Kéroul

RAPPORT ANNUEL 2017 2018

RAPPORT ANNUEL 2017-2018

PRÉSENTÉ LORS DE LA 39e ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DE KÉROUL

Coordination : Lyne Ménard

Rédaction : René Kirouac, Jean-François Lavoie, Lyne Ménard, Julie-Anne Perrault

Révision : Michèle Côté, René Kirouac

Graphisme : Karl Rowley (krafix.com)

Photos de la page couverture :

© Photographies Vision Roch Théroux

© Michel Julien

Kéroul

4545, avenue Pierre-De Coubertin
Montréal (Québec) H1V 0B2
514 252-3104

www.keroul.qc.ca
www.lequebecpourtous.com
www.paet.quebec

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.

VISION **Rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte afin que le Québec devienne une destination attrayante, accueillante et respectant les principes du développement durable et de l'accessibilité universelle.**

TABLE DES MATIÈRES

Mot des présidents **5**

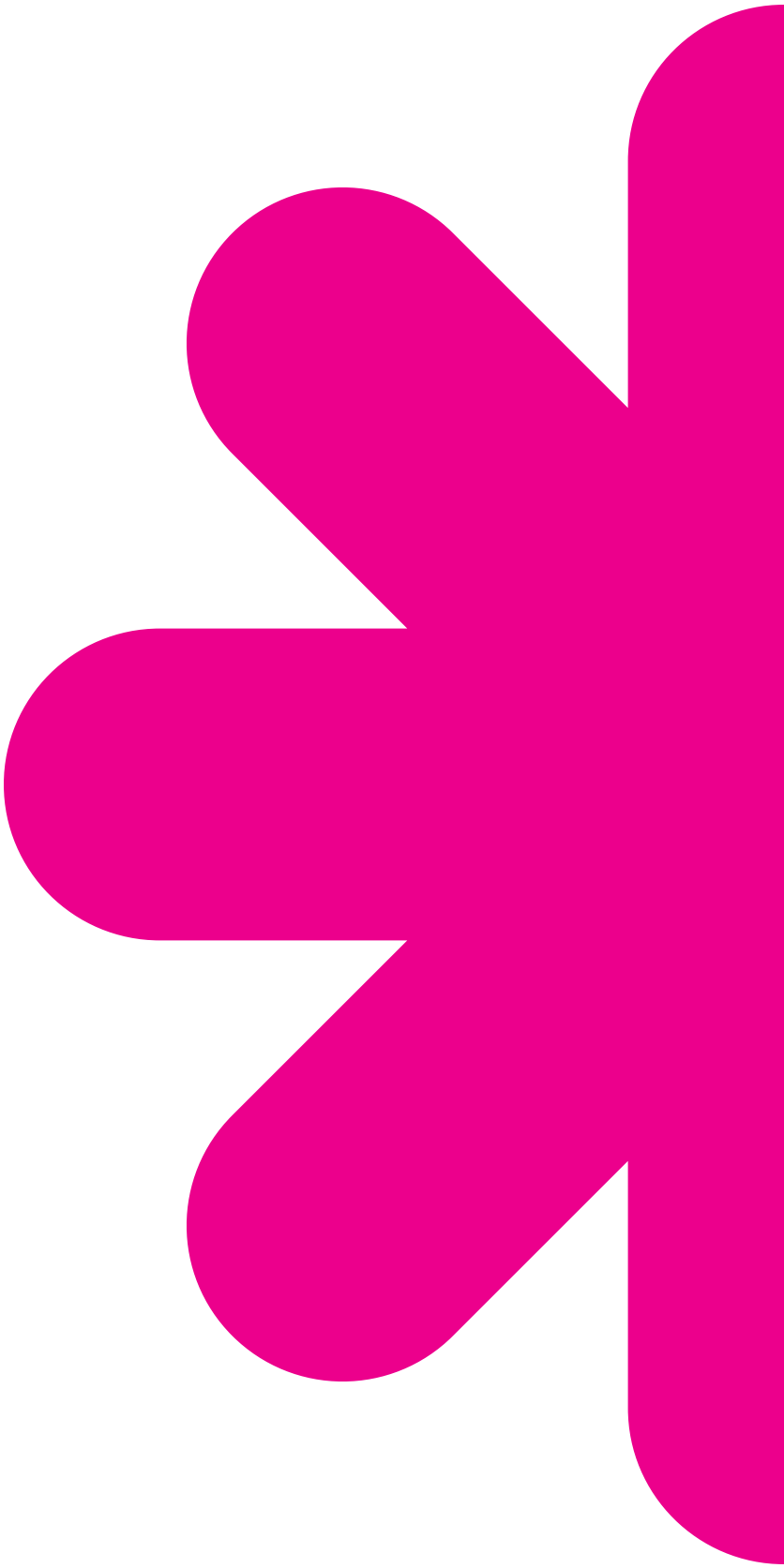
Bilan des activités **6**

- Rayonnement, influence et concertation **6**
- Recherche, évaluation et service conseil **12**
- Formation **16**
- Communications **18**
- Promotion hors-Québec **21**
- Administration **23**
- Programme d'accessibilité des établissements touristiques **24**

Les administrateurs et le personnel **26**

Affiliations **27**

Annexe 1 : Priorités et attentes de Kéroul présentées lors de la rencontre interministérielle du 18 octobre 2017 ..... **28**



MOT DES PRÉSIDENTS

À la veille de célébrer ses 40 ans d'existence, Kéroul continue de faire progresser l'accessibilité en tourisme et en culture grâce à l'appui engagé d'un nombre impressionnant de collaboratrices et de collaborateurs, dans une grande diversité de projets.

Événement marquant de la dernière année, une 8e rencontre interministérielle s'est tenue à Québec en octobre 2017, réunissant une quinzaine de ministères et organisations gouvernementales. Ce fut l'occasion de souligner les mesures significatives adoptées récemment par le gouvernement du Québec. La réunion a aussi permis à Kéroul de faire connaître ses attentes prioritaires pour 2018-2020. Ces dernières portent sur des engagements gouvernementaux sans équivoque favorisant l'accessibilité; la disponibilité de services de transport équivalents; la mise en œuvre d'une politique gouvernementale d'accompagnement des personnes handicapées; l'évaluation de l'accessibilité des établissements touristiques et culturels; la mise en œuvre du programme Destinations pour tous; et la participation active au développement international du tourisme accessible. Tout un programme!

Nous avons aussi procédé à la mise en place du Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET), un outil majeur de croissance. Nous avons notamment réalisé des activités d'embauche, de détermination de règles de fonctionnement, de création de documents, de promotion, d'évaluations spécifiques et de traitement de demandes. Nous attendons beaucoup de ce programme et nous ferons tous les efforts nécessaires pour qu'il donne les résultats espérés.

Parmi les autres réalisations marquantes, mentionnons la signature de nouvelles ententes de partenariat avec quatre associations touristiques sectorielles, soit les Agences réceptives et forfaitistes du Québec, l'Association des professionnels de congrès du Québec, la Société du réseau Économusée du Québec et la Société des musées québécois.

Photo : © Julie-Anne Perrault

Par ailleurs, les différents services de Kéroul continuent de porter des fruits; soulignons la hausse de 68 % des contrats d'accompagnement et de services-conseil, et l'augmentation de 157 % de la fréquentation du site Internet.

Enfin, nous avons complété la rédaction du plan quadriennal 2018-2022. Les cinq priorités portent sur l'implantation du PAET ainsi que sur celle du programme de certification Destination pour tous aux municipalités, sur la production d'une information de qualité, sur la poursuite des représentations en vue d'améliorer l'accessibilité et sur la planification de la relève au sein de l'organisme. Beaucoup de pain sur la planche donc!

En terminant, nous tenons à remercier chaleureusement nos partenaires et nos membres pour leur confiance, 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

RAYONNEMENT, INFLUENCE ET CONCERTATION

RÉUNION INTERMINISTÉRIELLE

Le 18 octobre 2017 s'est tenue à Québec la 8e rencontre interministérielle, organisée en collaboration avec le Conseil exécutif du gouvernement du Québec et le ministère du Tourisme du Québec. Une quinzaine de ministères et organisations gouvernementales en lien avec la mission de Kéroul étaient présents. Cette rencontre fut l'occasion de présenter les activités réalisées au cours des deux dernières années, les attentes et les priorités de Kéroul pour 2018-2020. La rencontre fut animée par Martin Soucy, président-directeur général de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec.

Lors de la rencontre, la présidente du conseil d'administration de Kéroul, Isabelle Ducharme, a d'abord souligné les mesures significatives adoptées par le gouvernement du Québec, notamment la nouvelle Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, le Programme de subvention pour l'accessibilité des petits commerces (8 M$/5 ans) et le Programme d'accessibilité des établissements touristiques (5 M$/5 ans). Puis, elle a présenté les priorités et attentes pour 2018-2020 en matière d'accueil, d'accessibilité et de transport (voir l'annexe 1).

Pendant les délibérations, les participants à la rencontre ont reçu la visite du premier ministre et les salutations de plusieurs ministres du gouvernement québécois.

© Photographies VIsion Roch Théroux

ASSOCIATIONS TOURISTIQUES SECTORIELLES

Des ententes ont été conclues avec quatre organisations :

- Agences réceptives et forfaitistes du Québec (ARF-Québec)
- Association des professionnels de congrès du Québec (APCQ)
- Société du réseau Économusée du Québec
- Société des musées québécois (SMQ)

En vertu de ces ententes, les organisations signataires encouragent leurs membres à entreprendre des démarches concrètes pour améliorer l'accessibilité de leurs réseaux. Certains, dont la SMQ, vont indiquer les particularités liées à l'accessibilité des établissements et créer un hyperlien vers les fiches de Kéroul. Ces ententes permettent aussi de recevoir un accompagnement de Kéroul, par le biais de services-conseils ou de formations, à tarifs préférentiels.

De plus, Kéroul a rencontré les représentants de l'Alliance de l'industrie touristique afin d'établir une collaboration pour la promotion à l'extérieur du Québec des lieux touristiques accessibles.

ACTIVITÉS DE REPRÉSENTATION DANS LE DOMAINE DE L'ACCESSIBILITÉ

Conversation publique sur une politique nationale de l'architecture pour le Québec

Initié par l'Ordre des architectes du Québec (OAQ), ce projet de politique vise à doter le Québec d'une vision commune afin d'harmoniser nos lois et règlements, en plus de nous assurer que les bâtiments qui nous entourent répondent durablement aux défis d'aujourd'hui et de demain, qu'il s'agisse des changements climatiques, du vieillissement de la population, de la cohésion des communautés ou de la préservation du patrimoine. Représenté par Camille Leclerc, Kéroul a émis des recommandations et commentaires en précisant qu'il était indispensable d'intégrer l'enjeu de l'accessibilité dans cette politique.

Rencontre entre le Parc Jean-Drapeau, Evenko, AlterGo et Kéroul

Suite à des plaintes soulevées dans les journaux concernant le manque d'accessibilité lors des événements au parc Jean-Drapeau à l'été 2017, Kéroul et AlterGo ont convié le Parc Jean-Drapeau ainsi qu'Evenko, promoteur d'événements, pour discuter de la problématique de l'accessibilité tout en offrant leur collaboration dans la mise en place et la réalisation d'actions en vue d'améliorer leurs services et leurs installations.

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 faire connaître les problèmes qu'ils rencontrent dans les lieux touristiques, en vue de représentations auprès de la Régie du bâtiment du Québec ou d'autres instances gouvernementales;
- à faire connaître leurs besoins en matière de transport ou de services de taxi accessibles.

PRÉSENTATION DE MÉMOIRES

Consultation du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMET)

Kéroul a présenté son mémoire *Une nouvelle politique de mobilité durable et inclusive pour le Québec*, au MTMET le 15 août 2017. Dans ce document, Kéroul réitère que les décisions des autorités responsables en matière d'infrastructures et de services de transport doivent être exemplaires tant sur le plan de l'inclusion des personnes handicapées que sur ceux de l'efficacité et de l'efficience du système de transport. Plus d'une vingtaine de recommandations ont ainsi été adressées au ministère.

Consultation de la Régie du bâtiment concernant le *Projet de règlement modifiant le Code de construction, chapitre 1, Bâtiment, visant l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation*

Kéroul a présenté son mémoire *Le projet de réglement visant l'accessibilité des logements... un pas de plus vers une société inclusive* au président de la Régie du bâtiment le 21 mars 2018. Dans ce mémoire, Kéroul se réjouit du dépôt du projet de règlement modifiant le code de construction et visant l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation. Toutefois, pour plus de cohérence, Kéroul mentionne que deux autres mesures importantes doivent être adoptées rapidement par le gouvernement du Québec pour compléter l'ensemble de ces mesures favorables à l'inclusion des personnes handicapées, soit :

- L'adoption du règlement sur l'accessibilité des bâtiments construits avant 1976;
- L'obligation pour les petits commerces et bâtiments d'affaires de se conformer aux normes d'accessibilité et aux parcours sans obstacles.

Comités

Participation aux comités suivants :

- Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées - OPHQ/RBQ, concernant la mise à jour du Code de construction et du guide sur les Normes de conception sans obstacles. Kéroul a émis un rapport contenant des recommandations et des commentaires, en collaboration avec la COPHAN;
- Regroupement pour l'accessibilité des établissements commerciaux et d'affaires du Québec (RAECAQ) en vue 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;
- Groupe de travail sur l'accessibilité des commerces, mis en place par l'OPHQ;
- Comité sur l'accessibilité du métro;
- Comité consultatif communautaire d'Aéroports de Montréal;
- Comité AQRIPH/COPHAN – accessibilité et habitation;
- Comité sur la carte d'accompagnement en loisir, culture et tourisme pour les personnes handicapées;
- Rencontre des partenaires de l'initiative Société inclusive;
- Projet de Laboratoire Vivant de réadaptation du Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation du Montréal métropolitain (CRIR).

REMISE DE PRIX

Prix Accessibilité

Le gîte Vita Bella B&B de la région des Laurentides a remporté le premier prix Accessibilité remis lors du Gala Excellence tourisme qui s'est déroulé au Château Royal de Laval, le 7 novembre 2017. Jean-François Lavoie était membre du jury.

Prix Hotelia

Le 26 octobre 2017, l'Hôtel de l'Institut en collaboration avec Fairmont Le Reine-Élizabeth ont remporté le Prix Hotelia dans la catégorie « Socialement responsable ». Cette catégorie met de l'avant des initiatives qui permettent d'exercer les activités hôtelières d'une manière durable sur les plans économique, social et environnemental. Ces mesures incluent également les changements apportés pour favoriser l'accès aux personnes en situation de handicap. Jean-François Lavoie était membre du jury.

Prix Vivats

Lors de la cérémonie des Prix Vivats tenue le 2 avril 2017 au Casino de Montréal, le PDG de Kéroul, André Leclerc, a remis le Prix Vivats Engagement socio-économique à Alan Côté du Festival en chanson de Petite-Vallée. Organisé par le Conseil québécois des événements écoresponsables, le concours Les Prix Vivats vise à encourager les entreprises et les organisateurs d'événements à adopter des pratiques plus responsables dans leur domaine.

TRANSPORTS

Transport par taxis

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

André Leclerc siège au CA du BTM et poursuit ses démarches, avec son conseiller Michel Trudel, en vue que la règlementation sur le transport par taxis 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.

D'ailleurs, le 20 septembre 2017, le conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal (BTM) a adopté à l'unanimité une résolution recommandant à la Ville de Montréal la mise en place d'ici deux ans d'une norme d'accessibilité universelle dans les taxis. Une fois en vigueur, cette norme garantira aux personnes à mobilité réduite un transport par taxi accessible à Montréal dans un délai de 30 minutes, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Discount Location d'autos et de camions

Rencontre avec les représentants de la compagnie Discount afin de les sensibiliser aux besoins de la clientèle, et promotion d'un nouveau service de location de véhicules.

Congrès de l'International Association of Transportation Regulations (IATR)

La présidente du conseil d'administration de Kéroul, Isabelle Ducharme, a animé plusieurs ateliers portant sur la thématique de l'accessibilité lors du congrès de l'IATR, du 24 au 27 septembre à Austin au Texas. Elle a animé entre autres un atelier portant sur *L'histoire de l'accessibilité dans le transport et l'avenir des droits civils pour les passagers handicapés*, et un deuxième atelier portant sur *Les solutions accessibles dans le domaine de l'équité et du service pour tous*.

Isabelle Ducharme siège également au conseil d'administration et au comité aviseur de l'IATR avec des représentants d'organisations internationales prestigieuses en matière de transport.

Sommet mondial des transports publics

André Leclerc, PDG et fondateur de Kéroul, est membre du Comité d'honneur du Sommet mondial des transports publics de l'Union internationale des transports publics (UITP); cet événement a eu lieu à Montréal du 14 au 17 mai 2017. Isabelle Ducharme, présidente du conseil d'administration de Kéroul, a animé deux ateliers portant sur le transport des personnes handicapées.

En outre, Mme Ducharme a été invitée à participer à une rencontre du groupe de travail de l'UITP sur le taxi. Cette rencontre (UITP Taxi Platform Meeting) regroupait une vingtaine de participants en provenance des pays suivants : Angleterre, Afrique du Sud, États-Unis, Émirats Arabes Unis, Inde, Belgique, Canada et Turquie. Isabelle y a présenté une allocution intitulée « *Availability of accessible taxis for people with disabilities : A proposal for a universal regulation*. »

PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS DE RÉSEAUTAGE DANS LE MILIEU DU TOURISME

- Assises de l'industrie touristique, le 25 avril 2017 à Montréal.
- Rendez-vous de l'industrie touristique, le 31 août 2017 à Montréal.
- Conférence des directeurs généraux et des présidents des Associations touristiques sectorielles, organisée par l'Alliance de l'industrie touristique, les 12 et 13 septembre 2017.
- Rencontre sur les engagements en matière d'accueil touristique, organisée par le ministère du Tourisme du Québec, le 1er septembre 2017.
- Remise des Prix Hotelia, organisée par l'Association des hôtels du Grand Montréal, le 26 octobre 2017.
- Remise du Prix Accessibilité lors du Gala Excellence Tourisme, le 7 novembre 2017 à Laval.
- Journée réseautage de l'Association des professionnels de congrès du Québec, le 5 décembre 2017 à Montréal.
- Participation à la Conférence des directeurs généraux des Associations touristiques régionales (ATR) et Associations touristiques sectorielles (ATS), les 7 et 8 février 2018 à Gatineau.

SOMMET MONDIAL *DESTINATION POUR TOUS 2018*

World Summit on Accessible Tourism
Destinations for All
Brussels 1-2 October 2018

La deuxième édition du Sommet mondial *Destination pour tous* se tiendra à Bruxelles, les 1er et 2 octobre 2018. La présidente du conseil d'administration de Kéroul, Isabelle Ducharme, co-présidera cette deuxième édition, en collaboration avec Vincent Snoeck, président du Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB). Cette 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, Kéroul participera au Salon des vacances accessibles à l'attention du public, lequel permettra aux visiteurs de découvrir les destinations touristiques accessibles à travers le monde.

Deux missions ont été organisées relativement à cet événement grâce à la collaboration financière du ministère des Relations internationales et de la Francophonie. La première s'est tenue du 19 au 28 avril 2017 et a permis à Jean-François Lavoie, directeur du développement et du partenariat chez Kéroul, de participer à des séances de travail pour l'avancement du Sommet. Jean-François a notamment rencontré Michel Audet, délégué général du Québec à Bruxelles, et a assisté à une première rencontre de la Table permanente sur le tourisme accessible à Bruxelles. Dans l'optique d'assurer la continuité et la pérennité des actions entre les différentes éditions du *Sommet mondial Destinations pour tous* qui se tiendront à tous les 4 ans, cette Table permanente a été mise en place à l'initiative de l'Organisation internationale du tourisme social.

Puis, du 20 au 26 octobre 2017 s'est tenue à Montréal une mission Québec-Wallonie avec Vincent Snoeck et Émilie Goffin, coordonnatrice de l'association Access-i, un organisme spécialisé dans l'évaluation et la certification de l'accessibilité des bâtiments et événements touristiques et culturels. Au cours de cette semaine de travail, les délégués ont notamment rencontré le consul de Belgique, M. Hubert Roisin, pour discuter de l'avancement de l'organisation du 2e Sommet.

DÉCLARATION *UN MONDE POUR TOUS*

Lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées qui s'est tenue en juin 2017, la ministre du Tourisme, Julie Boulet, a signé la Déclaration *Un monde pour tous* visant à favoriser un tourisme inclusif.

Le président du conseil d'administration de l'Alliance de l'industrie touristique, Éric Larouche, et le président-directeur général, Martin Soucy, ont également signé la Déclaration *Un monde pour tous*, lors de l'assemblée générale de l'Association le 14 septembre 2017.

Rappelons que cette Déclaration, qui avait été proclamée à l'issue du 1er Sommet mondial « Destinations pour tous » tenu à Montréal en 2014, énumère 40 mesures précises afin de mettre en œuvre les *Recommandations de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) en faveur d'un tourisme accessible à tous*. Ces recommandations s'adressent aux entreprises de tourisme, voyage et transport, ainsi qu'aux autorités locales, nationales et internationales. Depuis son adoption à l'issue du 1er Sommet mondial *Destinations pour tous*, le document a récolté 311 signatures en provenance de 46 pays ainsi que de 12 organisations internationales.

RECHERCHE, DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE, ÉVALUATION ET SERVICE CONSEIL

ÉVALUATION D'ÉTABLISSEMENTS POUR LA BASE DE DONNÉES DE KÉROUL

Quarante-sept établissements ont été évalués et répertoriés dans la base de données de Kéroul. Ils ont tous reçu une certification permettant de connaître la cote d'accessibilité de leur établissement.

- Aéroport de Saguenay-Bagotville
- Artisans du Sable- Économusée de la sculpture sur sable
- Auberge Boréale
- Auberge de Douglastown
- Auberge Madeli
- Auberge sous les arbres
- Auberge William Wakeham
- Bureau d'accueil touristique de Gaspé
- Bureau d'accueil touristique de l'ATR Manicouagan (Fermé)
- Bureau d'information touristique de Baie-Comeau
- Bureau d'information touristique de Chicoutimi
- Bureau d'information touristique de Havre-Saint-Pierre
- Bureau d'information touristique de Jonquière
- Centre d'accuei et d'interprétation de Longue-Pointe-de-Mingan
- Centre d'accueil et d'interprétation du Havre-Saint-Pierre
- Centre d'interprétation de la station de recherche des îles Mingan
- Centre des arts de Baie-Comeau
- Complexe MV
- Domaine du Vieux Couvent
- Église de Saint-Pierre à Havre-Saint-Pierre
- Église Saint-Peter's-By-the-Sea
- Église Sainte-Amélie
- Hôtel - Château Madelinot
- Hôtel des Commandants
- Hôtel Tadoussac
- Hôtel-Motel du Havre
- Jardin des glaciers
- La balade au bout du banc
- Le Montagnais Saguenay-Lac-Saint-Jean Hôtel & Centre de congrès
- Madeli-Quilles et Dooly's Bar et Billard
- Maison de la culture Roland-Jomphe
- Maison du Citoyen de Gatineau
- Microbrasserie St-Pancrace / Usine de production
- Musée de la civilisation
- Musée de la Défense aérienne de Bagotville
- Musée du Fjord
- Musées de la petite école rouge et des vétérans / Site historique patrimonial de CAMI
- Pavillon du Lac-aux-Castors / Parc du Mont-Royal
- Place des Artisans
- Place des gens de mer
- Plage Haldimand
- Salle de diffusion La Shed à Morue
- Salle Jean-Despréz / Maison du Citoyen
- Site d'interprétation Micmac de Gespeg
- Site historique - Berceau du Canada
- Théâtre du Palais Municipal (La Fabuleuse)
- Variété Jomphe

ÉVALUATIONS DE FESTIVALS

Kéroul a évalué les festivals suivants :

- Les Géants - The Giants / 375e de Montréal
- Montréal Avudo / 375e de Montréal
- La Balade pour la Paix / 375e de Montréal
- La Grande Tournée / 375e de Montréal
- Lâcher de violons / À nous la rue! / 375e de Montréal

ÉVALUATIONS DE RESTAURANTS ET SITES AGROTOURISTIQUES

En collaboration avec le MAPAQ, Kéroul a évalué les 45 établissements suivants :

- Ô Pied Marin
- Potager Mont-Rouge Halte Gourmande
- Vignoble La Grande Allée
- Bar l'Écoutille
- Restaurant La Promenade
- Resto-Bar le Saint-James au Bar de l'eau
- Microbrasserie St-Pancrace
- Restaurants Le Coverdale et Le William / Hôtel Tadoussac
- Bistro Victoria
- Microbrasserie Cap Gaspé
- Resto Accents Bistro / Hôtel - Château Madelinot
- La Moulière / Domaine du Vieux Couvent
- Resto Pub Halabolina
- La Patio
- Brasserie artisanale Benelux / Verdun

- Tétû Taverne Gaspésienne
- Angéline Bar Ristorante
- Café Morgane
- Restaurant Souvlaki Centre-ville
- Accords le Bistro
- Boris Bistro
- Maggie Oakes
- La Squadra
- Le Forum
- Ottavio
- La Belle Verte
- Le Grand Bleu
- Le Troquet Bar-Bistro-Scène
- Enoteca Monza Pizzeria Moderna / Centre-Ville
- Enoteca Monza Pizzeria Moderna / Laval
- Le Calvi
- Le Tire-Bouchon Bistro Parisien
- L'Académie / Laval
- Zibo! / Laval
- Coco Loco / Griffintown
- Zibo! / Centre-Ville
- Zibo! / Griffintown
- Les Enfants Terribles / Place Ville-Marie
- La Chaumière du Village
- Auberge Éva
- Restaurant Moose
- Jack Saloon Trois-Rivières
- Le Temps d'une Pinte
- Les Contrebandiers
- Poivre Noir

SERVICE-CONSEIL

Certification

Kéroul a procédé à la certification avec rapport de recommandations des établissements suivants :

- Village historique de Val-Jalbert
- Zoo sauvage de Saint-Félicien
- Hôtel Château Roberval
- Bureau d'information touristique de Saint-Félicien
- Parc régional du Mont-Ham
- Bureau d'accueil touristique de Gaspé
- Musée national des beaux-arts du Québec (MNBAQ)
- Hôtel et Spa Mont-Gabriel
- Escalade Clip 'n Climb Laval
- Maison du Tourisme de l'Outaouais
- Hôtel Monville
- Huit terminaux de croisières de Croisières Saint-Laurent : Montréal, Québec, Havre Saint-Pierre, Gaspé, Baie-Comeau, La Baie / Saguenay, Îles-de-la-Madeleine et Trois-Rivières
- Commission de la Capitale Nationale : Domaine Cataraqui, Promenade Samuel-De Champlain, Parc des Moulins, Parc du Bois-de-Coulonge

Accompagnement

Kéroul a effectué des mandats d'accompagnement auprès des organisations suivantes :

- Espace pour la vie / Projet de migration du Biodôme
- Hôtel Hyatt / Aménagement d'une chambre adaptée
- Espace pour la vie / Métamorphose de l'Insectarium de Montréal
- Parc régional du Mont-Ham / Sentier accessible
- Oratoire Saint-Joseph du Mont-Royal / Projet d'aménagement de l'Oratoire
- Ville de Témiscouata-sur-le-Lac / Bloc sanitaire au Parc Clair Soleil
- Brasserie artisanale Benelux Verdun / Aménagement de l'accès
- Musée de la civilisation / Réaménagement du hall d'entrée
- Hôtel et Spa Mont-Gabriel / Aménagement d'une chambre adaptée

Formation en évaluation de l'accessibilité

Grâce à un soutien financier de l'Office des personnes handicapées du Québec, Kéroul a conçu un programme de formation sur l'évaluation de l'accessibilité incluant la rédaction d'un guide de références pour les évaluateurs. Un premier groupe d'évaluateurs-mandataires, principalement des architectes de différentes régions du Québec de même qu'une représentante des Îles-de-la Madeleine ont été formés. Ceux-ci travailleront en collaboration avec le service-conseil de Kéroul pour l'évaluation de l'accessibilité des établissements touristiques et culturels, et permettront

de répondre plus promptement aux demandes croissantes faites à Kéroul. La formation des sept premiers évaluateurs-mandataires s'est tenue le 22 février dernier et a été donnée par Laure Durand. Cette formation sert également de projet pilote pour la formation éventuelle d'évaluateurs auprès de municipalités.

Harmonisation de la base de données *Québec Original*

Afin d'avoir une meilleure diffusion des cotes d'accessibilité sur le site *www.QuébecOriginal.com*, une harmonisation des bases de données a été réalisée et un processus de mise à jour en continu a été élaboré. De plus, la cote d'accessibilité des établissements est mise davantage en évidence dans les fiches du site Québec Original, et un lien URL redirigera vers la fiche correspondante sur le site de Kéroul, où on trouve les détails sur l'accessibilité des lieux.

Outils d'évaluation

Refonte des critères d'évaluation pour la cote « accessible » et « partiellement accessible », de même que les critères pour les services aux personnes ayant une déficience visuelle et une déficience auditive.

Collaboration avec Formation AlterGo pour encadrer les événements

Kéroul travaille en collaboration avec Formation AlterGo afin d'assurer un encadrement plus complet des événements. De ce fait, Kéroul accompagne Formation AlterGo lors des formations auprès d'organisateurs d'événement. Le rôle de Kéroul consiste à fournir l'encadrement, la certification et la diffusion de l'information, tandis qu'AlterGo procède à une démarche exploratoire le jour de l'événement visant à émettre des recommandations pour améliorer les prochaines éditions.

Nouveaux projets de l'industrie touristique

Les associations touristiques régionales sont invitées à nous transmettre les noms des nouveaux établissements touristiques qui ouvrent leurs portes dans leurs régions respectives.

Courriels de sensibilisation

Lorsque des investissements sont annoncés pour des rénovations majeures ou pour la construction d'un nouvel établissement, Kéroul envoie un courriel rappelant l'importance de bien planifier l'accessibilité. Entre juillet 2017 et mars 2018, plus de 60 courriels ont été envoyés et 22 réponses ont été reçues, montrant généralement un intérêt envers le sujet. Quelques échanges ont menés à des demandes de conseils ou d'information sur nos services et des contrats ont été réalisés.

DESTINATION POUR TOUS

DESTINATION POUR TOUS

CERTIFIÉ PAR Kéroul

Victoriaville

Suite au lancement de *Destination pour tous*, Camille Leclerc, coordonnatrice du service-conseil en accessibilité chez Kéroul, en collaboration avec Nathalie Roussel, Denis Laliberté et Vanessa Chouinard-Lafleur, de l'équipe de l'accessibilité universelle de la Ville de Victoriaville, ont rencontré les commerçants de la localité le 26 avril 2017, afin de leur remettre leur évaluation individuelle, des recommandations personnalisées et les outils à leur disposition pour qu'ils améliorent l'accessibilité de leur établissement. De plus, une trousse des commerçants a été remise à chaque participant.

Le mois suivant, soit les 16 et 17 mai 2017, ce sont les formatrices Noémie Robidoux et Tina Mintz qui ont rencontré les commerçants pour les sensibiliser à l'accueil des personnes ayant une incapacité. Ces rencontres s'inscrivent dans le déploiement de la démarche *Destination pour tous*, laquelle implique nécessairement la collaboration et l'appui des commerces et services locaux.

Harmonisation des outils d'évaluation

Travail d'harmonisation des outils d'évaluation avec les besoins des municipalités.

Appui du MAMOT

Kéroul a reçu un appui financier du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT), afin de promouvoir le concept *Destination pour tous* auprès d'autres municipalités du Québec.

Promotion

Planification et rédaction d'un plan d'affaires pour rejoindre les villes et villages du Québec.

Destination pour tous a été présenté aux représentants de la ville de Gatineau par Jean-François Lavoie et Camille Leclerc. Un projet a également été présenté à la Ville de Montréal pour développer le concept dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve.

Présentation de la certification *Destination pour tous* par Jean-François Lavoie, à la 9e rencontre annuelle du Réseau Municipalités accessibles, le 31 octobre 2017 à Saint-Eustache.

FORMATION

FORMATION 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 vendre la formation *Service complice en ligne*. On compte jusqu'à maintenant 120 participants provenant de 20 entreprises, principalement la Société des traversiers du Québec, l'Association des stations de ski du Québec et Camping Québec.

Par ailleurs, une entente entre Aéroports de Montréal et le CQRHT est sur le point d'être signée, qui ferait en sorte que 750 employés d'ADM suivraient la formation. À suivre!

FORMATION DANS LES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

En collaboration avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, 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 (3 formations)
- Collège Mérici, Québec (2 formations)
- Collège LaSalle, Montréal – 2 heures (6 formations)
- C.F.P. Bel-Avenir, Trois-Rivières
- Collège Montmorency, Laval
- Cégep de Saint-Hyacinthe
- Cégep de Limoilou, Québec (3 formations)
- Cégep Champlain, Saint-Lambert
- Cégep de Granby, Granby
- Cégep de Matane, Matane

Établissement collégial, Cours Gestion de l'accueil client
- Institut du tourisme et de l'hôtellerie du Québec, Montréal

Établissement collégial spécialisé dans l'industrie du voyage
- Collège April-Fortier, Montréal (10 formations)

Établissements professionnels offrant des cours en Réception en hôtellerie et en Service de la restauration
- 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 (2 formations)

Établissement professionnel offrant des cours en Hôtellerie, Comptabilité, Secrétariat, Représentation des arts de la scène
- C.F.P. des Carrefours, Verdun

Au total, 1015 étudiants ont été formés à l'accueil et au service des personnes handicapées et des personnes âgées.

FORMATIONS PUBLIQUES

Grâce à un appui du Fonds communautaire pour le 150e anniversaire du Canada, lequel est une collaboration entre les fondations communautaires du Canada et la Fondation du Grand Montréal, six formations gratuites ont été données au personnel d'attraits touristiques et de différent festivals montréalais. Ces personnes provenaient des organisations suivantes :

- Accès Bénévolat
- Assistant Voyage
- Centre de loisirs communautaires Lajeunesse
- Centre des Sciences de Montréal
- Château Ramezay
- Croisières et Voyages Vimont
- Embassy Suites
- Festival du Monde Arabe
- Festival du nouveau Cinéma
- Festival Mode et Design
- Festival Orientaly
- Groupe MTA
- Hôtel Monville
- Musée des beaux-arts de Montréal

- Musée McCord
- Mutek
- Potager Mont-Rouge
- Semaine italienne de Montréal
- Société du 375e de Mtl
- Village au Pied-du-Courant
- Ville de Montréal

Au total, 86 personnes ont participé à ces formations.

FORMATIONS PRIVÉES

- Employés d'Aéroports de Montréal (11 formations)
- Membres de Tourisme autochtone (Québec)
- Village historique de Val-Jalbert et Zoo de St-Félicien (Saint-Félicien)
- Commerçants de la Ville de Victoriaville (3 formations)
- Préposés aux informations du ministère du tourisme (2 formations)

Au total, 291 personnes ont participé aux formations privées données par Kéroul.

FORMATION DESTINÉE AUX AGENTS DE VOYAGES

Formation du 25 et 26 avril 2017.

Formation du 22 et 23 novembre 2017.

Deux sessions de formation sur l'accueil et le service aux personnes handicapées et aux personnes âgées ont eu lieu à Montréal. La première s'est tenue les 25 et 26 avril 2017 pour la formation de 11 agents de voyage, et la deuxième, les 22 et 23 novembre 2017, pour la formation de 8 agents de voyage. Ces ateliers s'adressaient aux agents de voyages désirant acquérir des outils de travail leur permettant de desservir adéquatement les personnes ayant une incapacité motrice, visuelle ou auditive.

D'une durée d'une journée et demie, ces ateliers ont été donnés par une équipe de deux formateurs compétents et qui ont une limitation fonctionnelle : Isabelle Ducharme et Tina Mintz. Les participants ont aussi assisté à des conférences de différents fournisseurs 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 MANDARINE, spécialisée en voyages accessibles, a aussi donné une conférence.

RENCONTRE AVEC LES FORMATRICES

Rencontre avec les formatrices, le 6 mars 2018, ayant pour but d'échanger sur les améliorations à apporter au contenu des cours de formation *Service Complice.*

RECRUTEMENT D'UNE FORMATRICE

Kéroul a recruté et formé une nouvelle formatrice ayant une déficience motrice : Joëlle Rivard.

COMMUNICATION

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.

- Service à l'industrie touristique, culturelle et aux commerçants
  - 450 demandes ont été reçues
- Service à la clientèle ayant une incapacité
  - 1 114 demandes ont été reçues, réparties de la manière suivante :
    - Par téléphone : 427
    - Par courriel : 687

REVUE *LE BALADEUR*

Tirée à 1 500 exemplaires, la revue *Le Baladeur* a été éditée à quatre reprises durant l'année. Cette revue de 20 pages 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 (1 100 destinataires).

SITE INTERNET

Du 1er avril 2017 au 31 mars 2018, le nombre de visiteurs du site Internet de Kéroul est de 137 235, ce qui représente une hausse vertigineuse de 157 % comparativement à l'an dernier. Cette hausse drastique est principalement due au fait que les Fêtes du 375e de Montréal affichaient un hyperlien vers les festivals évalués par Kéroul, au cours de l'été 2017. La durée moyenne d'une visite est de 1:22 minutes pour un taux de rebond de 76 %. 72 % des visiteurs sont francophones et 26 % anglophones.

FACEBOOK

La page Facebook est régulièrement mise à jour et compte maintenant 3 500 adeptes, ce qui représente une hausse de 9 % par rapport à l'an dernier. Les nouvelles publiées bénéficient d'un taux élevé d'interaction avec les fans.

MAGAZINE *LE QUÉBEC POUR TOUS* (1re ÉDITION) ET PARTENARIAT AVEC LES CIUSSS

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a offert sa collaboration à Kéroul pour diffuser le magazine *Le Québec pour tous* dans le réseau de la santé et des services sociaux. Plus de 15 000 exemplaires ont ainsi été distribués en 2017-2018, via les Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux de la province.

DES PRATIQUES INSPIRANTES EN MATIÈRE DE PLEIN AIR

Grâce à une aide financière du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, Kéroul, en collaboration avec l'Association québécoise de loisir pour les personnes

handicapées du Québec (AQLPH), a rédigé le document *Le plein air pour tous : pratiques inspirantes et matériel adapté*. Ce document présente le matériel et les ressources disponibles afin de soutenir les entreprises qui souhaitent offrir des services et des programmes aux clientèles ayant une incapacité, autant enfants qu'adultes. Le document présente les activités terrestres, nautiques, aériennes et hivernales en fonction de nombreux types d'incapacités (motrice, auditive, visuelle, intellectuelle, etc.). Le document est décortiqué en courtes fiches et on peut le retrouver dans la section *services aux entreprises* du site Web de Kéroul.

RADIO

Des chroniques sur le tourisme accessible ont été diffusées aux émissions Accès libre et Paractualités au Canal M de la radio de Vues et Voix, et Les Capés à CKIA FM 88.3. Une dizaine de chroniques ont été présentées par Isabelle Ducharme.

Entrevue avec Lyne Ménard à l'émission Voyage Voyage, animée par André Bouchard, le 6 juin 2017.

Entrevue avec Camille Leclerc, à la radio des Îles-de-la-Madeleine, relativement au travail d'évaluation effectué dans la région, septembre 2017.

TÉLÉVISION

Isabelle Ducharme a participé au tournage mensuel de 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.

De plus, elle a participé à l'émission de Marina Orsini à ICI Radio-Canada télé, le 30 octobre 2017. Le premier thème de l'émission portait sur la différence et le deuxième concernait les voyages et les escapades.

COMMUNIQUÉS

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

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

- Le plein air accessible, pratiques inspirantes et matériel adapté, le 27 mars 2018
- L'Association des professionnels de congrès du Québec et Kéroul s'unissent pour améliorer l'accessibilité des hôtels et centres des congrès du Québec, le 27 février 2018
- Entente de partenariat entre Kéroul et Agences réceptives et forfaitistes du Québec (ARF-Québec), le 16 janvier 2018
- Entente de partenariat entre la Société des musées du Québec et Kéroul, le 11 décembre 2017
- Le gouvernement du Québec investit 5 M$ pour un Québec accessible à tous, le 8 novembre 2017
- Entente de partenariat entre la Société du réseau Économusée du Québec et Kéroul, le 21 septembre 2017
- Le blogueur Cory Lee en tournée de presse au Québec, le 31 juillet 2017
- La ministre du Tourisme signe la Déclaration *Un monde pour tous*, le 9 juin 2017
- Formations gratuites sur l'accueil et le service aux personnes handicapées, le 25 mai 2017

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

Kéroul a affiché *Le Québec pour tous* dans les véhicules de transport adapté.

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 l'événement montréalais la Nuit blanche pour qu'elle soit publiée dans leurs répertoires respectifs.

KIOSQUE DANS LE MILIEU DES PERSONNES HANDICAPÉES POUR LA PROMOTION DES SERVICES DE KÉROUL

- Rencontre provinciale sur l'arthrite, organisée par la Société de l'arthrite, le 16 septembre 2017, au Centre des congrès de Québec
- Congrès Espoir Famille, de la Société de la sclérose en plaques, le 21 octobre 2017, à l'hôtel Le Victorin de Victoriaville

CONFÉRENCES VOYAGES

Conférences : « Des vacances accessibles au Québec et ailleurs dans le monde »

La présidente du CA 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 :

- Société de la SLA du Québec, le 10 mai 2017
- Institut de réadaptation Gingras-Lindsay, le 1er juin 2017
- Parkinson Québec, Webinaire (en français), le 9 août 2017
- Parkinson Québec, Webinaire (en anglais), le 16 août 2017
- Société de la sclérose en plaques, section Banlieue Ouest, le 21 août 2017
- Bibliothèque Georgette-Lepage, Brossard, le 26 octobre 2017 (par Stéphanie Gélinas)
- Société de la sclérose en plaques, Congrès Espoir famille, le 21 octobre 2017 (par Stéphanie Gélinas)
- Centre montérégien de Réadaptation, le 13 mars 2018
- Ville de Montréal-Ouest, le 21 mars 2018
- Société Canadienne Sclérose en Plaques – Section Laurentides à St-Jérôme, le 22 mars 2018

Conférences ou kiosques lors d'événements de l'industrie touristique ou autres secteurs

- Conférence par Isabelle Ducharme, lors du Labo d'urbanisme de la Capitale, Ottawa, le 19 septembre 2017
- Conférence par Isabelle Ducharme aux participants des Journées de l'accueil touristique (JAT) à l'Auberge du Lac Taureau, St-Michel-des-Saints, le 9 novembre 2017. Lyne Ménard était membre du jury pour les prix Azimut
- Kiosque tenu par Jean-François Lavoie, lors du congrès de la Fédération des pourvoiries du Québec, les 6 et 7 décembre 2017, au Fairmont Le Manoir Richelieu
- Conférence par Jean-François Lavoie et Nathalie Roy, lors de l'AGA de la Société du réseau Économusée, le 20 mars 2018
- Conférence par Jean-François Lavoie et Nathalie Roy, lors de l'AGA de l'Association Hôtellerie Québec, le 20 mars 2018

PROMOTION HORS QUÉBEC

MAGAZINE *LE QUÉBEC POUR TOUS*

Réalisation d'un magazine de 40 pages présentant les 100 coups de coeur de Kéroul en matière d'hébergement et d'attraits touristiques et comprenant des dossiers spéciaux sur les sujets suivants :

- Économusées
- Terroir et saveurs
- Tourisme autochtone
- Accessibilité dans les parcs de la Sépaq

SITE WEB

Mise en ligne d'un nouveau site Web :
lequebecpourtous.com et quebecforall.com

FRÉQUENTATION DU SITE INTERNET www.lequebecpourtous.com

- Trafic : 9 906 visites
- Durée moyenne : 2 minutes 35 secondes
- Pages par session : 2,98
- Provenance des visiteurs :
  - 59 % du Canada
  - 17 % des Étas-Unis
  - 14 % de la France
  - 10 % d'autres pays
- 64 % des visiteurs sont des femmes
- 40 % des visiteurs ont entre 25 et 44 ans
- 30 % des visiteurs utilisent des appareils mobiles

DISTRIBUTION DU MAGAZINE

En plus des exemplaires distribués via les entreprises partenaires, les associations touristiques régionales et les lieux d'accueil gérés par Tourisme Québec, une **diffusion ciblée** de plus 5 000 exemplaires du magazine a été réalisée auprès des personnes handicapées de l'Ontario via différentes organisations, dont :

- 4 500 magazines en anglais ensachés dans l'édition Été 2016 de la revue *Outspoken* — Lésion médulaire de l'Ontario
- Plus de 1 000 exemplaires distribués via différentes associations de personnes handicapées

PUBLIREPORTAGE

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

TOURNÉE DE PRESSE

- Afin de promouvoir le tourisme accessible au Québec, Kéroul a invité Cory Lee, le blogueur derrière Curb Free with Cory Lee. Cet Américain de 27 ans, atteint d'amyotrophie spinale, parcoure les quatre coins du globe grâce à son fauteuil roulant motorisé, sa débrouillardise et son sens de l'humour.
- Son passage au Québec a été couronné de succès. L'accueil chaleureux des Québécois a marqué positivement son court séjour haut en couleurs! Cory témoigne : « I'm so happy that we were able to see your part of the world. It's a stunning area and definitely has a lot to

offer. » En l'espace de cinq jours, Cory Lee a eu l'opportunité de faire un survol rapide des Laurentides, de la Ville de Québec, de Wendake et de Montréal. Une visite éclair où nature, urbanisme, traditions et modernité se sont bien balancés.

Cory Lee est suivi par 14 000 personnes sur Facebook. Il a beaucoup publié sur les réseaux sociaux et voici des articles qui traitent de son expérience :

Montréal

http://www.curbfreewithcorylee.com/2017/09/03/wheelchair-accessible-montreal-canada/

Ville de Québec

http://www.curbfreewithcorylee.com/2017/08/05/wheelchair-accessible-quebec-city/

Gîte Vita Bella

https://www.handiscover.com/content/tips-articles/vita-bella-bed-and-breakfast-quebec/

ÉVÉNEMENTS

Tenue d'un kiosque lors des événements suivants :

- Salon Autonomies de Namur (21 au 24 avril 2017).
- Participation au Salon REVA 2017 à Gant en Flandre (20 au 22 avril) – dans le cadre d'une mission Québec-Wallonie en Belgique.
- Salon Abilities de Toronto (19 au 21 janvier 2018).

SONDAGE

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 2017) 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 réalisé auprès de 100 entreprises

Profil des visiteurs

- Visiteurs en situation de handicap reçus : 53 095
- Accompagnateurs : 12 295

- 57 % des visiteurs avaient une déficience motrice
- 48 % des visiteurs étaient des Québécois
- 48 % des visiteurs avaient plus de 60 ans

Âge des visiteurs

- Moins de 20 ans : 7 %
- 20 à 40 ans : 16 %
- 41 à 60 ans : 29 %
- Plus de 60 ans : 48%

Provenance des visiteurs

- Québec : 48 %
- Autres provinces canadiennes : 15 %
- États-Unis : 18 %
- Europe : 19 %

Mots-clés - Google Grants

Google Ad Grants permet aux organismes sans but lucratif de promouvoir leur mission et leurs initiatives sur les pages de résultats de recherche Google. Kéroul bénéficie du programme Adwords, ce qui lui permet de faire la promotion des sites www.lequebecpourtous.com et www.keroul.qc.ca. Les campagnes Adwords ont permis d'obtenir 10 784 clics sur nos annonces, ce qui représente une contribution de Google d'une valeur de 16 948 US $.

Associations touristiques régionales

Un espace publicitaire d'une demi-page dans le guide touristique a été offert par les deux ATR des régions suivantes : Montérégie, Centre-du-Québec. Un espace publicitaire d'un quart de page dans le guide touristique a été offert par les huit ATR des régions suivantes : Abitibi-Témiscamingue, Charlevoix, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Gaspésie, Mauricie, Lanaudière, Laval.

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 38e assemblée générale annuelle au Pavillon du Lac-aux-Castors du Mont-Royal. Après l'assemblée, les membres ont participé à une présentation des patrimoines historiques et naturels du mont Royal et effectué une mini-randonnée autour du lac, guidée par une représentante du groupe *Les amis de la montagne*.

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 24 547,61 $ en 2017-2018.

PLANIFICATION QUADRIENNALE 2018-2022

Kéroul a rédigé son plan quadriennal 2018-2022 en collaboration avec Normand Dulude, consultant.

Les priorités de l'organisme pour les quatre prochaines années sont :

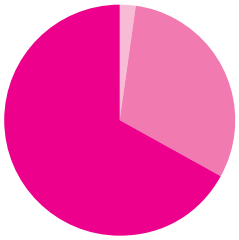
- Assurer le succès du *Programme d'accessibilité des établissements touristiques*
- Développer et faire connaître le programme de certification *Destination pour tous* aux municipalités
- Diffuser aux personnes à capacité physique restreinte une information juste, précise, et à jour
- Poursuivre les représentations en vue d'améliorer l'accessibilité des transports et des lieux touristiques et culturels
- Planifier la relève au sein de l'organisme

RESSOURCES FINANCIÈRES

Le budget annuel de Kéroul pour l'année 2017-2018 est de 674 099 $, ce qui représente une hausse de 7,5 % comparativement à l'an dernier.

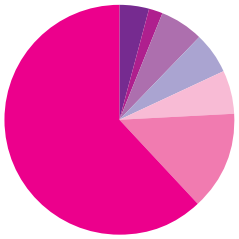
Provenance des revenus

- Subventions : 67 %
- Revenus d'opérations : 31 %
- Dons en biens et services : 2 %



Affectation des dépenses

- Salaires : 62 %
- Contrats : 14 %
- Poste, téléphone et frais de bureau : 6 %
- Imprimerie : 6 %
- Représentation : 6 %
- Dons en biens et services : 2 %
- Autres : 4 %



Les états financiers de l'organisme sont disponibles sur demande.

PROGRAMME D'ACCESSIBILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS TOURISTIQUES

ADMINISTRATION DU PROJET

Embauche de Hélène Gardner à titre de coordonnatrice (juin 2017 à février 2018), puis de Nathalie Roy (depuis mars 2018)

Rédaction des documents suivants :

- Cadre de gestion
- Guide de demande d'aide financière
- Formulaire de demande d'aide financière
- Accusé de réception
- Avis de non admissibilité
- Avis d'admissibilité
- Avis d'ouverture de dossier (qui remplace l'avis d'admissibilité)
- Recommandations en vue de la cote accessible par Kéroul
- Grille d'analyse du comité
- Lettre de refus
- Lettre d'annonce par la ministre et Kéroul
- Convention d'aide financière
- Lettre de transmission de la convention

ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES

Présentations

Gala des Prix Excellence Tourisme
Lancement du PAET par la ministre du Tourisme Julie Boulet
Le 6 novembre 2017
Laval

AGA de Tourisme Autochtone Québec
23 novembre 2017

Congrès de la Fédération des pourvoiries du Québec
Kiosque
6 et 7 décembre 2018
Manoir Richelieu
par Jean-François Lavoie

Congrès de l'Association des professionnels de congrès du Québec
Présentation du PAET
5 décembre 2018
Par Jean-François Lavoie

Journée marketing de Tourisme Cantons-de l'Est
Kiosque
Sherbrooke, 22 février 2018
Par Lyne Ménard

AGA de l'Association Hôtellerie Québec
Présentation du PAET
Québec, 20 mars 2018
Par Jean-François Lavoie et Nathalie Roy

AGA de la Société Réseau économusées
Présentation du PAET
Québec, 20 mars 2018
Par Jean-François Lavoie et Nathalie Roy

Rendez-vous 2018 des festivals, événements et attractions touristiques
Présentation du PAET
Trois-Rivières, 20 mars 2018
Par Nathalie Roy

Rencontre des élus et fonctionnaires de Gatineau (Destination pour tous)
Présentation du programme DPT et du PAET
Gatineau, 29 mars 2018
Par Jean-François Lavoie et Camille Leclerc

AUTRES ACTIONS DE PROMOTION

Rédaction d'un communiqué de presse pour le lancement du programme
Le 7 novembre 2017

Courriel à toutes les ATR et les ATS
28 novembre 2017
Invitation à diffuser l'information à leurs membres

Campagne de bannière sur TourismExpress
3 jours par semaine
27 novembre au 22 décembre 2017

Infolettre aux établissements « partiellement accessibles »
12 décembre 2017
- 537 destinataires
- 240 ouvertures
- 68 clics

Campagne de bannière sur TourismExpress
5 jours par semaine
26 mars au 30 avril 2018

Plus encadré « édito » une fois par semaine

OUTILS DE COMMUNICATION

- Carton promotionnel recto-verso
- Bannière (Roll-up)
- « Kit » pour diffusion par des partenaires ATS/ATR (texte + bannières Web)

ENVOI DU « KIT » AUX ATS ET PARTENAIRES SUIVANTS :

- Association de l'Agrotourisme et du Tourisme Gourmand du Québec
- Association des professionnels de congrès du Québec (APCQ)
- Camping-Québec
- Fédération des pourvoiries du Québec (FPQ)
- Société des attractions touristiques du Québec (SATQ)
- Société des musées québécois (SMQ)
- Tourisme Autochtone Québec (TAQ)
- Association des hôtels du Grand Montréal (AHGM)
- Ôrigine artisans hôteliers

Ces associations ont publié l'information dans leurs bulletins respectifs.

ÉVALUATIONS D'ÉTABLISSEMENTS

Suite à l'ouverture de leur dossier, et considérant que Kéroul n'avait pas d'information sur l'accessibilité de ces établissements, les sites touristiques suivants ont été évalués :

- Héritage Saint-Bernard / Île Saint-Bernard (Refuge faunique Marguerite D'Youville)
- Marché Maisonneuve
- Auberge du Couvent
- Domaine du Lac St-Pierre
- Cassis et Mélisse

LES ADMINISTRATEURS ET LE PERSONNEL 2017-2018

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Isabelle Ducharme, présidente
- Michel De Césaré, vice-président
- Yves Leduc, secrétaire-trésorier
- Suzanne Asselin, administratrice
- Charles Gauthier, administrateur
- Joanne Lalumière, administratrice
- Eve Paré, administratrice

LE PERSONNEL PERMANENT

- Michèle Côté, secrétaire (du lundi au jeudi)
- Jonathan Gagnier, conseiller en accessibilité
- 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
- Lyne Ménard, directrice adjointe

LE PERSONNEL CONTRACTUEL

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

LES FORMATRICES

- Monique Beaudoin
- Diane Bourgeois
- Carole Grenier
- Tina Mintz
- Marie-Hélène Lapointe Veilleux
- Joëlle Rivard
- Noémie Robidoux
- Aube Savard

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

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
- Bureau du Taxi de Montréal (BTM) - siège occupé par André Leclerc
- International Association of Transportation Regulations - siège occupé par Isabelle Ducharme

De plus, André Leclerc occupe un siège au conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec

ANNEXE 1

PRIORITÉS ET ATTENTES DE KÉROUL PRÉSENTÉES LORS DE LA RENCONTRE INTERMINISTÉRIELLE DU 18 OCTOBRE 2017

Des engagements gouvernementaux favorisant l'accessibilité

- Une déclaration gouvernementale affirmant la priorité accordée à l'inclusion des personnes handicapées et à l'accessibilité des espaces publics
- Un seul Code de construction remis à jour
- L'instauration du concept d'accès-conditionnalité dans les programmes gouvernementaux de subvention
- Des cibles précises d'accessibilité dans les plans d'action visant l'intégration des personnes handicapées, notamment au niveau des bâtiments accueillant le public, de la voirie et des espaces publics
- Un examen de la capacité d'accueil des établissements recevant le public
- Une bonification de la formation des professionnels de la construction en matière d'accessibilité
- La nomination d'une personne handicapée au conseil d'administration de la Régie du bâtiment du Québec
- L'information auprès des commerces et des entreprises sur les avantages de l'accessibilité, les dispositions du Code de construction, les déductions fiscales et les programmes d'aide financière pour réaliser ces travaux

Services de transport équivalents

- L'adoption d'un règlement prescrivant l'obligation pour les intermédiaires en services de taxi de disposer de taxis accessibles et de les rendre disponibles
- La prescription que tous les nouveaux autocars mis en service sur les circuits interurbains ou pour le transport de groupes soient accessibles aux personnes handicapées

Politique d'accompagnement

- L'émission d'une carte d'accompagnement des personnes handicapées et le lancement d'une politique gouvernementale

Évaluation de l'accessibilité

- La prévision d'une pondération plus élevée pour les critères liés à l'accessibilité dans la classification des hébergements
- L'évaluation de l'accessibilité des établissements d'hébergement simultanément à l'examen de leur classification
- Un plan d'action en vue d'améliorer l'accessibilité des parcs, réserves et centres touristiques de la Sépaq
- Un plan favorisant l'accessibilité des lieux, de l'accueil et des activités offertes aux personnes handicapées dans la Stratégie nationale de l'accueil touristique du Québec

Soutien financier au Programme *Destinations pour tous* au Québec

- L'appui par le MAMOT de la mise en œuvre du concept de *Destination pour tous* au sein des municipalités participantes

Participation au développement international du tourisme accessible

- Le soutien financier de la participation de Kéroul à des événements internationaux pour faire la promotion du Sommet de 2018 et, plus largement, du tourisme accessible

Il a aussi été souligné que plusieurs projets gouvernementaux n'attendent que l'impulsion du gouvernement pour se mettre en branle. Aussi, Kéroul a demandé au gouvernement de faire une déclaration solennelle à l'effet que : « Dorénavant, tout ce qui se construira au Québec pour accueillir le public devra être accessible aux personnes handicapées ». Pour Kéroul, une déclaration du premier ministre viendrait chapeauter tous les efforts et toutes les actions réalisés dans chacun des ministères et organismes. Elle matérialiserait la volonté de créer un Québec pour tous.

Kéroul