

KÉROUL

EN BREF

2014, n° 2



www.keroul.qc.ca // www.larouteaccessible.com // 514 252-3104 // infos@keroul.qc.ca

FORMATION À L'ACCUEIL



BLITZ PROVINCIAL EN JUIN

Des sessions publiques de la formation *Service Complice* sont prévues dans toutes les régions du Québec en juin 2014. Cet atelier d'une durée de 3 h 30 a pour thème l'accueil et le service aux personnes handicapées et aux personnes âgées. Il s'adresse au personnel des entreprises touristiques et culturelles, et peut également être adapté à d'autres domaines en service à la clientèle. La formation est donnée par une équipe de deux formateurs d'expérience qui vivent avec une limitation fonctionnelle. Leur objectif est de partager leur expérience et leurs conseils en s'appuyant sur un contenu interactif incluant une **vidéo** et des **mises en situation**. Cette formation permet aux participants d'acquérir des connaissances et de développer des compétences qui leur seront utiles à l'**accueil** d'une **clientèle en croissance**, laquelle représente environ 15 % de la population. À la suite de cette formation, les participants seront en mesure de définir les attentes des personnes âgées et des clients ayant différentes déficiences, et d'utiliser diverses stratégies pour offrir un service de qualité à ces clientèles.

Cette formation est offerte au coût de 100 \$ par personne plus taxes (10 % de réduction aux participants de *La Route Accessible*). Pour connaître l'horaire des sessions, veuillez cliquer sur le [lien suivant](#) ou contacter Stéphanie Gélinas de Kéroul au 514-252-3104.

TRANSPORT PAR TAXI À MONTRÉAL

CONSULTATION DU MILIEU ASSOCIATIF EN MAI

Au sein du conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal, la clientèle à mobilité réduite est représentée par André Leclerc, président-directeur général de Kéroul. Or, considérant que la Ville de Montréal voudrait se doter d'une politique de développement de l'industrie du taxi, M. Leclerc invite les personnes handicapées et les organismes qui les représentent à lui faire part de leurs expériences, attentes et recommandations concernant le transport par taxi à Montréal. Kéroul, pour sa part, a des [préoccupations](#) qui portent notamment sur les sujets suivants :

- la disponibilité des taxis accessibles, 24 h/24, 7 jours/semaine;
- le nombre de taxis adaptés;
- la formation des chauffeurs;
- les pratiques de surcharge tarifaire;
- la promotion et la diffusion de l'information;
- les normes minimales des véhicules automobiles retenus pour le transport par taxi (adaptés ou non).

Au conseil d'administration du Bureau du Taxi de Montréal, Kéroul veut être votre voix. Transmettez vos commentaires à Michel Trudel, à mtrudel@keroul.qc.ca, avant le 23 mai 2014.

MENTION KÉROUL



QUEL SERA LE LAURÉAT 2014?

Le 8 avril dernier, les membres du jury de la *Mention Kéroul 2014*, composé de Mme Monique Trudel et MM. Henri Chapdelaine, Louis Rome et Nelson Théberge, se sont réunis pour choisir le lauréat dans la catégorie Hébergement. Sélectionné parmi 6 dossiers de candidature, le gagnant sera dévoilé lors du gala des *Grands Prix du Tourisme québécois*, qui se tiendra à Laval le 13 mai prochain. La *Mention Kéroul* souligne le travail des gestionnaires des industries touristique et culturelle qui offrent des services accessibles aux personnes à capacité physique restreinte.

ÉVÉNEMENTS PASSÉS ET À VENIR

SOMMET MONDIAL DESTINATIONS POUR TOUS 2014



Des conférences variées et instructives

Au total, ce sont 150 propositions provenant d'une trentaine de pays qui ont été soumises, suite à l'appel général de communications à être présentées lors de l'événement. Le contenu du programme sera disponible vers la mi-juin;

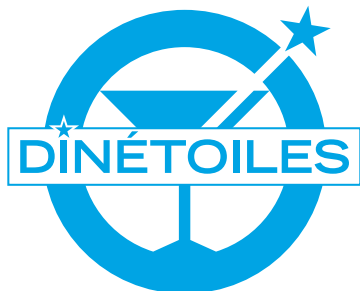
il abordera des thèmes diversifiés permettant d'atteindre le but visé par le Sommet : *Créer ensemble des destinations pour tous*.

Des conférenciers émérites et des leaders de la communauté internationale du tourisme accessible ont déjà confirmé leur présence :

- **Daniela Bas**, directrice de la Division des politiques sociales et du développement social du département des affaires économiques et sociales (DAES) de l'Organisation des Nations Unies (ONU)
- **Magnus Berglund**, ambassadeur de l'accessibilité pour les hôtels Scandic, une chaîne hôtelière présente dans huit pays d'Europe du Nord
- **Marina Diotallevi**, responsable du programme d'éthique et des dimensions sociales du tourisme à l'Organisation mondiale du tourisme (OMT)
- **Ann Frye**, experte internationale dans le domaine des transports accessibles
- **Martin Heng**, directeur des voyages accessibles pour Lonely Planet
- **Scott Rains**, expert international en tourisme accessible
- **Marcus Weisen**, expert international en accessibilité des établissements culturels et des institutions muséales

Pour plus d'informations :
www.destinationspourtous2014.com

DÎNÉTOILES : CRÉATIF, CONVIVAL ET PROFITABLE



LA SOIRÉE-BÉNÉFICE DE FÉVRIER

La 24^e soirée-bénéfice de Kéroul a eu lieu dans l'espace du Planétarium Rio Tinto Alcan de Montréal, le 18 février dernier. Mme Joanne Lalumière, conseillère stratégique, ex-directrice générale du Zoo de Granby et administratrice de Kéroul, et Mme Johanne Desrochers,

présidente-directrice générale de l'Association des ingénieurs conseils du Québec, partageaient la présidence d'honneur.

Les recettes nettes de la soirée (29 440 \$), additionnées à des dons spéciaux par Aéroports de Montréal (20 780 \$; voir l'article suivant) et par Mme Chantal Dauphinais-Pelletier (6 500 \$), courtier immobilier au Groupe Sutton-Québec qui a remis à Kéroul 100 \$ par maison vendue en 2013, ont totalisé un montant de **56 720 \$**.

Plusieurs commanditaires ont contribué à la réussite de la rencontre, dont Aéroports de Montréal, Krafix, Stationnement de Montréal, FinTaxi, le service traiteur du Fairmont Le Reine Élisabeth, l'École internationale d'hôtellerie et tourisme du Collège LaSalle, Vortex Solution et les Productions Expert'ease.

AÉROPORTS DE MONTRÉAL REMET 20 780 \$ À KÉROUL ou comment la petite monnaie permet de faire de grands pas!



À l'occasion de la soirée-bénéfice *Dînétoiles* de Kéroul, Mme Christiane Beaulieu, vice-présidente aux Affaires publiques et Communications d'Aéroports de Montréal (ADM), a remis le généreux montant de 20 780 \$. « *Aéroports de Montréal soutient la cause de l'accessibilité* », a déclaré Mme Beaulieu. « *C'est pourquoi il nous fait grand plaisir de remettre cette année encore à Kéroul les sommes récoltées dans les globes installées dans l'aérogare, et qui recueillent la monnaie dont les voyageurs veulent bien se départir pour une bonne cause. Depuis 2006, ces globes nous ont permis de remettre 125 604 \$ à Kéroul.* » Merci ADM!

DES ÉTABLISSEMENTS ACCESSIBLES

LES VILLAGE-RELAIS DU QUÉBEC Nouvelles évaluations en 2014

Pour une 2^e année consécutive, Kéroul a été mandaté par le ministère des Transports pour évaluer l'accessibilité dans le réseau des Villages-relais. Cette fois-ci, 12 villages-relais

seront visités, dans les régions du Saguenay-Lac-St-Jean, des Cantons-de-l'Est, de Charlevoix, de Chaudière-Appalaches, de la Gaspésie et de la Côte-Nord.

CHALET U Nouveau partenaire

Chalet U (pour « **U**niversellement accessible ») est un nouveau chalet à louer dans la région de Magog dans les Cantons-de-l'Est, avec vue imprenable sur le lac Orford. Il offre 3 chambres accessibles et une vaste salle de bain avec bain et douche accessibles. Il peut accueillir jusqu'à 6 personnes. Nouveau partenaire de *La Route Accessible*, [Chalet U](#) offre 10 % de réduction aux membres de Kéroul pour toute réservation faite avant le 31 août 2014. Pour informations : Chalet U, 514 668-5355.

NOS PUBLICATIONS

LA ROUTE ACCESSIBLE



L'édition 2014 est lancée

C'est lors de la Bourse des médias 2014 tenue à Montréal le 9 avril dernier que Kéroul a dévoilé le nouveau format de la publication promotionnelle de *La Route Accessible*. En effet, l'outil d'information adopte cette fois-ci un style magazine au lieu de celui d'un répertoire technique, le tout conçu de façon à donner aux gens le goût de découvrir le Québec dans toute sa splendeur et son originalité. À l'intérieur, on y trouve notamment deux circuits touristiques, l'un « nature », l'autre plus culturel. D'autres thématiques y sont également abordées, soit l'agrotourisme, les pistes cyclables, la grande nature, le fleuve Saint-Laurent et le tourisme religieux. Signalons que cette année, la Gaspésie et le Bas-Saint-Laurent viennent se greffer au réseau existant, pour un total record de 18 régions touristiques. On peut se procurer le magazine en contactant Kéroul au 514 252-3104, en le téléchargeant sur le site de www.larouteaccessible.com ou à infos@keroul.qc.ca.

Nouvelle parution

L'édition du printemps 2014 présente un itinéraire accessible dans les régions du Bas-St-Laurent et de la Gaspésie. Il présente également un reportage de Line Beauregard et son conjoint : tous deux se déplacent en fauteuil roulant et racontent leur aventure en Europe dans un article intitulé : *Trois semaines, trois villes, trois styles de vie.*

DU MOUVEMENT DANS L'ÉQUIPE DE KÉROUL

DÉPART ET ARRIVÉES À KÉROUL

Monique Bouchard a quitté Kéroul le 7 avril dernier, aux termes de 5 années fructueuses à titre de coordonnatrice de *La Route Accessible*. Elle poursuit désormais sa carrière dans l'industrie touristique à titre de directrice générale de la Copacte à Natashquan. Merci Monique, et bonne continuation!



Monique Bouchard

Jean-François Lavoie la remplacera à titre de consultant - marketing et développement des affaires, et coordonnateur de *La Route Accessible*.



Jean-François Lavoie

Kéroul accueille **Carol-Ann Lambert**, stagiaire en gestion touristique à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec; elle élaborera des circuits d'une demi-journée et d'une journée à Montréal pour les participants du Sommet mondial *Destinations pour tous 2014*.



Carol-Ann Lambert

Marie-Hélène Paradis a été embauchée à titre de responsable des communications pour le Sommet mondial *Destinations pour tous 2014*.



Marie-Hélène Paradis

Philippe Cordeau a été recruté à titre de conseiller en recherche et développement. Il travaillera principalement au dossier d'évaluation des Villages-relais du Québec.



Philippe Cordeau