique

- Recommandation d'ascenseur pour tout bâtiment de deux niveaux et plus (ISO)
- Dimensions minimales de l'ascenseur selon CCQ, CSA et ADA
- Présence d'un système d'aide à l'audition en fonction de l'usage et de la superficie de la salle
- Augmentation de la charge de résistance des mains courantes (ISO)
- Deuxième main courante à hauteur des enfants (ISO, ADA et code français)
- Explication précise de l'usage et du rôle de la main courante

b) Certaines disparités importantes

Certaines thématiques sont traitées de manière très différente selon les documents étudiés.

Le stationnement :

Le pourcentage de places accessibles est très variable (1 % pour le CCQ, 4 % pour ISO et jusqu'à 5 % pour ADA). Certains précisent deux types de place, de dimensions différentes (CSA, code ontarien). On constate de nombreuses différences concernant des éléments tels que la distance entre les places accessibles et l'entrée du bâtiment (50m max. pour ISO et qualitatif pour les autres), la signalisation, les détails du bateau pavé, les exigences pour le stationnement intérieur et les équipements de péage, sans qu'aucun document ne se démarque clairement comme modèle à suivre en matière de stationnement.

Les cheminements extérieurs :

La largeur minimale des cheminements extérieurs varie grandement (915 mm pour ADA et 1800 mm pour ISO). Les escaliers extérieurs, l'éclairage, l'orientation, les voies guidées et les autres supports d'information physiques sont pris en compte uniquement par ISO et le code français.

Les rampes d'accès :

Certains documents spécifient la hauteur maximale à franchir par rampe d'accès (750 mm pour ADA, 2000 mm pour ISO). Les pentes autorisées sont spécifiées de façons différentes : le CCQ indique uniquement un maximum, alors qu'ISO, ADA, le code français et le code ontarien modulent la pente en fonction de la longueur de rampe. La dimension des paliers varie également (de 1200x1200 mm min. pour le CCQ à 1670x1670 mm pour le code ontarien), tout comme les protections contre les chutes, les contrastes de couleurs et de textures et l'obligation de mains courantes.

La sécurité, les signaux et alarmes d'évacuation :

De façon générale, ISO traite de façon complète la majorité des éléments relatifs à la sécurité des personnes ayant des limitations fonctionnelles. CSA et les codes de la France et de l'Ontario sont relativement complets, mais il manque encore certains éléments relatifs aux bâtiments concernés et aux principes généraux de l'évacuation de tous les usagers sans discrimination. Le CCQ exige des alarmes visuelles dans les logements et des mesures de sécurité lorsque les étages sont desservis par ascenseurs, mais reste muet concernant les alarmes visuelles dans les aires communes, et les aires de refuge.

Le mobilier :

Selon le document étudié, l'accessibilité du mobilier peut être détaillée dans chacun des articles (ADA) ou bien traitée de façon globale dans un article reprenant de grands principes de l'accessibilité universelle appliqués au mobilier (ISO et CSA). De plus, on observe des différences importantes tant pour les espaces de manœuvre autour du mobilier que pour les caractéristiques du mobilier comme tel, qu'il soit fixe (étagère, plan de travail, penderie) ou mobile (bureau, siège, banc). ISO, CSA et ADA détaillent davantage le mobilier que le CCQ, le code français et le code ontarien.

Les toilettes, les sanitaires et les douches :

Pour les aménagements sanitaires, d'importantes différences sont constatées entre les documents. Force est de constater que l'accessibilité des lieux d'intimité est souvent la plus complexe à rendre universelle, compte tenu de la variété des contextes culturels.

Il y a, d'abord, les différences quant aux appellations et aux typologies de sanitaires :

- . Cabinets d'aisances pour personnes handicapées autonomes au sein d'un ensemble de toilettes (ISO, CSA, ADA et code ontarien);
- . Cabines accessibles dans un bloc sanitaire (CCQ, CSA, code ontarien);
- . Cabinets d'aisances accessibles aux utilisateurs de fauteuil roulant (ISO, ADA, code français);
- . Salle de toilette universelle (CCQ, code ontarien).

Ces appellations et typologies font ressortir la question de l'autonomie (accès au lavabo à proximité de la cuvette), par opposition au besoin d'assistance, potentiellement offerte par une personne de sexe différent. Il peut en effet être plus pratique d'avoir des cabinets d'aisances universellement accessibles destinés à la fois aux hommes et aux femmes, situés à l'extérieur des blocs sanitaires destinés à chaque sexe.

Ensuite, le nombre de sanitaires accessibles requis est très variable :

- . CSA et ISO recommandent l'accessibilité à toute toilette publique, sans précision quant au nombre de sanitaires accessibles requis;
- . Le CCQ requiert un sanitaire accessible pour toute toilette publique; plusieurs exceptions sont toutefois prévues;
- . ADA oblige à ce qu'au moins 5 % des sanitaires soient accessibles;
- . Le code ontarien exige des pourcentages minimums en fonction du nombre d'étages et du nombre de sanitaires;
- . Le code français exige au moins un sanitaire accessible pour chaque sexe, alors qu'il peut être unisexe pour ISO et ADA.

Les dimensions et l'aménagement d'un sanitaire accessible sont aussi très variables :

- . L'aire de manœuvre varie de 1500 mm de diamètre (ISO, CCQ, CSA, ADA, code français) à 1700 mm (code ontarien);
- . Le nombre, le type et l'emplacement des barres d'appui divergent;
- . La hauteur des équipements varie également : 1200 mm max. pour CCQ, 800 à 1100 mm pour ISO, 900 à 1200 mm pour le code ontarien, 1015 à 1220 mm pour ADA, variable selon l'équipement pour CSA et à hauteur d'une personne assise pour le code français;
- . L'emplacement et les dimensions du dégagement sous le lavabo varient aussi. Pour ISO, le dégagement est moins haut et moins profond que pour le CCQ;
- . La présence d'une table à langer ou d'un banc et le détail des urinoirs et de la douche constituent d'autres aspects où il y a divergence.

Ce qui nous apparaît comme étant une bonne pratique

- Le pourcentage de places de stationnement réservées recommandé par ISO (4 %) et la description de deux types de places réservées (CSA, code ontarien)
- La largeur des cheminements extérieurs recommandée par ISO (1800 mm) et les caractéristiques additionnelles introduites par ISO et le code français
- Pour les rampes d'accès, un maximum de hauteur à franchir (ISO et ADA), la modulation de la pente de la rampe d'accès en fonction de sa longueur (ISO, ADA, le code français et le code ontarien) ainsi que des paliers plus grands (code ontarien)
- Un traitement complet des éléments relatifs à la sécurité des personnes ayant des limitations fonctionnelles (ISO), incluant les alarmes visuelles, les aires de refuge et les issues accessibles
- Un traitement détaillé du mobilier fixe et du mobilier non fixe (ISO, CSA et ADA)
- L'accessibilité à toute toilette publique (ISO et CSA), un pourcentage de sanitaires accessibles (ADA), des aires de manœuvre de 1700 mm (code ontarien), des équipements bas (800 à 1100 mm, ISO), un dégagement sous le lavabo suffisamment haut (CCQ) et l'installation d'une table à langer et d'un banc.

c) Des thématiques traitées de façon insuffisante ou traitées par trop peu de documents

Certaines thématiques sont globalement peu ou mal traitées par l'ensemble des documents étudiés. Les recommandations ou exigences y sont soit inexistantes, soient insuffisantes pour permettre la fréquentation du lieu par tous les usagers potentiels. Il s'agit de :

L'entrée et l'accueil, y compris comptoir d'accueil, la zone d'attente et le vestiaire :

L'identification et le repérage de l'entrée sont abordés uniquement dans ISO et dans le code français.

Le nombre d'entrées accessibles requis varie en fonction du nombre total d'entrées pour le CCQ et pour le code ontarien (50 %), alors qu'il dépend de l'importance de l'entrée pour ISO (toutes les entrées et sorties principales).

Concernant le comptoir d'accueil, tous doivent être accessibles pour ISO alors que seuls ceux ayant une longueur supérieure à 2 m doivent l'être pour le CCQ. Les dimensions de l'espace de manœuvre devant le comptoir varient de 600 x 915mm (ADA) à 1800 x 1800mm (ISO). Enfin, le niveau de bruit, l'audibilité, la lecture sur les lèvres et l'éclairage sont peu traités lorsqu'il est question du comptoir d'accueil. Certains documents décrivent des comptoirs à usage spécifique : guichet automatique (ISO, CSA, ADA et code français), billetterie (ISO), tourniquet (CSA) et allée de comptoirs (CSA, ADA et code français).

L'accessibilité des vestiaires est uniquement prise en compte dans ISO et ADA.

Les terrasses, vérandas, balcons :

Globalement, l'accessibilité des terrasses, vérandas et balcons est très peu traitée : hauteur des seuils, dimensions, éclairage, caractéristiques des sols, couverture. Elle est prise en compte avant tout sous l'angle de l'habitation (CCQ, code ontarien et code français).

L'éclairage et les contrastes visuels :

Les besoins en éclairage et en contrastes visuels sont énoncés de façon partielle dans ISO, CSA et le code français. Le code ontarien exige quelques minima relatifs à la sécurité et non au confort.

L'orientation, l'information et la signalisation :

L'orientation, l'information et la signalisation sont traitées à partir des grands principes de l'accessibilité par ISO et par CSA. Ils ne sont peu présents dans le code français et dans le code ontarien. Le CCQ spécifie à certains articles ce qui doit être signalisé, sans caractéristiques relatives à la lisibilité de la signalisation.

Les capacités humaines et autres considérations de conception associées :

Il s'agit d'information décrivant d'une manière précise les besoins de chaque utilisateur en fonction de différentes capacités. Toutes les difficultés que peuvent rencontrer les personnes qui voient moins bien, entendent moins bien, comprennent plus lentement ou différemment ou se déplacent et utilisent les équipements différemment sont détaillées, avec des solutions de conception proposées pour chaque situation. Cette information est d'une importance primordiale pour comprendre les fondements de l'accessibilité universelle et outiller les concepteurs dans sa mise en œuvre. Dans les documents étudiés, elle est absente (CCQ et code ontarien) ou traitée essentiellement à partir des besoins d'une personne se déplaçant en fauteuil roulant (ADA et code français). ISO et CSA traitent cette question de façon plus complète.

Ce qui nous apparaît comme étant une bonne pratique

- Le traitement des capacités humaines et autres considérations de conception (ISO et CSA)
- L'identification et le repérage de l'entrée (ISO et code français)
- L'accessibilité de toutes les entrées et les sorties principales (ISO)
- L'accessibilité de tous les comptoirs (ISO), l'aire de manœuvre devant les comptoirs (ISO) et des spécificités pour certains comptoirs (ISO, CSA, ADA et code français)
- L'accessibilité des vestiaires (ISO et CSA)

Ce qui manque

Le traitement de thèmes associés davantage au confort et aux aspects fonctionnels qu'à la sécurité :

- L'orientation et la signalisation,
- L'éclairage et les contrastes visuels,
- Les terrasses, vérandas, balcons ainsi que les aménagements extérieurs.

d) L'hébergement touristique :

En matière d'hébergement touristique, les documents comparés varient également grandement.

Type d'hébergement :

- . ISO ne précise pas quel type d'hébergement touristique doit comporter des chambres accessibles, cette considération est laissée aux états.
- . Le CCQ vise tous les types d'hébergement touristique, incluant les condos hôtels, à l'exception de ceux situés dans de petits établissements (Bed and breakfast).
- . Le code français est le plus complet. Grâce à l'Arrêté de mars 2014, il traite aussi l'accessibilité des logements à occupation temporaire ou saisonnière, englobant ainsi la majorité de l'hébergement touristique.

Nombre de chambres accessibles

Le CCQ et le code ontarien exigent le plus grand pourcentage de chambres accessibles (10 %), comparativement à ISO, ADA et le code français qui sont à 5 %.

L'aménagement de la chambre accessible

- . Le CCQ règlemente la salle de bain, la penderie, le vestibule, les aires de manœuvre dans la chambre ainsi que le balcon de la chambre accessible, lorsque ce dernier est requis à titre de mesure de sécurité en cas d'incendie.
- . CSA et ADA sont les documents les plus complets et les plus détaillés en matière de chambre accessible : salle de bain, mobilier, informations visuelles et tactiles, portes, fenêtres, dispositifs de commande, cuisines, rangement, etc., tout y est décrit, en détail.
- . ISO comporte des recommandations relatives à la majorité des aménagements qu'on peut retrouver dans un hébergement touristique, sans qu'elles soient regroupées dans une section sur la chambre accessible.
- . Lorsque l'établissement n'a qu'une chambre accessible, ISO recommande l'aménagement d'une douche sans seuil plutôt qu'une baignoire.
- . ISO et le code français spécifient les caractéristiques du lit (dimensions et hauteur).
- . Le code ontarien a, quant à lui, très peu d'exigence spécifique à la chambre accessible.

Ce qui nous apparaît comme étant une bonne pratique

- Une grande variété d'hébergements telle que le permet l'Arrêté français de mars 2014 et, à un degré moindre le CCQ
- Un pourcentage élevé de chambres accessibles (CCQ et code ontarien)
- Un traitement de toutes les composantes de la chambre accessible (CSA et ADA)
- Recommandation d'une douche sans seuil (ISO)
- Caractéristiques du lit (ISO et code français)

3.2.5. Appréciation comparée par thèmes

Le tableau ci-dessous présente notre appréciation comparée des documents étudiés, par thèmes. Nous avons tenté d'être les plus objectifs possible, autant qu'un exercice de ce type peut l'être.

Le but est de permettre au lecteur de repérer rapidement, par thème, la norme ou le règlement qui se démarque. Il pourra ensuite se référer au tableau (document téléchargeable sur www.keroul.qc.ca/etudes-et-enquetes.html) pour en savoir davantage, puis aux documents originaux au besoin.

Notre classement s'établit comme suit :

- . = le contenu est traité adéquatement ou est dans la moyenne des documents consultés,
- . + le contenu est complet ou plus complet que celui des autres documents consultés,
- . ++ le contenu est très complet ou beaucoup plus complet que celui des autres documents consultés,
- . - le contenu est insuffisant ou moins complet que celui des autres documents consultés,
- . -- le contenu est très insuffisant ou beaucoup moins complet que celui des autres documents consultés.

ISO et CSA apparaissent comme étant les documents les plus complets avec respectivement 29 et 28 éléments adéquats ou plus complets. Ce constat est conforme à nos attentes, puisqu'il s'agit de recommandations et non d'exigences et, que de ce fait, ils peuvent être beaucoup plus complets.

Le code français et ADA viennent ensuite, avec respectivement 23 et 22 éléments adéquats ou plus complets. Ils sont suivis du code ontarien, avec 17 éléments. Le CCQ arrive dernier, avec 12 éléments adéquats ou plus complets.

Appréciation comparée des documents étudiés, par thèmes						
Légende :	--	Très insuffisant ou beaucoup moins complet que la moyenne				
	-	Insuffisant ou moins complet que la moyenne				
	=	Adéquat ou dans la moyenne				
	+	Complet ou plus complet que la moyenne				
	++	Très complet ou beaucoup plus complet que la moyenne				
	ISO	CCQ	ADA	CSA	Code français	Code ontarien
ANALYSE MACRO						
Clarté obligations-recommandations-conseils	=	=	--	--	+	-
Prise en compte universalité	+	-	-	=	=	-
Esprit - historique	+	=	-	+	=	=
Exhaustivité générale des situations	+	--	++	+	-	=
Prise compte chaîne de déplacement	+	-	+	+	+	=
Accessibilité du document (libre ou payant)	-	=	+	-	+	-
Facilité de lecture, de compréhension et d'assimilation du document	+	-	--	++	=	-
Domaine application	+	-	=	+	=	=
Intégration tourisme (traitement bâtiment historique-patrimoine...)	=	-	+	+	+	=
ANALYSE MICRO - par thème						
Approche bâtiment extérieur	-	-	-	+	=	=
Stationnement	++	--	=	+	-	-
Chemins extérieurs	+	--	=	+	+	=
Entrées - accueil	+	=	--	--	-	-
Chemins intérieurs horizontaux	+	=	=	+	++	=
Rampes	+	=	=	+	-	+
Escaliers	++	=	=	+	+	=
Mains courantes et garde-corps	+	=	=	=	=	=
Ascenseurs et autres app. Élévateurs	+	+	=	=	+	+
Portes et fenêtres - quincaillerie - SAS	+	=	=	=	-	=
Toilettes-sanitaires-douches	=	-	-	+	--	=
Zone accueil du public-guichet (dont vestiaires)	=	-	=	-	=	--
Bâtiments avec public assis (dont bars-pubs-restos)	+	=	=	=	=	=
Terrasses-vérandas-balcons	-	-	--	=	=	--
Bâtiments avec hébergement	=	-	+	++	=	-
Caractéristiques surfaces	=	-	=	+	=	-
Acoustique - Systèmes aide à audition - communication bilatérale	+	=	+	=	+	-
Eclairage - contrastes visuels	++	--	--	+	=	-
Sécurité : signaux et alarme - évacuation	++	-	--	+	=	=
Appareils-commandes-interrupteurs	++	-	=	+	+	-
Mobilier (incluant fontaine et comptoirs téléphone)	=	-	+	++	-	=
Orientation-information-signalisation	++	--	+	++	-	--
Capacités humaines et considérations de conception associées (ISO)	++	--	=	=	-	-

Conclusion

Notre objectif était de situer et de comparer la Norme ISO 21542 *Construction immobilière - Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti* avec le *Code de Construction du Québec* et d'autres normes et règlements en vigueur sous d'autres juridictions, notamment en matière de tourisme.

Quelles sont les ressemblances et les différences entre les normes et les exigences réglementaires?

Notre premier constat est que la norme ISO 21542 et la norme CSA B651-12 se démarquent favorablement des autres documents étudiés, tant par leur approche, leur portée que le niveau de performance d'accessibilité décrit. Ce résultat est conforme à nos attentes, étant donné que ces deux normes sont des recommandations et non des exigences, comme le sont les autres documents.

La norme ISO a l'avantage d'adopter résolument une approche d'accessibilité universelle. Elle traite ces questions comme un avantage indéniable pour toute la population contrairement aux approches basées exclusivement sur le droit à l'égalité des personnes handicapées.

Concernant les différents thèmes, la norme ISO traite de façon assez complète les sujets abordés, particulièrement pour les questions anthropométriques qui ne trouvent pas d'équivalent dans les autres documents étudiés. Cependant, les thèmes des aménagements extérieurs et de l'habitat sont peu traités et auraient avantage à être complétés. La norme CSA et l'ADA sont inspirants à ces égards.

Les normes ISO et CSA, deux documents faciles à consulter et abondamment illustrés, ont le défaut d'être payants, limitant ainsi leur diffusion et leur large utilisation.

Comment le Québec se compare-t-il à d'autres juridictions en matière d'exigences d'accessibilité?

Notre deuxième constat concerne la grande diversité de performance des documents à portée réglementaire étudiés, qui rappelons-le, sont des exigences sous leurs juridictions respectives.

Ainsi, le *Code de construction et de l'habitation français* et les *2010 ADA Standards for Accessible Design* se démarquent positivement, suivis du *Code du bâtiment de l'Ontario* et *Normes d'accessibilité intégrées*, puis en dernier lieu, du *Code de construction du Québec – Section 3.8 Conception sans obstacles, du chapitre 1 – Bâtiment et code national du bâtiment*.

Le code français comporte à plusieurs égards, les exigences les plus élevées et le domaine d'application le plus complet de tous les documents à portée réglementaire étudiés. Il est celui qui traite, par exemple, de la plus grande variété de types d'hébergement. Très complet, le code français est cependant remis régulièrement en cause par les autorités, qui introduisent bon nombre d'allègements et d'exemptions.

Pour l'ADA, les forces constatées sont la description exhaustive d'une grande variété de situations incluant le traitement des bâtiments historiques ou patrimoniaux, ainsi que les exigences relatives aux aménagements permettant à l'utilisateur de participer aux activités se déroulant dans un lieu (mobilier, accès au bassin d'une piscine, accès au véhicule de transport collectif, etc.). L'ADA est malheureusement difficile à consulter, à cause de ses exigences en évolution et des nombreux renvois à d'autres documents.

Tout comme le code français, le code ontarien comporte une date butoir et des obligations pour les bâtiments non transformés. La plus grande force du code ontarien est son approche globale dépassant largement l'aménagement des lieux et des bâtiments, traitant notamment le service à la clientèle, la formation et les plans d'action. Certes, d'autres juridictions traitent aussi de ces questions, mais elles le font de façon non intégrée et parallèle à l'aménagement.

Quant au CCQ, nous devons constater qu'il n'est pas dans l'esprit des autres documents à portée réglementaire étudiés. Il n'a ni une approche des droits de la personne, ni une approche globale et encore moins une approche d'accessibilité universelle. Avec un domaine d'application limité, des exigences minimales visant certains sujets seulement et pas de date butoir ni d'exigences pour les bâtiments non transformés, il n'est pas à l'avant-garde de la tendance mondiale. Ses deux principales forces sont le pourcentage le plus élevé (10 %) de chambres accessibles dans les hôtels et les motels et la publication d'un guide d'utilisation abondamment illustré et gratuit, facilitant la compréhension du document officiel d'un style rédactionnel complexe.

La norme ISO est-elle le modèle à suivre pour rendre les lieux d'hébergements touristiques accessibles partout dans le monde?

De par leur nature même, qui consiste à recommander plutôt qu'à exiger, les normes étudiées ont pour rôle d'inspirer et d'orienter la tendance en matière d'accessibilité. Elles deviennent une référence pour tous ceux qui souhaitent excéder les exigences réglementaires et se doivent d'avoir une approche innovante, d'être exhaustives et d'être communiquées largement.

Cette étude nous a permis de constater que la norme ISO 21542 et la norme CSA B651-12 remplissent bien leurs rôles. De plus, par son approche d'accessibilité universelle et sa portée internationale, la norme ISO présente des avantages indéniables. Nous croyons qu'une diffusion large et gratuite ainsi que l'ajout de recommandations en matière d'aménagements extérieurs, d'habitat et d'aménagements permettant aux usagers de participer aux activités se déroulant dans un lieu, en feraient une référence incontournable au niveau mondial et un formidable outil pour tous ceux qui rêvent d'aménagements au bénéfice de tous, notamment en matière d'hébergement touristique.

Comment procéder afin d'améliorer l'accessibilité de l'offre d'hébergement touristique?

Cette étude nous a permis de constater la variété des approches utilisées par différentes juridictions afin de mieux répondre aux besoins de leurs citoyens en matière d'aménagement et de bâtiments. D'une anthropométrie basée sur l'homme moyen, les sociétés migrent progressivement vers une pluralité de besoins, ceux des citoyens qui voient moins bien, entendent moins bien, se déplacent autrement, comprennent différemment, le tout dans un contexte de vieillissement des populations. Clairement, ces approches différentes sont en évolution et convergeront probablement, à terme, vers les pratiques les plus porteuses de résultats.

Nous espérons ainsi que les bonnes pratiques recensées dans cette étude inspireront les décideurs de différentes juridictions, à qui il appartient maintenant d'utiliser notre travail afin de bonifier le cadre réglementaire et les exigences en matière d'accessibilité des états et des provinces.

Dans un contexte mondial, il est utopique de viser des exigences réglementaires uniformes, ayant un dénominateur commun suffisamment performant pour assurer une réelle accessibilité de l'hébergement touristique partout dans le monde.

Nous croyons que seule l'adhésion des exploitants d'établissements d'hébergement touristique à des critères plus élevés que les exigences réglementaires de leur juridiction permettra d'uniformiser à la hausse la performance d'accessibilité de ces établissements, partout dans le monde. La norme ISO bonifiée devrait constituer la référence pour l'aménagement de nouveaux établissements. Parallèlement, une certification internationale devrait permettre aux consommateurs de s'y retrouver et d'identifier, dans l'offre touristique qui leur est proposée, les établissements qui répondent aux caractéristiques recherchées.

Sur quelle base établir une telle certification? Si l'étude actuelle ne permet pas d'y répondre, n'ayant pas analysé les certifications actuellement en vigueur sous différentes juridictions, force est de conclure qu'une certification internationale ne devrait pas être accordée à un établissement qui ne respecte pas les exigences réglementaires de sa juridiction.

KÉROUL

4545, avenue Pierre-De Coubertin | Montréal (Québec) Canada H1V 0B2
Téléphone : 514 252-3104 | www.keroul.qc.ca | infos@keroul.qc.ca

SOCIÉTÉ LOGIQUE

3210, rue Rachel Est | Montréal (Québec) Canada H1W 1A4
Téléphone : 514 522-8284 | www.societelogique.org | info@societelogique.org