Kéroul

RAPPORT ANNUEL **2016-2017**

RAPPORT ANNUEL 2016-2017

Présenté lors de la 38e assemblée générale annuelle de Kéroul

Coordination : Lyne Ménard
Rédaction : René Kirouac, Jean-François Lavoie, Lyne Ménard
Révision : Michèle Côté, René Kirouac
Graphisme : Karl Rowley (Krafix.com)

Crédits photos de la page couverture :

1 : © Aéroports de Montréal
2 : © Ville de Victoriaville
3 : © Fondation des sports adaptés
4 : © M. Julien

Kéroul

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

www.keroul.qc.ca
www.lequebecpourtous.com
www.destinationspourtous2014.com

REMERCIEMENTS

Kéroul remercie le gouvernement du Québec pour la reconnaissance et le soutien financier accordés par l'entremise du ministère du Tourisme du Québec, qui le reconnaît comme son interlocuteur privilégié en matière de tourisme auprès des personnes à capacité physique restreinte.

L'organisme remercie également le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, qui l'appuie dans la réalisation de sa mission.

MISSION RENDRE LE TOURISME ET LA CULTURE ACCESSIBLES AUX PERSONNES À CAPACITÉ PHYSIQUE RESTREINTE

TABLE DES MATIÈRES

Mot des présidents 5
Bilan des activités 6
- Représentation et concertation 6
- Recherche, évaluation et service conseil 14
- Formation 18
- Communications 20
- *Le Québec pour tous* 24
- Administration 27

Les administrateurs et le personnel 28
Affiliations 29

MOT DES PRÉSIDENTS

À Kéroul, l'année 2016-2017 a été remarquable à plusieurs égards en matière de réalisations en vue d'accroître l'accessibilité. En voici quelques faits saillants.

Au terme d'un projet-pilote, nous avons décerné à la ville de Victoriaville la première certification *Destination pour tous*. Conçu pour les municipalités du Québec, ce programme évalue les infrastructures et services touristiques en matière d'accessibilité; il est assorti d'un volet de service-conseil et de promotion. Ces améliorations à la qualité de vie bénéficient à la fois aux visiteurs et aux citoyens. Des démarches sont en cours afin de promouvoir le concept auprès d'autres municipalités.

Nous avons fait valoir notre point de vue avec détermination lors de diverses consultations publiques. Nous avons notamment produit trois mémoires : *Oui à un Canada accessible à tous*, présenté à la ministre fédérale des Sports et des Personnes handicapées en prévision de la promulgation d'une nouvelle loi; *La culture pour tous*, déposé dans le cadre du projet de renouvellement de la politique culturelle du Québec; et une liste de recommandations concernant les modifications à apporter dans la mise à jour du guide de *Normes de conception sans obstacles* de la Régie du Bâtiment du Québec.

L'utilisation de certains de nos services a connu une croissance remarquable. Ainsi, les demandes d'information de la part de la clientèle ayant une incapacité ont augmenté de 60 %, passant de 700 à 1170. Par ailleurs, la formation *Service Complice* dispensée dans les établissements scolaires offrant des programmes dans différents domaines du service à la clientèle a profité à 1223 étudiants, une hausse de 30 % comparativement à l'année précédente.

Pour faire avancer l'accessibilité sur le terrain, Kéroul s'appuie grandement sur le partenariat avec les représentants de l'industrie et avec les bailleurs de fonds gouvernementaux. L'année qui s'achève a été particulièrement féconde à ce

Photo : © Paul Cormier

titre. Nous avons signé des ententes formelles avec trois associations touristiques sectorielles, collaboré avec six autres et obtenu plusieurs lettres d'appui pour un projet qui nous tenait à cœur : la mise en place d'un fonds d'aide financière pour les investissements en accessibilité par les établissements touristiques. Nous avons présenté ce projet à la ministre du Tourisme, Mme Julie Boulet, qui en a reconnu le bien-fondé. Un protocole a été signé entre son ministère et Kéroul pour encadrer la gestion d'un fonds de 5 M$ sur une période de 5 ans. Les commerces ne sont pas en reste, puisqu'un fonds similaire de 8 M$ leur est destiné, qui sera géré par la Société d'habitation du Québec.

Comme vous pouvez le constater dans cette brève présentation, la force de nos réseaux nous a permis une fois de plus d'enregistrer des progrès significatifs. En terminant, nous profitons de l'occasion pour remercier chaleureusement nos collègues du conseil d'administration pour leur fidèle soutien, ainsi que nos bénévoles et les membres de notre personnel pour leur dévouement indéfectible en faveur de l'atteinte des objectifs de l'organisation.

André Leclerc
Président-directeur général et fondateur

Isabelle Ducharme
Présidente du conseil d'administration

REPRÉSENTATION ET CONCERTATION

ASSOCIATIONS TOURISTIQUES SECTORIELLES

Des ententes ont été conclues avec trois associations, soit :

- L'Association de l'Agrotourisme et du Tourisme Gourmand (AATG)

- L'Association Hôtellerie Québec (AHQ)

- Tourisme Autochtone Québec (TAQ)

Photos : © Jean-François Lavoie

Ces ententes ont pour but d'encourager les membres de ces associations à mettre en œuvre des démarches concrètes pour améliorer l'accessibilité de leurs établissements. Ils peuvent notamment recevoir un accompagnement de Kéroul, par le biais de services-conseil à tarifs préférentiels, pour améliorer leurs infrastructures d'accueil. De plus, tous les établissements membres ont l'opportunité d'offrir à leur personnel, et à prix réduit, la formation de groupe *Service Complice* visant à leur fournir des outils pour mieux répondre aux besoins de la clientèle.

Association des croisières du Saint-Laurent

Obtention d'un contrat pour l'évaluation de huit terminaux des croisières internationales, projet qui sera réalisé en 2017-2018.

Association des professionnels de congrès du Québec

Kéroul a rencontré l'Association et participé à leur événement annuel, réunissant membres et fournisseurs, le 19 janvier 2017.

Association des restaurateurs du Québec

Kéroul poursuit son entente de collaboration avec l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ) et publie une chronique régulière dans son bulletin.

Association des stations de ski du Québec

Kéroul a publié un numéro spécial du Baladeur sur les services accessibles des stations de ski du Québec.

Camping Québec

Différents articles sont publiés dans le bulletin de l'association présentant la gamme des services offerts par Kéroul.

Corporation de l'industrie touristique du Québec

Conclusion d'une entente avec la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) concernant la communication aux entrepreneurs de leurs obligations d'accessibilité.

CONSULTATION ET PRÉSENTATION DE MÉMOIRES

Consultation du gouvernement fédéral

Kéroul a présenté un mémoire intitulé *Oui à un Canada accessible à tous* auprès de la ministre fédérale des Sports et des Personnes handicapées, Carla Qualtrough, le 23 février 2017. Kéroul accueille favorablement la nouvelle loi prévue. Notre organisme recommande que celle-ci ait du mordant pour éliminer les obstacles, et qu'elle ne se limite pas à prévoir des normes volontaires et des activités de sensibilisation. Une quinzaine de mesures ont été recommandées par Kéroul, ayant pour objectifs de faciliter la vie des Canadiennes et des Canadiens en situation de handicap, et de favoriser le tourisme et la culture pour tous au Canada.

Mémoire *La culture pour tous*

Kéroul a déposé son mémoire *La culture pour tous*, dans le cadre du projet de renouvellement de la politique culturelle au Québec, le 26 août 2016. Dans ce mémoire, Kéroul souligne qu'il est essentiel de prendre en compte la réalité des personnes handicapées en tant que créateurs et consommateurs de biens culturels. Les recommandations de l'organisme concernent plusieurs grands thèmes du cahier de consultation, soit :

- assurer l'accessibilité des lieux et événements culturels
- assurer l'accès à la pratique artistique
- mettre en place des activités de formation
- appuyer les organismes qui œuvrent à la pratique et à l'accessibilité de la culture
- mettre sur pied un programme d'accompagnement pour les artistes handicapés afin de les assister dans leur cheminement artistique.

Consultation sur les normes de conception sans obstacles de la Régie du Bâtiment du Québec

Kéroul siège au comité permanent RBQ-SHQ sur la sécurité et l'accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées. Dans le cadre des travaux de ce comité, Kéroul a d'abord invité ses membres, les personnes ayant une incapacité et les associations qui les représentent, à lui faire part des principaux problèmes rencontrés en ce qui a trait à l'accessibilité des bâtiments d'une part, et des changements auxquels ils s'attendent concernant la mise à jour du guide de *Normes de conception sans obstacles* d'autre part. Par la suite, Kéroul a remis une liste de recommandations concernant les modifications à apporter au prochain guide.

Consultation sur le projet de stratégie d'accueil touristique

Participation de la directrice adjointe, Lyne Ménard, aux travaux d'analyse et de réflexion du Comité directeur de la stratégie d'accueil touristique mise en place par le ministère du Tourisme du Québec.

Conseil des normes du Canada

Participation d'Isabelle Ducharme, présidente de Kéroul, aux travaux du Comité canadien du Conseil des normes du Canada sur un projet de norme internationale de services touristiques pour tous (projet copiloté par l'Organisation mondiale du tourisme).

ACTIVITÉS DE CONCERTATION

Regroupement pour l'accessibilité des établissements commerciaux (RAECAQ)

Kéroul est membre du RAECAQ, une coalition de représentants de commerces et de places d'affaires ainsi que de groupes représentant les personnes en situation de handicap, laquelle a pour mission d'identifier des solutions efficaces et porteuses de réels résultats en termes d'accès sécuritaire aux commerces et places d'affaires pour les personnes à mobilité réduite.

Le RAECAQ est une initiative de la *Société de développement de l'avenue du Mont-Royal (SDAMR)*, dont les commerçants étaient confrontés à des plaintes de la part de personnes handicapées. Le comité de coordination du RAECAQ est composé des organismes suivants :

- Société de développement de l'Avenue du Mont-Royal (SDAMR)
- Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ)
- Kéroul
- Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)
- Regroupement des organismes de personnes handicapées de la Capitale Nationale (ROP 03).

Le RAECAQ a présenté ses recommandations aux membres de la commission parlementaire sur l'économie et le travail de l'Assemblée nationale du Québec le jeudi 16 février 2017.

La plate-forme de revendications du RAECAQ se retrouve dans le document : *Pour un accès égal pour tous aux établissements commerciaux et d'affaires du Québec,* disponible sur le site Web de Kéroul.

L'accessibilité des pistes cyclables

Une rencontre a eu lieu avec des représentants de La Route Verte, l'Office des personnes handicapées du Québec et l'Association québécoise du loisir pour les personnes handicapées, afin de discuter de la problématique de l'accessibilité des pistes cyclables. Une affiche promotionnelle a été réalisée et distribuée aux partenaires de La Route Verte. Un projet de sensibilisation pour la partage harmonieux des pistes cyclables a été présenté au ministère des Transports. Malheureusement, le projet n'a pas obtenu le financement requis.

Carte d'accompagnement en loisir, culture et tourisme pour les personnes handicapées

Participation à une rencontre d'échange avec l'Office des personnes handicapées, le ministère du Tourisme, le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Association québécoise du loisir pour les personnes handicapées (AQLPH), Zone Loisir Montérégie, PIMO, l'Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS) et l'Association québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH), concernant la consolidation d'une carte d'accompagnement dans les domaines du loisir, de la culture et du tourisme aux personnes handicapées. Un titre d'accompagnement est une mesure qui évite à la personne handicapée d'avoir à débourser les frais d'entrée pour son accompagnateur dans les endroits qu'elle ne pourrait fréquenter sans la présence de ce dernier. Les recommandations à cette rencontre ont été présentées au Comité interministériel dont le mandat est de travailler à l'identification de solutions pour l'émission, la consolidation et la pérennisation d'une carte à l'accompagnement.

Comité consultatif communautaire d'Aéroports de Montréal

Participation du président-directeur général de Kéroul, André Leclerc, à deux réunions du Comité.

TRANSPORT PAR TAXI

Participation au Conseil d'administration du Bureau du taxi de la Ville de Montréal

Kéroul poursuit ses démarches en vue d'obtenir que la règlementation sur le transport par taxi prescrive l'obligation aux intermédiaires en service de taxi d'offrir aux personnes handicapées un service équivalent à celui qu'ils offrent à tous les citoyens.

Des discussions sont en cours à Montréal depuis 2014. À l'instigation d'André Leclerc, président et directeur général de Kéroul et président du Comité sur l'accessibilité universelle de l'industrie du taxi de Montréal, le conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal a adopté le 15 avril 2016 la résolution suivante quant au transport par taxi des personnes handicapées :

« Se doter des moyens tangibles afin de faire adopter une norme d'équivalence de service à la demande, cette norme de service correspondant à un délai de réponse maximal de 30 minutes après l'appel, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 12 mois par année. La mise en œuvre de cette norme devrait se faire de façon progressive d'ici 24 mois. »

Participation à la Commission parlementaire portant sur les modifications sur la *Loi sur les services de transport par taxi* [1]

Une modification demandée par Kéroul a été apportée à la loi : le pouvoir de règlementer la disponibilité des taxis accessibles.

Comité de modernisation de l'industrie du taxi

Kéroul représente la COPHAN au sein de ce Comité mis de l'avant par le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports. La position de la COPHAN a été préparée en collaboration avec Kéroul, le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec et le Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03.

1 Kéroul a déposé deux mémoires lors de cette Commission parlementaire des transports et de l'environnement : le 10 mars et le 25 mai 2016.

PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS

Aéroport Pierre-Elliot Trudeau

Participation à l'inauguration de la nouvelle jetée internationale de l'Aéroport, le 11 mai 2016.

Participation à l'inauguration de la nouvelle salle d'hygiène accessible de l'aéroport, le 13 février 2017. La salle d'hygiène a fait l'objet d'un reportage dans la nouvelle brochure *Le Québec pour tous*, publiée par Kéroul.

Prix Ulysse

Participation à la remise des Prix Ulysse, le 31 mai 2016, événement organisé par Tourisme Montréal et visant à récompenser les meilleures initiatives en tourisme mises en oeuvre à Montréal.

Rendez-vous de l'industrie touristique

Participation au Rendez-vous de l'industrie touristique réunissant les associations touristiques régionales et plusieurs partenaires en tourisme. Cet événement de réseautauge a eu lieu au Club de Golf de l'Île de Montréal, le 1er septembre 2016.

Alliance de l'industrie touristique du Québec

ALLIANCE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE DU QUÉBEC

Participation à la conférence de Martin Soucy, nouveau président-directeur général de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec. La conférence intitulée *Faire du Québec un pôle touristique mondial* était organisée par le Conseil des relations internationales de Montréal (CORIM), le 12 octobre 2016.

Conférence de Marc Garneau

Participation au midi conférence de Marc Garneau, ministre fédéral des Transports, événement organisé par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, le 3 novembre 2016.

Forum des partenaires

Kéroul a participé au Forum des partenaires de l'industrie touristique, événement organisé par l'Alliance de l'industrie touristique, le 15 novembre 2016 à l'Hôtel Hyatt Regency à Montréal.

REMISE DE PRIX

Les Vivats

Le 5 avril 2016, dans le cadre du gala Les Vivats 2016, la présidente du CA de Kéroul, Isabelle Ducharme, a remis le prix « Engagement socio-économique » au FestiVoix de Trois-Rivières. Ce concours était l'occasion de rendre hommage aux organisateurs d'événements qui ont une pratique responsable.

Prix Hotelia

Lors de la deuxième édition de la Soirée des Prix Hotelia, le 26 octobre 2016, l'Association des hôtels du Grand Montréal a souligné l'accessibilité par la remise d'un prix portant le nom *Prix Accessibilité*. Le prix a été remis à l'hôtel Renaissance Montréal; il rend hommage aux mesures implantées par un établissement ayant amélioré de façon significative l'accessibilité aux personnes handicapées.

AUTRES ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION

Déclaration *Un monde pour tous*

© L'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal

Le 27 septembre 2016, dans le cadre de la Journée mondiale du tourisme ayant pour thème « Tourisme pour tous : Promouvoir l'accessibilité universelle en faveur d'un tourisme pour tous », le père Claude Grou, c.s.c., recteur de l'Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal, a signé la Déclaration « Un monde pour tous » promue par Kéroul.

Rappelons que la déclaration a été adoptée à la conclusion du Sommet mondial Destinations pour tous, organisé par Kéroul en 2014. Disponible en 10 langues, elle comprend 40 mesures précises afin de mettre en œuvre à l'international et dans les pays respectifs des signataires les recommandations de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) en faveur d'un tourisme accessible à tous. Plus de 300 personnes en provenance de 46 pays ont signé la Déclaration. Soulignons en particulier au Québec la signature par les villes de Montréal, Victoriaville et Gatineau.

Au 31 mars 2017, des démarches sont également en cours en vue que la ministre du Tourisme du Québec signe la Déclaration.

Activités de mobilisation

Kéroul invite régulièrement ses membres et collaborateurs à se mobiliser et à se faire entendre afin de positionner l'accessibilité dans les dossiers relatifs à la mission de Kéroul. Kéroul a notamment invité ses membres et partenaires à :

- signer la Déclaration *Un monde pour tous*;
- se faire entendre dans le cadre des consultations fédérales, en ligne et en personne, relativement à la future Loi canadienne sur l'accessibilité (de même qu'à commenter le mémoire de Kéroul);

- faire connaître les problèmes qu'ils rencontrent dans les lieux touristiques, en vue de représentations auprès de la Régie du bâtiment du Québec pour la modification au Code de construction;
- faire connaître leurs besoins en matière de services de taxi accessibles.

Visite de la sénatrice Chantal Petitclerc

Le 17 octobre 2016, la sénatrice Chantal Petitclerc est venu rendre visite au pdg de Kéroul, André Leclerc. La rencontre avait pour but de présenter la mission de Kéroul, les services et les études de marché réalisées par l'organisme, afin que Mme Petitclerc connaisse mieux la réalité des voyageurs à capacité physique restreinte au Québec et au Canada.

REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES

Sommet mondial *Destinations pour tous 2018*

Kéroul et le Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles ont annoncé la tenue de la deuxième édition du Sommet mondial *Destinations pour tous* qui se tiendra à Bruxelles, à l'automne 2018. Rappelons que la première édition de ce Sommet avait eu lieu à Montréal en octobre 2014, sous l'égide de Kéroul avec la participation notamment de l'OMT, de l'ONU, de l'European Network for Accessible Tourism et de l'OACI. La deuxième édition permettra de mesurer les actions accomplies depuis 2014, de tendre vers la normalisation internationale de l'accessibilité, de la disponibilité de l'information, des pratiques et des services offerts aux personnes handicapées. En parallèle à cet événement dédié aux professionnels, un Salon des vacances accessibles à l'attention du public sera également au programme; il permettra aux visiteurs de découvrir les destinations touristiques accessibles à travers le monde.

Projet Québec-Wallonie

Lors d'une mission Québec-Wallonie, Jean-François Lavoie, directeur du développement et du partenariat chez Kéroul, a été l'invité d'Access-i, une organisation basée à Namur en Belgique, du 18 au 25 avril 2016.

Emilie Goffin, de Access-i, et Vincent Snoeck, du Collectif accessibilité Wallonie-Bruxelles (CAWaB), ont été les invités de Kéroul pour une mission qui s'est déroulée du 4 au 12 novembre 2016. Ces missions ont principalement pour but de collaborer à la mise sur pied du Sommet mondial *Destinations pour tous 2018* et à échanger les bonnes pratiques en matière de méthodologie d'évaluation et de formation du personnel. Plusieurs rencontres avec des intervenants majeurs du tourisme accessible ont été organisées dans le cadre de ces missions.

Consul général de Belgique

Jean-François Lavoie, directeur du développement et du partenariat, était l'un des invités du consul général de Belgique, M. Hubert Roisin, lors d'un repas donné le 13 juin 2016 à l'occasion de la visite de Mme Céline Frémault, ministre du gouvernement de la région de Bruxelles-Capitale. Mme Frémault est ministre du Logement, de la Qualité de vie, de l'Environnement, de l'Énergie, de l'Aide aux personnes et des Personnes handicapées.

Union internationale des transports publics (UITP)

André Leclerc et Michel Trudel de Kéroul ont assisté à la conférence ayant pour titre *Le transport public au coeur des stratégies de mobilité durable*, donnée par Alain Flausch, secrétaire

général de l'Union internationale des transports publics (UITP). Cette conférence a été donnée au Conseil des relations internationales de Montréal (CORIM), le 7 avril 2016. Suite à cette conférence, André Leclerc a participé à une première réunion du Comité directeur du Sommet mondial de l'UITP qui aura lieu à Montréal en mai 2017. Il a fait valoir que les questions de l'accessibilité des transports publics doivent être abordées lors de ce Sommet et a suggéré que l'UITP propose des normes internationales de l'accessibilité des transports pour les personnes handicapées. Un atelier sur la « chaine des transports accessibles » aura lieu pendant le Sommet et sera animé par Kéroul. Des discussions ont aussi cours concernant la participation de Kéroul à un comité de travail de l'UITP sur le transport des personnes handicapées.

Congrès annuel de l'*International Association of Transportation Regulators* (IATR)

Kéroul a participé au Congrès annuel de l'*International Association of Transportation Regulators* (IATR), qui a eu lieu à San Francisco du 22 au 25 septembre 2016. Isabelle Ducharme, présidente du conseil d'administration de Kéroul, a présenté la démarche engagée au Québec afin que les personnes handicapées puissent bénéficier d'un véritable service de taxi comme tous les autres citoyens. De plus, elle a animé un atelier portant sur le transport des personnes handicapées par taxi. La participation de Kéroul à ce prestigieux congrès a été rendue possible grâce au support financier de Taxelco.

La prestation d'Isabelle Ducharme lors du congrès lui a valu d'être remarquée et elle a été choisie par le président de l'IATR pour siéger sur le premier comité aviseur de l'Association.

Forum social mondial

Kéroul a participé au *Comité handicap, culture sourde et société sans barrières* et a participé à différents ateliers du Forum social mondial ayant eu lieu à Montréal, du 9 au 14 août 2016. Isabelle Ducharme a notamment présenté un atelier : *Keys to successfull NGOs (les clés du succès pour des organisations non-gouvernementales)*.

Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)

Un article a été publié dans un document de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et distribué lors de son assemblée générale. Une séance de photos a eu lieu à l'aéroport international de Montréal pour illustrer l'article intitulé : *Tourism for All, serving all tourists.*

Mission en Tunisie

Participation de Michèle Côté, responsable de l'accueil chez Kéroul, à une mission de familiarisation en Tunisie à l'invitation du gouvernement tunisien, en collaboration avec Flight Tours (agence réceptive en Tunisie) et Voyages Gama Mirabel (février 2017).

REPRÉSENTATIONS AUPRÈS DES MINISTÈRES QUÉBÉCOIS

Ministère des Transports

Des appels conférences tenus à tous les deux mois avec André Meloche, sous-ministre du ministère des Transports, ont permis d'aborder les sujets suivants :

- L'accessibilité des Villages-relais
- La disponibilité d'un service de taxi accessible
- L'aide financière à l'accessibilité des autocars
- La politique d'accompagnement
- L'accessibilité des pistes cyclables

Ministère du Conseil exécutif

Le 10 février 2017, Michel Trudel et André Leclerc ont rencontré Juan Roberto Iglesias, secrétaire général et greffier du Conseil exécutif, et lui ont fait part des attentes de Kéroul envers les 15 ministères québécois dont les activités ont un lien avec la mission de Kéroul.

M. Iglesias a offert son appui à Kéroul pour la tenue d'une huitième rencontre interministérielle qui se tiendra à Québec, le 18 octobre 2017. Un document est en cours de rédaction faisant le bilan des activités réalisées depuis la dernière rencontre, ayant eu lieu le 21 octobre 2015, et présentant également les attentes de Kéroul pour les deux prochaines années.

Programme d'accessibilité des établissements touristiques

Les dirigeants de Kéroul ont rencontré la ministre du Tourisme, Julie Boulet, le 22 septembre 2016 et le 2 février 2017. Ils lui ont fait part de l'état de situation de l'accessibilité des sites touristiques évalués par Kéroul et des attentes de l'organisme concernant, notamment, la mise en place d'un fonds d'accessibilité pour les établissements touristiques. Plusieurs lettres d'appui ont été déposées de la part d'associations touristiques sectorielles en tourisme, venant appuyer la mise en place d'un programme d'aide financière pour améliorer l'accessibilité.

Les démarches ont porté fruit puisqu'un protocole a été signé avec le ministère du Tourisme, le 27 mars 2017, qui confie à Kéroul la gestion d'un programme d'aide financière aux établissements touristiques (PAET) constitué d'une enveloppe de 5 millions de dollars, pour une période de cinq ans (2017-2022).

Ce programme a pour objectif de soutenir les travaux de réfection permettant la transformation ou l'amélioration des infrastructures touristiques afin de les rendre accessibles. Le programme vise à doubler le nombre d'établissements reconnus comme étant accessibles par Kéroul. L'aide financière pourra rembourser jusqu'à 80 % du coût des travaux admissibles, pour un montant maximum de 20 000 dollars par projet, permettant ainsi de soutenir plus de 250 projets.

Kéroul se réjouit aussi de la mise en place d'un programme visant à améliorer l'accessibilité des petits commerces et centres d'affaires. Doté d'un budget de huit millions de dollars pour les cinq prochaines années, ce programme sera administré par la Société d'habitation du Québec.

RECHERCHE, ÉVALUATION ET SERVICE CONSEIL

ÉVALUATION D'ÉTABLISSEMENTS POUR LA BASE DE DONNÉES DE KÉROUL

Quarante établissements ont été évalués et répertoriés dans la base de données de Kéroul. Ils ont tous reçu une certification permettant de connaître leur cote d'accessibilité. Des démarches ont été effectuées auprès de Tourisme Côte-Nord afin de promouvoir l'offre d'évaluation gratuite; malheureusement, nous n'avons pas reçu de réponse de la part des intervenants de la région. Ce sera partie remise...

Voici la liste des établissements évalués, par région :

Bas-Saint-Laurent

- Centre Culturel Georges-Deschênes
- Parc national du Lac-Témiscouata
- Charcuterie Le meilleur pour la faim
- La Réserve Bistro

Cantons-de-l'Est

- Parc national de Frontenac
- Hôtel Château-Bromont
- Les Quatre Canards (Hôtel Château-Bromont)

Centre-du-Québec

- Plus de 80 établissements à Victoriaville et dans la région environnante (projet *Destination pour tous*)

Lanaudière

- 63 établissements dans les villages de Yamachiche, Berthierville et Nicolet (contrat des Villages-relais)

Laurentides

- Restaurant Trattoria La Volta
- Chalet du Ruisseau
- FF Pizza
- La Maison Lavande - culture et parfumerie
- Le Four
- Restaurant L'impressionniste
- Rôtisserie St-Hubert (Saint-Eustache)
- Tyroparc - Parc d'aventures en montagne
- Auberge du Vieux Foyer

Laval

- Bois de l'Équerre
- La vieille Banque
- Wilfrid Pasta Bar

Manicouagan

- Eau-Berge de Tadoussac

Mauricie

- Auberge du Lac-à-l'Eau-Claire
- Auberge Le Baluchon
- Éco-café du Bout du Monde
- Auberge du Lac Saint-Pierre

Montréal

- VIA Rail voiture Parc Prestige
- Musée Marguerite-Bourgeois
- Bagatelle Bistro
- Antidote Comptoir Végane
- La succursale, brasserie artisanale
- Espace Lafontaine
- Restaurant East Pan Asiatique
- Renaissance Montréal Centre-ville
- Artexte
- La Vitrine Culturelle
- Vox-Centre de l'image contemporaine
- Restaurant Alexandre

Québec

- Manoir Mont-Sainte-Anne
- Hôtel Confortel
- Site traditionnel Huron ONHOÜA CHETEK8E

ÉVALUATIONS DE FESTIVALS

Kéroul a évalué les festivals suivants :

- FestiVoix de Trois-Rivières
- Festival de Jazz de Sutton
- La Classique Montréalaise
- Motoneige MTL Xtrem

CERTIFICATION ET SERVICE-CONSEIL

Kéroul a procédé à la certification rémunérée des établissements suivants :

- Hôtel Spa Mont Gabriel
- Mont-Sainte-Anne
- Auberge du Vieux Foyer
- Renaissance Montréal Centre-ville
- La Société des célébrations du 375e anniversaire de Montréal (mandat d'évaluation des événements, échelonné sur l'année 2017)
- Planétarium Rio Tinto Alcan

Kéroul a effectué des mandats de service-conseil auprès des organisations suivantes :

- Musée de l'ingéniosité J. Armand Bombardier
- Chalet La Mésange d'Olivier
- Traverse de l'Île-Verte

Kéroul a effectué des mandats d'analyse de plans et devis auprès des organisations suivantes :

- Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal
- Hôtel Spa Mont-Gabriel
- Insectarium de Montréal
- Hôtel Hyatt, Atelier MZ
- Parc olympique (révision du plan d'action 2016-2017)

COMITÉ COPHAN – ACCESSIBILITÉ ET HABITATION

Participation au Comité habitation et accessibilité universelle de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN). Les principaux sujets et dossiers discutés sont les suivants :

- Comité directeur OPHQ/RBQ
- Services Info-Habitation
- Projet de modification du Code de construction du Québec
- Programme d'adaptation de domicile (PAD)

375e DE MONTRÉAL

Kéroul a réalisé un « Guide pratique - Normes et recommandations pour l'aménagement de festivités extérieures accessibles dans le cadre du 375e anniversaire de Montréal ». Ce guide aidera les gestionnaires des événements signatures (375MTL) et les promoteurs des événements associés, à offrir des festivités qui soient accessibles au plus grand nombre. Des réunions ont eu lieu avec les organisateurs des festivités afin de mettre en place des actions concrètes auprès des événements; notamment chaque événement signature 375MTL sera évalué et l'information sera disponible sur le site Web de Kéroul.

VILLAGES-RELAIS

Kéroul a obtenu un contrat du ministère des Transports du Québec pour l'évaluation de trois Villages-relais :

- Yamachiche
- Berthierville
- Nicolet

SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC (SÉPAQ)

Le partenariat avec la SÉPAQ s'est poursuivi. Kéroul est allé évaluer le Parc national du Lac-Témiscouata et le Parc national de Frontenac. Les deux parcs ont reçu la cote « partiellement accessible ».

VIA RAIL

Kéroul a été invité à évaluer et commenter la cabine Parc Prestige de VIA Rail, le 7 décembre 2016. Suite à la visite, quelques recommandations ont été formulées pour améliorer l'accessibilité de la voiture-lit.

DESTINATION POUR TOUS

DESTINATION POUR TOUS

CERTIFIÉ PAR Kéroul

Mise en place de la première *Destination pour tous* au sein de la municipalité de Victoriaville.

Le projet-pilote pour l'implantation du programme a permis de vérifier sur le terrain le bien-fondé de la certification, et de s'assurer que ses critères soient cohérents avec la réalité des municipalités. Une trousse des commerçants a aussi été réalisée. Cette ville a en effet obtenu la classification trois étoiles grâce à ses infrastructures et à son offre touristique accessible. Un lancement a eu lieu à Victoriaville le 13 mars 2017, en présence du maire, André Bellavance.

Un plan de mise en marché et un projet de partenariat a été présenté au ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT), afin de promouvoir le concept auprès d'autres municipalités et de faire en sorte que le MAMOT finance une partie des coûts.

Kéroul a participé à deux événements pour la promotion du projet :

1 • Colloque « Pour une ville inclusive : innovations et partenariats »

Ce colloque a réuni tous ceux qui sont intéressés par le développement de villes plus inclusives, et était organisé par le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIS) et le Réseau international sur le Processus de production du handicap (RIPPH). Il a eu lieu les 8 et 9 novembre 2016 au pavillon Desjardins de l'Université Laval à Québec.

À cette occasion, Jean-François Lavoie de Kéroul et Nathalie Roussel de Victoriaville ont présenté une conférence concernant le programme, les outils développés et les expertises acquises lors du projet-pilote *Destination pour tous* au Québec.

2 • 12e Colloque francophone international des Villes et Villages en santé de l'Organisation mondiale de la santé

Ce colloque invitait les acteurs du monde municipal, de la santé publique, des secteurs communautaires et de la recherche à faire le point et discuter des défis émergents liés à la santé des communautés et des municipalités. Organisé par le Réseau québécois des Villes et Villages en santé, la Ville de Montréal et le Centre collaborateur de l'Organisation mondiale de la santé S2D, l'événement s'est tenu à Montréal du 22 au 24 novembre 2016. L'état d'avancement du projet-pilote *Destination pour tous* initié par Kéroul avec la Ville de Victoriaville a notamment fait l'objet d'une présentation par Jean-François Lavoie de Kéroul et Nathalie Roussel de Victoriaville, lors de l'atelier *Accessibilité universelle pour des milieux inclusifs*.

BASE DE DONNÉES

Kéroul a effectué l'actualisation de la base de données qui contient 4 200 établissements actifs.

MISE À JOUR DES OUTILS DE KÉROUL

Des fiches techniques illustrées ont été créées pour les festivals et événements.

PRÉSENTATION À L'ASSOCIATION DES PERSONNES VIVANT AVEC UNE SURDITÉ DE LAVAL (APVSL)

Camille Leclerc, coordonnatrice du service conseil en accessibilité, a présenté Kéroul aux membres de l'APVSL, et les a consultés à propos de la définition des critères d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience auditive.

PUBLICATIONS DANS L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

Kéroul a remis la liste des établissements touristiques et culturels accessibles aux associations touristiques régionales, au ministère du Tourisme (www.QuebecOriginal.com), à la Société des attractions touristiques du Québec, à l'Association de l'Agrotourisme et du Tourisme Gourmand du Québec, à la Société des Musées du Québec et à la Nuit Blanche, pour qu'elle soit publiée dans leurs répertoires respectifs.

NOUVEAUX ÉTABLISSEMENTS

Les associations touristiques régionales sont invitées à transmettre à Kéroul les noms des nouveaux établissements touristiques qui ouvrent leurs portes dans leurs régions. De plus, une lettre de sensibilisation est envoyée aux promoteurs, suite aux annonces de nouveaux projets publiées dans le bulletin électronique *TourismExpress*.

FORMATION

FORMATION DANS LES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

La formation *Service Complice* est offerte aux établissements scolaires offrant des programmes dans différents domaines du service à la clientèle. Voici la liste des établissements visités cette année :

Établissements collégiaux offrant des cours en Techniques de tourisme, en Techniques de gestion hôtelière et en Techniques de restauration

- Institut du tourisme et de l'hôtellerie du Québec, Montréal (4 formations)
- Collège Mérici, Québec (4 formations)
- Collège LaSalle, Montréal (13 formations)
- C.F.P. Bel-Avenir, Trois-Rivières
- Collège Montmorency, Laval (2 formations)
- Cégep de Saint-Hyacinthe
- Cégep de Limoilou, Québec
- Cégep Champlain, Saint-Lambert
- Cégep de St-Félicien, Saint-Félicien

Établissement collégial spécialisé dans l'industrie du voyage

- Collège April-Fortier, Montréal (7 formations)

Établissements professionnels offrant des cours en Réception en hôtellerie et en Service de la restauration

- C.F.P. Léonard-De Vinci, Édifice Côte-Vertu, Montréal
- École hôtelière de l'Outaouais, Gatineau
- C.F.P. 24-Juin, Sherbrooke

Établissement collégial offrant des cours en Techniques de diététique

- Cégep de Trois-Rivières

Établissement collégial offrant des cours en Techniques d'hygiène dentaire

- C.F.P. 24-Juin, Sherbrooke
- Cégep de Lanaudière

Établissement collégial offrant des cours en Techniques d'intervention en loisir

- Cégep de Saint-Laurent, Montréal

Établissement collégial offrant des cours en Techniques policières

- Cégep de Maisonneuve, Montréal (3 formations)

Établissement professionnel offrant des cours en Vente-conseil

- C.F.P. Des Riverains, Repentigny

Établissement professionnel offrant des cours en Hôtellerie, Comptabilité, Secrétariat, Représentation des arts de la scène

- Collège d'Informatique et d'Administration Verdun-Lasalle, Verdun (5 formations)
- C.F.P. Des Carrefours

Au total, 1223 étudiants ont été formés à l'accueil et au service des personnes handicapées et des personnes âgées, ce qui représente une hausse de 30 % comparativement à l'an dernier.

FORMATIONS PUBLIQUES

Québec

- Commission de la Capitale nationale
- Hôtel Château Laurier Québec

Montérégie

- Auberge des Gallant
- Association maritime du Québec

Montréal

- Marriott Residence Inn Montréal Centre-ville
- Oratoire Saint-Joseph
- Jardin botanique

Outaouais

- Parcs Canada, Montebello

FORMATIONS PRIVÉES

- Régie des Installations olympiques
- Ville de Blainville (3 formations)

Au total, **105 personnes** ont participé aux sessions de formation publiques et privées.

FORMATION DESTINÉE AUX AGENTS DE VOYAGES

© Michèle Côté

Une session de formation sur l'accueil et le service aux personnes handicapées et aux personnes âgées a eu lieu les 1er et 2 novembre 2016 à Montréal. Cet atelier s'adressait aux agents de voyages désirant acquérir des outils de travail leur permettant de desservir adéquatement une clientèle en croissance.

D'une durée d'une journée et demie, l'atelier a été donné par une équipe de deux formateurs compétents et qui ont une limitation fonctionnelle. Les participants ont aussi assisté à des conférences de différents acteurs qui offrent des services spécialisés, tels que Croisières Carnival, VIA Rail, la Fédération des transporteurs par autobus du Québec ainsi que Aéroports de Montréal. De plus, Stéphanie Moreau, conseillère en voyages chez Voyages Vasco Toutes Saisons, spécialisée en voyages accessibles, a aussi donné une conférence.

FORMATION *SERVICE COMPLICE* EN LIGNE

En collaboration avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), des démarches ont été effectuées auprès de grandes entreprises en tourisme afin de leur vendre la formation *Service complice* en ligne : Loto-Québec, les Rôtisseries St-Hubert, la Sépaq et Station Mont-Tremblant. La vente du cours en ligne est une démarche à long terme auprès de ces organisations.

PROFESSION VOYAGES

Une capsule Web a été réalisée pour le site Internet de Profession Voyages, sous le titre *Tourisme et Handicap, c'est possible.* Produite en collaboration avec Isabelle Ducharme, experte en tourisme accessible, la capsule décrit ce qu'un agent de voyages doit savoir lorsqu'il reçoit un client ayant une incapacité. Quatre articles ont aussi été publiés sur le site destiné aux professionnels du voyage.

JEUX DU TOURISME

À titre de partenaire et de mentor, Kéroul, par la présence de Monique Trudel, a parrainé un groupe d'étudiants en techniques de tourisme du Collège Montmorency de Laval lors de la compétition des Jeux du Tourisme qui a eu lieu du 15 au 17 avril 2016. L'épreuve « Service à la clientèle » présente neuf mises en situation différentes testant le savoir-être et le savoir-faire des participants. Les Jeux du Tourisme visent à mettre en valeur les compétences des étudiants, tout en leur permettant de créer des liens et un réseau de contacts avec l'industrie touristique à l'échelle provinciale.

RECRUTEMENT DE FORMATRICES

Kéroul a recruté et formé deux nouvelles formatrices ayant une déficience motrice : Noémie Robidoux et Aube Savard.

COMMUNICATIONS

DEMANDES D'INFORMATION

Assistance-conseil

Kéroul maintient son service téléphonique d'assistance-conseil pour les personnes ayant une incapacité de même que pour les entreprises et les professionnels de la construction désirant obtenir des renseignements liés aux critères d'accessibilité. Kéroul a reçu plus de 1 000 demandes de la part de la clientèle ayant une incapacité et près de 500 demandes de la part des entreprises. Dans la majorité des cas, cette clientèle a été référée par l'Office des personnes handicapées du Québec, le ministère du Tourisme du Québec, par des organismes de personnes handicapées ou suite à des recherches sur Internet.

Service à l'industrie touristique, culturelle et aux commerçants

446 demandes ont été reçues, réparties de la manière suivante :

- Entreprises touristiques et culturelles : 358
- Professionnels du milieu : 83
- Autres demandeurs (ergothérapeutes, etc.) : 15

SERVICE À LA CLIENTÈLE AYANT UNE INCAPACITÉ

1 170 demandes ont été reçues, réparties de la manière suivante :

- Par téléphone : 401
- Par courriel : 769

Note : Le nombre de demandes d'informations a augmenté de 60 % cette année.

REVUE *LE BALADEUR*

La revue *Le Baladeur* a été éditée à quatre reprises. La revue est distribuée auprès des membres, ainsi que dans plusieurs centres de réadaptation et bibliothèques de la Ville de Montréal.

KÉROUL EN BREF

Le bulletin d'information *Kéroul en bref* a été diffusé par courriel à 7 reprises à toutes les personnes inscrites sur la liste d'envoi et à nos partenaires de l'industrie touristique (600 destinataires).

SITE INTERNET

Du 1er avril 2016 au 31 mars 2017, le nombre de visiteurs du site Internet de Kéroul est de 53 417 (65 409 sessions), ce qui représente une hausse de 2,5 %. La durée moyenne d'une visite est de 2 min 11 s pour un taux de rebond de 66,88 %. 78 % des visiteurs sont francophones et 22 % anglophones.

Bonification de la section « Services aux entreprises » du site Internet de Kéroul par l'ajout d'onglets :

- Accessibilité Web
- Destination pour tous
- Déductions et subventions

BROCHURE *LA ROUTE ACCESSIBLE* ET PARTENARIAT AVEC LES CIUSSS

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a offert sa collaboration à Kéroul pour diffuser la brochure de *La Route Accessible* dans le réseau de la santé et des services sociaux. Plus de 40 000 brochures ont ainsi été imprimées et distribuées en 2016-2017, via les Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux de la province.

DISTRIBUTION VIA LE RÉSEAU DE ATR ASSOCIÉES DU QUÉBEC

Distribution de 2 450 exemplaires (1 750 en français et 700 en anglais) du magazine *La Route Accessible* via le réseau de ATR Associées du Québec.

PARTENARIAT AVEC LA COMPAGNIE ORTHOFAB

Distribution de 1 000 magazines via un partenariat avec la compagnie Orthofab qui offrira à ses clients un exemplaire de *La Route Accessible* lors de la livraison de chaque nouveau fauteuil roulant.

RADIO

- Des reportages sur les voyages accessibles ont été diffusés à l'émission *Accès libre* du Canal M, la radio de Vues et Voix. Cette émission est animée une fois par mois par Isabelle Ducharme.
- Entrevue donnée par Isabelle Ducharme à Radio Coaticook, le 10 mai 2016.
- Entrevue donnée par Isabelle Ducharme à la Radio communautaire, le 19 octobre 2016.
- Entrevue donnée par Isabelle Ducharme à AMI audio de Toronto, le 22 février 2017.
- Entrevue donnée par Jonathan Gagnier, conseiller en accessibilité à Kéroul, le 28 mars 2017, à l'émission Accès libre du Canal M, concernant l'inauguration de la salle d'hygiène accessible à l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal.

TÉLÉVISION

Isabelle Ducharme a participé au tournage de dix chroniques touristiques pour l'émission *Ça me regarde* de AMI-télé. AMI-télé est la première chaîne de télévision de langue française qui diffuse tout son contenu avec vidéodescription et sous-titrage pour malentendants.

COMMUNIQUÉS

Dix communiqués de presse ont été rédigés et distribués aux médias et partenaires de Kéroul :

- Entente de partenariat : Tourisme autochtone Québec et Kéroul s'unissent pour l'accessibilité du tourisme et de la culture, le 12 avril 2016.
- Des vacances pour tous au Québec, le 22 avril 2016.
- Accessibilité des hôtels pour les personnes handicapées au Québec, La CITQ et Kéroul agissent en amont. Le 8 juin 2016.
- L'Association Hôtellerie Québec et Kéroul unis pour améliorer l'accessibilité des hôtels au Québec, le 1er septembre 2016.
- Partenariat avec l'Association de l'Agrotourisme et du Tourisme Gourmand (AATGQ), le 15 septembre 2016
- Kéroul invité au Congrès annuel de l'*International Association of Transportation Regulators* (IATR), le 19 septembre 2016
- Accès des personnes handicapées au commerce, une solution simple à Mansonville, le 20 septembre 2016
- Le deuxième Sommet mondial *Destinations pour tous*, aura lieu à Bruxelles en 2018, le 27 septembre 2016
- Des agents de voyages formés pour mieux servir les personnes ayant une incapacité, le 11 novembre 2016
- Victoriaville, première Destination pour tous, le 13 mars 2017

http://www.keroul.qc.ca/1-communiques-de-presse-archives.html

FACEBOOK

La page Facebook est régulièrement mise à jour et compte maintenant 3 200 adeptes, ce qui représente une hausse de 18 % par rapport à l'année précédente.

AFFICHAGE – PRÉSENTOIRS DE KÉROUL DANS LES VÉHICULES ADAPTÉS DE LA STM

Kéroul a affiché *La Route Accessible* dans les véhicules de transport adapté.

KIOSQUE ET PRÉSENCE À DES ÉVÉNEMENTS

Kéroul a participé aux événements suivants :

- Laure Durand, coordonnatrice du service-conseil en accessibilité, a donné une conférence lors de l'événement Les Vivats, le mardi 5 avril 2016. Le sujet abordé : Comment je peux rendre mon événement plus accessible universellement? Cet événement était organisé par le Conseil québécois des événements écoresponsables.
- Philippe Cordeau a participé au Colloque sur le plein air accessible à l'Université du Québec à Trois-Rivières, le 25 mai 2016.
- Laure Durand a tenu un kiosque lors du Salon des fournisseurs dans le cadre de l'Assemblée générale des membres d'Hôtellerie Champêtre, tenue au Château Bromont le 13 juin 2016. Cette présence lui a permis d'échanger avec les propriétaires des auberges membres du réseau et de les inviter à offrir des services de plus en plus accessibles à la clientèle.
- Une équipe initiée par Kéroul en collaboration avec la Ville de Victoriaville et le Réseau Autonomie Santé (RAS) a participé au Triathlon Sani Marc de Victoriaville, le dimanche 3 juillet 2016. L'équipe était composée de Marie-Michèle Huard à la natation, d'Alain Doiron en vélo et de quatre coureurs pour faire rouler la joëlette du Réseau Autonomie Santé, ayant à son bord David, 9 ans, soit Philippe Cordeau (Kéroul), Nathalie Richard (l'Étoile de Pacho), Sabrina Grégoire (Cardio Plein Air Rosemont) et Laurent Garcia.
- Tenue d'un kiosque par Isabelle Ducharme et Lyne Ménard lors du Salon du Voyage Accessible organisé à Québec par MÉMO-Qc, le 17 septembre 2016.
- Participation à la journée de Speed dating de l'accessibilité universelle, activité de réseautage organisée par AlterGo.
- Tenue d'un kiosque par Stéphanie Gélinas lors du congrès Espoir famille à Lévis, les 28 et 29 octobre 2016.
- Camille Leclerc et Lyne Ménard ont tenu un kiosque lors du Congrès de la Fédération des pourvoiries du Québec, les 7 et 8 décembre 2016, au Domaine Château Bromont.

CONFÉRENCES : « DES VACANCES ACCESSIBLES AU QUÉBEC ET AILLEURS DANS LE MONDE »

La présidente de Kéroul, Isabelle Ducharme, a donné une série de conférences-voyages et a présenté les outils disponibles pour bien préparer ses déplacements et vivre des expériences touristiques enrichissantes. Ces conférences ont abordé les sujets suivants :

- La préparation, les étapes et ce qu'il faut savoir avant de partir
- Le choix de destination
- Les démarches de recherche
- Les services de transport, dont le transport aérien
- Les destinations recommandées
- Les bagages

Elles ont été données aux organisations suivantes :

- AVC-Aphasie Laval, le 20 avril 2016 (par Stéphanie Gélinas);
- Centre de réadaptation Lucie-Bruneau, le 21 avril 2016;
- Institut de réadaptation Gingras-Lindsay, le 12 mai 2016;
- Centre montérégien de Réadaptation, le 18 mai 2016 (par Yves Leduc);
- Vie autonome Montréal, les 19 mai, 9 juin et 16 juin;
- Association des personnes vivant avec une surdité de Laval, le 15 septembre 2016;
- Salon du Voyage Accessible (événement organisé par MÉMO-Qc, Québec, le 17 septembre 2016;

- Ouvrir La Voie à l'Accessibilité, un séminaire conjoint présenté par Inspirations News et The March of Dimes Canada - La Marche des Dix Sous du Canada, le 18 novembre 2016;
- Polio-Québec, le 20 novembre 2016;
- Société de la sclérose en plaques, Congrès Espoir famille, Québec, le 24 novembre 2016 (par Stéphanie Gélinas).

CONFÉRENCE WEBINAIRE

La présidente du conseil d'administration de Kéroul, Isabelle Ducharme, a donné une première conférence voyage dans les locaux de SLA Québec, et disponible à tous, via la plateforme Webinaire de l'organisme Le Réseau aidant, le 6 avril 2016. Plus de vingt-cinq personnes ont participé à la session qui était destinée aux proches aidants, patients et professionnels de la santé.

VILLE DE MONTRÉAL

Kéroul a obtenu un contrat de la Ville de Montréal pour la réalisation d'un document promotionnel de huit pages invitant les commerçants à rendre leurs lieux et services accessibles. Le titre du document : *Un commerce accessible pour tous... un investissement rentable!*

RÉSEAU D'ACTION BÉNÉVOLE DU QUÉBEC

Suite au prix Hommage Bénévolat Québec reçu par Isabelle Ducharme en 2015, le Réseau de l'Action bénévole du Québec a produit différents visuels venant souligner la contribution d'Isabelle Ducharme à l'action bénévole, dont un calendrier ayant pour thème : *1001 visages, 1001 actions.*

FORFAIT AU QUÉBEC

Kéroul a fait la promotion d'une sortie de groupe dans les Laurentides, organisée par Monique Clément de l'agence Club Voyages Place Versailles. Malgré une campagne promotionnelle intensive, le forfait dans les Laurentides n'a pas reçu assez d'inscriptions. Les frais élevés du voyage, en raison des coûts élevés de location d'un autobus adapté, sont la principale raison pour expliquer le manque d'inscriptions.

LE QUÉBEC POUR TOUS

Ces activités sont financées par le ministère du Tourisme du Québec en partenariat avec l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec.

PUBLICITÉ

- Publireportage dans la revue Québec Le Mag Hors-Série « Le meilleur du Québec » et distribution de 30 000 exemplaires de cette revue dans les 6 plus importants salons du tourisme en Europe (Bruxelles, Lille, Toulouse, Lyon, Paris, Luxembourg).

ÉVÉNEMENTS

- Participation en tant qu'exposant au Salon *Autonomies* de Namur, en Belgique (21 au 24 avril 2016)
- Conférence « Le Québec destination accueillante et accessible » donnée dans le cadre du Salon *Autonomies*.
- Participation en tant qu'exposant au Salon *Autonomic Sud* de Toulouse (23 et 24 mars 2017)
- Conférence sur le Québec donnée au colloque « Pour un tourisme accessible » à Paris (27 mars 2017), événement organisé par la Direction générale des entreprises, ministère du Tourisme (France)

TOURNÉE DE PRESSE

- Du 19 au 28 juillet 2016, la blogueuse française Audrey Barbaud, de Roulettes et sac à dos, a pu explorer le Québec grâce à Kéroul et ses partenaires. Elle a ainsi visité en rafale les régions des Laurentides, Montréal, Mauricie, Charlevoix et Québec. Cette tournée s'est terminée par une conférence animée par Isabelle Ducharme à l'Espace Lafontaine, du parc Lafontaine de Montréal.
- Voici un article paru sur son blogue : http://roulettes-et-sac-a-dos.com/laurentides/
- Des photos de la tournée de presse sont disponibles en ligne.

ÉDITION 2016 DU MAGAZINE *LA ROUTE ACCESSIBLE*

- 36 pages
- Plus de 20 000 exemplaires destinés au marché hors-Québec,
- dont 4 500 magazines en anglais ensachés dans l'édition Été 2016 d'*Outspoken*, une revue qui s'adresse aux personnes ayant une lésion médulaire de l'Ontario.

SESSION DE PHOTOS

© M. Julien

Une session de photos a été organisée à l'hôtel de l'Institut (Montréal) le 29 août 2016 afin de bonifier la banque

d'images de Kéroul notamment pour les secteurs de l'hébergement et de la restauration.

DÉVELOPPEMENT

Depuis de nombreuses années, Kéroul contribue au développement et à la mise en valeur de l'accessibilité touristique québécoise au bénéfice de l'ensemble des régions du Québec. Parmi toutes les réalisations de Kéroul, un des projets porteurs a été sans contredit *La Route Accessible*, un outil branché sur l'accessibilité. Avec le vieillissement de la population, phénomène mondial important, de plus en plus de gens ont, et auront, des besoins particuliers dans leur quotidien et lors de déplacements touristiques. D'ici à ce que tout soit parfaitement accessible, la justesse de l'information diffusée demeurera l'élément le plus important dans la planification d'un déplacement touristique pour un touriste à capacité physique restreinte. À cet effet, étant donné que le niveau d'accessibilité requis est intimement lié aux limitations de chaque personne, les besoins en matière d'accessibilité diffèrent beaucoup. Pour plusieurs touristes, dont de nombreuses personnes âgées, un grand nombre d'établissements et d'activités « partiellement accessibles » sauront répondre à leurs besoins.

C'est en partant de ce constat que Kéroul a décidé d'étendre sa promotion du tourisme accessible au Québec en faisant, à compter de 2017, une commercialisation accrue du contenu de sa banque de données composée de plus de **1 700 établissements touristiques et culturels avec accessibilité partielle ou complète.** Le nouveau portail www.LeQuebecPourTous.com, en cours de réalisation, remplacera donc celui de *La Route Accessible* à compter de juin 2017.

- Production d'une nouvelle édition du magazine avec un nouveau nom, *« Le Québec pour tous »*
- Distribution de plus 4 500 exemplaires du magazine en Ontario (ensachage avec la revue *Outspoken*)
- Développement du portail www.lequebecpourtous.com qui fera la promotion des établissements accessibles et partiellement accessibles présents dans toutes les régions touristiques du Québec
- Développement de 15 nouveaux circuits thématiques accessibles élaborés cette année dans 8 régions. Des circuits de 2 jours, destinés tant aux familles qu'aux couples qui voyagent en duo. Chaque circuit suggère des choses à voir et à faire, des lieux d'hébergement et de restauration, ainsi que des entreprises offrant des services connexes.

SONDAGE SUR LA FRÉQUENTATION DES ENTREPRISES PARTENAIRES DE *LA ROUTE ACCESSIBLE*

Afin de mieux cerner l'importance que représentent les touristes à capacité physique restreinte, Kéroul effectue à chaque année une veille touristique auprès d'entreprises partenaires. Ce sondage effectué en octobre de chaque année (pour la période comprise entre le **1er juillet et le 30 septembre 2016**) a pour objectifs de mieux connaître le profil des touristes handicapés qui visitent le Québec et d'estimer l'achalandage moyen des entreprises par ce segment de clientèle.

Faits saillants du sondage

- Visiteurs en situation de handicap reçus : 39 374 (37 733 en 2015)
- 81,4 % des visiteurs avaient une déficience motrice
- 51,9 % des visiteurs étaient des Québécois

Âge des visiteurs

- Moins de 20 ans : 5,8 %
- 20 à 40 ans : 15,8 %
- 41 à 60 ans : 19,6 %
- Plus de 60 ans : 58,7 %

Provenance des visiteurs

- Québec : 68,8 %
- Ontario : 5,1 %
- Autres provinces canadiennes : 4,5 %
- États-Unis : 7,9 %
- France : 7,7 %
- Autre pays européens : 5,8 %

FRÉQUENTATION DU SITE INTERNET WWW.LAROUTEACCESSIBLE.COM

Période de 12 mois comprise entre le 1er avril 2016 et le 31 mars 2017

- 35 384 visites, dont :
  - 44 % en provenance du Canada dont 3 visiteurs sur 4 en provenance du Québec
  - 36 % en provenance de la France
  - 14 % en provenance des États-Unis
- 30 901 utilisateurs
- Durée moyenne des sessions : 1 min 36 s
- 25 % des sessions ont été faites sur un appareil mobile

MOTS-CLÉS - GOOGLE GRANTS

Google Ad Grants permet aux organismes sans but lucratif, grâce à un don, jusqu'à concurrence de 10 000 $ par mois en publicité AdWords™, de promouvoir leur mission et leurs initiatives sur les pages de résultats de recherche Google.

Kéroul bénéficie du programme, ce qui lui permet de faire la promotion de *La Route Accessible* et d'obtenir en moyenne mensuellement **1 500 clics et 46 000 annonces affichées** pour une variété de termes précis dont les plus populaires sont les suivants :

- Vacances personnes handicapées
- Vacances adaptées
- Vacances pour handicapés
- Tourisme et handicap
- Wheelchair Access
- Handicapped Accessible
- Accessible Room Hotel
- Travel tours for handicapped
- Hotel accessible handicapé
- Vacations for disabled

Mensuellement, Kéroul utilise en moyenne 1 600 $ du budget total disponible.

COLLABORATION AVEC LES ASSOCIATIONS TOURISTIQUES RÉGIONALES

L'an dernier, 11 ATR ont gracieusement offert à Kéroul un espace publicitaire afin de faire la promotion de *La Route Accessible* auprès des touristes à capacité physique restreinte qui utilisent les guides touristiques des régions pour la planification de leurs vacances au Québec. En voivi la liste :

- Abitibi-Témiscamingue
- Charlevoix
- Chaudière-Appalaches
- Cantons-de-l'Est
- Côte-Nord
- Gaspésie
- Lanaudière
- Laval
- Mauricie
- Montérégie
- Québec

De plus, 18 associations touristiques régionales ont contribué financièrement au développement et à la promotion du produit, pour une aide financière totale de 31 000 $.

ADMINISTRATION

RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de Kéroul s'est réuni à 5 reprises au siège social de Kéroul.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Tenue de la 37e assemblée générale annuelle au Musée Grévin de Montréal, le 12 septembre 2016. Après l'assemblée, les membres ont effectué une visite du musée.

BIOGRAPHIE D'ANDRÉ LECLERC

Poursuite de la recherche et de la rédaction de la biographie d'André Leclerc, président-directeur général et fondateur de Kéroul, en collaboration avec un rédacteur professionnel, René Kirouac.

AÉROPORTS DE MONTRÉAL (ADM)

L'entente conclue avec ADM pour recueillir de l'argent dans des réceptacles disposés à l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal s'est poursuivie. L'entente a permis d'amasser 13 939 $ en 2016-2017.

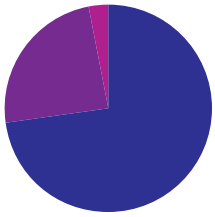
DÉPARTS ET ARRIVÉES À KÉROUL

Le département Service-Conseil a connu deux départs et deux arrivées à Kéroul. Deux nouveaux employés sont ainsi arrivés, soit Camille Leclerc à titre de coordonnatrice du Service-conseil en accessibilité et Jonathan Gagnier, conseiller en accessibilité. Camille et Jonathan ont remplacé, respectivement, Laure Durand et Philippe Cordeau.

RESSOURCES FINANCIÈRES

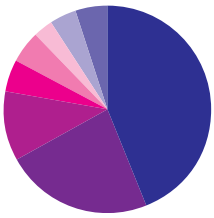
Le budget annuel de Kéroul pour l'année 2016-2017 est de 627 171 $, ce qui représente une légère hausse de 0,4 % comparativement à l'an dernier.

Provenance des revenus



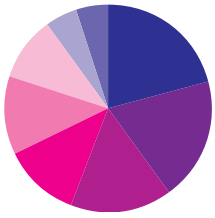
- Subventions : 73 %
- Revenus d'opérations : 24 %
- Dons en biens et services : 3 %

Provenance des subventions (459 160 $)



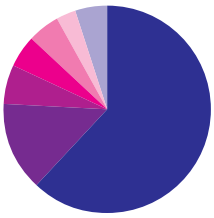
- Tourisme Québec : 44 %
- SACAIS: 23 %
- Développement économique Canada : 11 %
- OPHQ : 5 %
- Transports Québec : 5 %
- Culture et Communications : 3 %
- MAPAQ : 4 %
- Autres subventions : 5 %

Répartition des revenus d'opérations (149 005 $)



- ATRs : 21 %
- Contrats : 19 %
- Dons : 16 %
- Sommet 2014 : 12 %
- Formation : 12 %
- Ventes de publicité : 10 %
- Membres : 5 %
- Autres : 5 %

Affectation des dépenses (637 165 $)



- Salaires : 62 %
- Contrats : 14 %
- Poste, tél. et frais de bureaux : 6 %
- Imprimerie : 5 %
- Représentation : 5 %
- Dons en biens et services : 3 %
- Autres : 5 %

LES ADMINISTRATEURS ET LE PERSONNEL 2016-2017

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Isabelle Ducharme, présidente
- Michel De Césaré, vice-président
- Yves Leduc, secrétaire-trésorier
- François-G. Chevrier, administrateur
- Charles Gauthier, administrateur
- Joanne Lalumière, administratrice
- Eve Paré, administratrice

LE PERSONNEL PERMANENT

- Philippe Cordeau, conseiller en accessibilité (jusqu'à octobre 2016)
- Michèle Côté, secrétaire (du lundi au jeudi)
- Laure Durand, coordonnatrice Service conseil en accessibilité (jusqu'à novembre 2016)
- Jonathan Gagnier, conseiller en accessibilité (depuis novembre 2016)
- Jean-François Lavoie, directeur du développement et du partenariat
- Sylvie Lavoie, secrétaire (à temps partiel)
- André Leclerc, président-directeur général
- Camille Leclerc, coordonnatrice Service conseil en accessibilité (depuis octobre 2016)
- Lyne Ménard, directrice adjointe

LE PERSONNEL CONTRACTUEL

- René Kirouac, réviseur et rédacteur
- Julie-Anne Perrault, chargée de communication
- Michel Trudel, conseiller en relations gouvernementales et internationales

LES FORMATRICES ET FORMATEURS

- Monique Beaudoin
- Diane Bourgeois
- Paul Cormier
- Carole Grenier
- Tina Mintz
- Maire-Hélène Lapointe Veilleux
- Noémie Robidoux
- Aube Savard
- Jimmy Tessier Royer
- Monique Trudel

AFFILIATIONS

KÉROUL EST MEMBRE DES ORGANISATIONS SUIVANTES :

- Association des restaurateurs du Québec
- Alliance de l'industrie touristique du Québec
- Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées
- Aventure Écotourisme Québec (AEQ)
- Chambre de commerce du Montréal métropolitain
- Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)
- Conseil québécois du loisir (CQL)
- Fédération des pourvoiries du Québec (FPQ)
- Moelle épinière et motricité Québec (MÉMO-Qc)
- Regroupement Loisir et Sport du Québec (RLSQ)
- Tourisme Autochtone Québec
- Tourisme Montréal

COMITÉS

Kéroul occupe un siège dans chacun des comités suivants :

- Comité consultatif communautaire d'Aéroports de Montréal
- Comité des services adaptés de Bibliothèque et Archives nationales du Québec
- Comité AQRIPH/COPHAN – accessibilité et habitation
- Comité sur la carte d'accompagnement en loisir, culture et tourisme pour les personnes handicapées
- Projet de Laboratoire Vivant de réadaptation du Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation du Montréal métropolitain (CRIR)

CONSEILS D'ADMINISTRATION

Kéroul occupe un siège au sein des conseils d'administration suivants :

- Alliance mondiale sur les technologies et les environnements accessibles (GATES) - siège occupé par Isabelle Ducharme
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) - siège occupé par Isabelle Ducharme
- Bureau du Taxi de Montréal (BTM) - siège occupé par André Leclerc