



# PRÉSENTÉ LORS DE LA 40° ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DE KÉROUL

Coordination: Lyne Ménard

Rédaction : René Kirouac, Pierre Dionne, Lyne Ménard, Julie-Anne Perrault

Révision : Michèle Côté, René Kirouac Graphisme : Karl Rowley (Krafix.com)



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
Rayonnement, influence et concertation	6
Actions dans le domaine de l'accessibilité	6
Actions dans le domaine gouvernemental	7
Actions de consultation et de concertation	7
Actions dans le domaine du transport	8
Actions internationales	9
Actions de réseautage	10
Remises de prix	10
Services aux entreprises et aux municipalités	11
Évaluations	11
Service-conseil	13
Formation	14
Destination pour tous	16
Programme d'accessibilité des établissements touristiques	18
Communications	20
Promotion au Québec	20
Promotion hors-Québec	23
Administration	25
Activités de gestion	25
Activités de reconnaissance	26
Les administrateurs et le personnel	27
Membership	27
• Affiliations	20



# **MOT DES PRÉSIDENTS**



oici le rapport de la 39° année d'opération de Kéroul. Que de chemin parcouru! Que de projets structurants qui continuent encore de se développer sous des formes innovantes! Voici un aperçu de leur diversité et de leur rayonnement.

### Montréal

**Un mémoire.** Suite à la consultation publique organisée par la Ville de Montréal, et à laquelle Kéroul a participé, nous avons également déposé un mémoire intitulé « Pour un Montréal plus inclusif ». Nos recommandations ont porté sur une dizaine de rubriques.

Les bibliothèques. Grâce au soutien financier du Fonds dédié en accessibilité universelle de la Ville de Montréal, Kéroul procède à la mise à jour du répertoire des services accessibles du Réseau des 45 bibliothèques publiques de Montréal, aux fins de recensement et de promotion.

**Destination pour tous (DPT).** Dans le cadre du programme DPT destiné aux municipalités, la Ville de Montréal a inscrit le Quartier olympique dans le processus de classification. Ce quartier se situe dans l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve.

### 

Le Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET) en faveur des personnes ayant une incapacité (PAET) a été mis sur pied en 2017. Rappelons qu'il est doté d'une enveloppe de cinq M\$ provenant du ministère du Tourisme et qu'il est géré par Kéroul. Déjà, 18 entreprises en ont bénéficié, à une hauteur totale de 322 000 \$. De plus, une bonification du montant de subvention maximale, qui est passé de 20 000 \$ à 50 000 \$ par organisation, rend le programme encore plus intéressant.

André Leclero

Président-directeur général et fondateur

### ◇ À l'international

Kéroul avait organisé le premier Sommet mondial Destinations pour tous à Montréal en 2014. Le relais a été pris avec brio par le Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles (CAWaB), qui a réalisé un deuxième Sommet à Bruxelles en octobre 2018, avec la coprésidence d'Isabelle Ducharme de Kéroul. Et ce n'est pas fini! Open Doors, un organisme américain créé suite à une conférence inspirante de Kéroul lors d'un congrès de la SATH en Floride en 2001, a annoncé la tenue d'un troisième Sommet en Floride en 2021!

# Changement de garde à Kéroul

André Leclerc ayant annoncé qu'il prendra sa retraite en décembre 2019, après 43 ans de vie active, des démarches ont été entreprises pour l'embauche d'un nouveau ou d'une nouvelle titulaire à la direction générale.

### ◇ Voilà!

Nous n'avons fait qu'évoquer la multiplicité des volets de l'action de Kéroul. Vous trouverez plus de détails dans ce rapport. Bonne lecture!

En terminant, nous tenons à remercier chaleureusement nos collègues du conseil d'administration pour leur fidèle soutien, les membres de notre personnel pour leur dévouement indéfectible, nos partenaires, nos clients ainsi que nos bénévoles pour leur appui en faveur de l'atteinte des objectifs de l'organisation.

Isabelle Ducharme

Présidente du conseil d'administration



# RAYONNEMENT, INFLUENCE ET CONCERTATION



# ACTIONS DANS LE DOMAINE DE L'ACCESSIBILITÉ

Kéroul s'est impliqué dans plusieurs dossiers visant l'amélioration des politiques liées à l'accessibilité.

# Régie du bâtiment du Québec



Kéroul a recommandé qu'une personne connaissant bien les besoins d'une personne handicapée soit nommée au CA de la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Les démarches effectuées en ce sens ont fait en sorte qu'en septembre 2018, Pierre Richard, architecte et

spécialiste en accessibilité universelle, a été nommé membre du conseil d'administration de la RBQ.

# Conversation publique pour une politique nationale de l'architecture

La coordonnatrice du Service-conseil en accessibilité, Camille Leclerc, et le pdg, André Leclerc, ont participé à la Conversation publique pour une politique nationale de l'architecture menée en 2018 à travers le Québec et ils ont émis des commentaires et recommandations à ce sujet. Cette participation a mené à une invitation officielle de la part du ministère de la Culture et des communications et de l'Ordre des architectes du Québec à siéger au sein du Comité consultatif de la Stratégie québécoise de l'architecture.

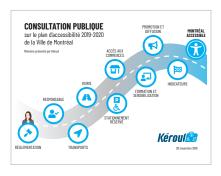
# Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées

Kéroul a participé à une rencontre de ce comité et a également répondu à une consultation de la Régie du Bâtiment (RBQ) et de l'Office des personnes handicapées (OPHQ) concernant l'accessibilité des établissements commerciaux d'au plus 300 m² et établissements d'affaires d'au plus deux étages.

# Consultation de l'écosystème d'affaires montréalais en design et en architecture

Kéroul a participé à une journée de consultation organisée par le Bureau du design et le Service du développement économique de la Ville de Montréal. Cette consultation s'inscrivait dans le cadre de la démarche Vers un Agenda montréalais pour la qualité en design et en architecture!

### Mémoire « Pour un Montréal plus inclusif »



Plusieurs membres de l'équipe ont participé aux journées de consultation publique organisées par la Ville de Montréal afin de présenter les commentaires et recommandations de Kéroul. Suite à la consultation publique, l'organisme a également déposé son mémoire intitulé « Pour un Montréal plus inclusif ». Les recommandations de Kéroul portent sur la règlementation, la création d'un Bureau de l'accessibilité, les transports, la voirie, le stationnement réservé, l'accès aux commerces, la formation et la sensibilisation ainsi que la promotion et la diffusion.

### Société d'habitation du Québec

Les gestionnaires du programme Petits Établissements Accessibles (PEA) de la Société d'habitation du Québec ont été rencontrés afin de mieux connaitre les objectifs et modalités du programme pour les petits commerçants et ainsi voir les possibilités de collaboration. Un feuillet a été imprimé afin que Kéroul fasse la promotion du PEA, notamment dans le cadre de Destination pour tous, le programme destiné aux municipalités. Doté d'une enveloppe de 8 millions de dollars sur cinq ans, ce programme permet de subventionner les





travaux de mise en accessibilité des commerces et des petits bâtiments d'affaires à hauteur de 75 % du coût des travaux admissibles jusqu'à une contribution maximale de 15 000 \$.

# ◆ ACTIONS DANS LE DOMAINE GOUVERNEMENTAL

Kéroul a rencontré plusieurs élus et fonctionnaires de différents ministères québécois afin de les sensibiliser et les inviter à prendre action.

### Conseil exécutif du gouvernement du Québec

Le pdg de Kéroul, André Leclerc, a rencontré des représentants du Conseil exécutif du gouvernement du Québec en vue de planifier la prochaine rencontre interministérielle qui se tiendra à l'automne 2019. Un document présentant les attentes de Kéroul envers les différents ministères est en cours de rédaction.

### 

Le pdg de Kéroul a rencontré la nouvelle ministre du Tourisme, Caroline Proulx, en vue de lui présenter l'organisme et les attentes de Kéroul envers le ministère du Tourisme du Ouébec.

### Bureau du premier ministre du Québec

Le pdg de Kéroul a rencontré une conseillère politique du premier ministre du Québec François Legault, en vue de faire progresser les démarches pour l'obtention d'une Déclaration du premier ministre du Québec à l'effet que « dorénavant tout ce qui se construira au Québec pour accueillir le public devra être accessible aux personnes handicapées, que ce soit les bâtiments, les lieux et les services utilisés par la population ».

# ACTIONS DE CONSULTATION ET DE CONCERTATION

Kéroul a participé à des activités de consultation et travaille en concertation avec ses nombreux partenaires.

### Consultation sur l'avenir du Parc Jean-Drapeau

Kéroul a participé à une démarche de préconsultation et de consultation pour l'élaboration du prochain Plan directeur d'aménagement et de développement du parc Jean-Drapeau organisée par l'Office de consultation publique de Montréal.

# Rêver un parc : atelier de discussion sur les activités de plein air au parc national de la Mauricie,

Kéroul a participé à un atelier de discussion et d'idéation dans le cadre du processus d'élaboration du prochain plan directeur du parc national de la Mauricie de Parcs Canada, lequel plan sera déposé au Parlement et mis en œuvre à partir de 2020. Ceci permettra de définir une vision d'avenir, un positionnement, des stratégies et des objectifs pour le parc national et d'établir des pistes de collaboration avec des partenaires éventuels.

### Groupe de travail du ministère du Tourisme

Dans le cadre des engagements en matière d'accueil touristique du ministère du Tourisme, Kéroul siège sur le groupe de travail de la mesure 2 – Faire évoluer le Système québécois de gestion de la destination (SQGD) vers un outil collectif pour l'industrie. Le projet nommé SIT Québec vise à rassembler les principaux acteurs de l'industrie touristique québécoise autour d'un processus collectif et efficient pour la collecte, la gestion, le partage et la diffusion de l'information touristique au Québec. Il s'agit d'établir une source de référence unique et partagée. Les travaux de ce groupe de travail se poursuivront au courant de l'année 2019 pour aboutir à un projet-pilote au début de 2020.

### Consultation sur l'accessibilité culturelle

Participation à la consultation sur le thème de l'accessibilité culturelle aux personnes vivant avec une limitation fonctionnelle, organisée par le Département de muséologie, médiation, patrimoine de l'Université du Québec à Montréal, le 22 octobre 2018.

#### Tactile Studio

Pionnier du secteur de l'exploration tactile et des dispositifs sensoriels en Europe, Tactile Studio développe aujourd'hui ses activités au Québec, en partenariat avec Kéroul. Une première entente est intervenue avec la Régie des installations olympiques, Kéroul et Tactile Studio afin de concevoir et réaliser une maquette 3D du Parc olympique, accessible et interactive, destinée aux personnes en situation de handicap visuel, cognitif ou à mobilité réduite.

### Collaboration avec la COPHAN

Kéroul a participé à l'assemblée générale annuelle, à une rencontre avec les partis politiques lors de la campagne électorale et au comité de travail de la Confédération des





organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) concernant l'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière.

### GO - Pour un Grand Montréal accessible

Les 27 et 28 février 2019, plusieurs membres de l'équipe de Kéroul ont participé aux réflexions et activités collaboratives ayant rassemblé près de 200 représentants d'organismes, chercheurs, élus et autres acteurs oeuvrant pour l'accessibilité universelle dans le domaine du sport, du loisir et de la culture. Cet événement s'inscrit dans le cadre de Collectif AU, projet visant à renforcer la collaboration entre les différents acteurs pour qu'ils puissent porter ensemble l'accessibilité universelle.

# ACTIONS DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT

Kéroul s'est impliqué de diverses manières dans le domaine du transport afin d'améliorer la qualité de l'offre pour les personnes handicapées.

### Bureau du taxi de Montréal (BTM)

Le pdg, André Leclerc, a participé à plusieurs rencontres du comité visant la mise en œuvre d'un service de taxi accessible, de même qu'à celles du comité de pilotage pour la mise à jour de la politique sur l'industrie du taxi, orchestrés par le Bureau du taxi de Montréal. De plus, il a participé à plusieurs réunions en tant que membre du conseil d'administration du BTM.

# Comité consultatif communautaire d'Aéroports de Montréal (ADM)

André Leclerc a participé à trois réunions du comité composé de représentants d'une vingtaine d'organismes socioéconomiques du Grand Montréal. Il est appelé à émettre des avis concernant diverses questions, ce qui permet de guider le comité de direction d'ADM dans l'élaboration de ses grandes orientations.

### Modernisation des haltes routières

Kéroul a rencontré la direction des parcs routiers du ministère des Transports du Québec afin de présenter ses recommandations en matière d'accessibilité pour le projet de modernisation des haltes routières.

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

La présidente du CA, Isabelle Ducharme a participé à la conférence de l'IATR à Philadelphie, du 14 au 17 septembre 2018. La thématique du congrès était la mobilité urbaine intelligente et l'équité en matière de transport. Mme Ducharme, qui siège au comité aviseur du conseil d'administration et au comité accessibilité de cette organisation, a donné une conférence portant sur le taxi accessible et a coprésidé l'atelier portant sur l'accessibilité des transports.

# Centre for Transportation and Infrastructure (CTI)

La présidente du CA, Isabelle Ducharme a donné une conférence portant sur l'accessibilité des transports aux membres du Centre des transports et de l'infrastructure le 23 mai 2018. Elle a aussi participé à la réflexion concernant le transport accessible, le 20 novembre 2018. Ces événements ont été organisés par le Conference Board du Canada.

# Inauguration du Centre pour la recherche sur les voyages aériens

Participation à l'inauguration du Centre pour la recherche sur les voyages aériens à Ottawa. Le nouveau centre, géré par le Conseil national de recherches du Canada, est le premier et le seul au monde à étudier l'expérience du transport aérien de bout en bout, de l'enregistrement au terminal, à la sécurité, à l'embarquement, au vol et au débarquement.

### ○ Comité de travail de VIA Rail sur l'accessibilité

Kéroul a participé au comité de travail sur l'accessibilité de VIA Rail, composé de représentants provenant de groupes variés représentant les personnes ayant des déficiences physiques, auditives, visuelles, de langages et intellectuelles ou cognitives. Ce comité s'inscrit dans le cadre du projet de modernisation et d'acquisition de la flotte de voitures de VIA Rail. L'objectif du comité est de récolter les recommandations de chacun afin de comprendre les besoins de tous leurs passagers, tout en respectant les contraintes d'ingénierie. Une première rencontre a eu lieu le 6 juin 2018 à Ottawa et une visite de la maquette de la prochaine voiture accessible a suivi le 11 septembre 2018 au centre de prototypage de Bombardier à Saint-Bruno-de-Montarville.





### ACTIONS INTERNATIONALES

Kéroul maintient des relations avec des organisations hors Québec dans le but de connaître les meilleures pratiques et partager ces connaissances auprès de l'industrie touristique québécoise.

### Mission Ouébec Wallonie



Du 26 avril au 4 mai 2018, Jean-François Lavoie, directeur du développement et du partenariat, et Michel Trudel, conseiller en relations internationales chez Kéroul, ont été les invités de CAWaB, le collectif accessibilité Wallonie-Bruxelles, une organisation basée à Bruxelles. Ils ont participé au groupe de travail pour la constitution du programme du Sommet mondial Destination pour tous 2018. Ils ont aussi rencontré le délégué du Québec à Bruxelles, Michel Audet.

### Sommet mondial Destinations pour tous



Le 2<sup>e</sup> Sommet mondial Destinations pour tous a été couronné de succès à Bruxelles, en Belgique. Organisé par le Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles (CAWaB), cet évènement tenu les 1<sup>er</sup> et 2 octobre 2018 a su regrouper plus de 400 participants de 42 pays autour d'une réflexion en profondeur sur le tourisme accessible. Une délégation de Kéroul a participé de manière active à ce Sommet. Isabelle Ducharme coprésidait l'événement avec son homologue du CAWab, Vincent Snoeck. Elle a aussi animé plusieurs plénières et présenté en collaboration avec André Leclerc, une conférence intitulée *Comment assurer un service de taxi accessible à tous dans chacune de nos communautés?* Par ailleurs, la directrice adjointe de

Kéroul, Lyne Ménard, a aussi présenté une conférence, en collaboration avec Francis Paradis, sous-ministre adjoint aux partenariats d'affaires et aux services aux clientèles du ministère du Tourisme du Québec, intitulée L'assistance financière pour l'accessibilité des établissements touristiques au Québec.





En parallèle à cet évènement dédié aux professionnels a eu lieu le Salon des vacances accessibles organisé à l'attention du public. Jean-François Lavoie assurait une présence au kiosque, qui visait à faire découvrir le Ouébec aux visiteurs internationaux.

# Conférence internationale sur le tourisme accessible au Mexique

Conférence en différé d'Isabelle Ducharme et du sousministre du Tourisme du Québec, Patrick Dubé, pour la 4° conférence sur le tourisme accessible de l'Amérique latine et des Caraïbes, le 13 août à Puebla, au Mexique. Son titre: L'importance du dialogue entre les représentants des personnes handicapées et les autorités gouvernementales dans le développement du tourisme accessible.

### Sommet 2021

Isabelle Ducharme participe au comité organisateur du Sommet international *Destination pour tous*. La prochaine édition qui se tiendra en Floride à l'automne 2021 sera organisée par l'association américaine Open Doors.





# **◆ ACTIONS DE RÉSEAUTAGE**

Kéroul a participé à 14 événements de réseautage dans le milieu du tourisme ou des personnes handicapées.

- Assises du Tourisme, le 2 mai 2018
- Grands prix de la relève en restauration, tourisme et hôtellerie, le 2 mai 2018
- Lancement de la campagne Pour un Québec accessible visant l'accessibilité des commerces et des villes, orchestrée par Moelle épinière et motricité Québec, le 15 mai 2018
- Conférence des directeurs généraux des Associations touristiques, les 1<sup>er</sup> et 3 mai 2018, les 18 et 19 septembre 2018, puis les 19 et 20 février 2019
- Rendez-vous de l'industrie touristique, le 30 août 2018
- Journée de rencontre avec les partenaires touristiques sectoriels, événement organisé par le ministère du Tourisme du Québec, le 17 avril 2018 et le 13 septembre 2018
- Congrès de l'Association Hôtellerie Québec, le 5 novembre 2018
- Grand Prix Excellence tourisme, le 6 novembre 2018
- Gala des ambassadeurs, le 8 novembre 2018
- Cérémonie à l'hôtel de ville de Montréal pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées, le 3 décembre 2018
- Inauguration du projet d'aménagement de l'Oratoire Saint-Joseph, le 1<sup>er</sup> mars 2019
- Prix Distinction de Tourisme Montréal, le 21 mars 2019

### REMISES DE PRIX

### Prix Accessibilité



L'Hôtel Monville a remporté le prix Accessibilité remis lors du Gala Excellence tourisme qui s'est déroulé le 6 novembre 2018. Jean-François Lavoie était membre du jury. Le nouvel hôtel indépendant et connecté offre 269 chambres, dont 27 accessibles (le 10 % requis par le Code de construction du Québec). Spacieuses et fonctionnelles, elles assurent le confort de tous, incluant les personnes en situation de handicap. On y retrouve une douche sans seuil, une signalisation comportant du braille et de nombreux autres éléments favorisant une meilleure expérience.

### Prix Vivats

Lors de la cérémonie des Prix Vivats, le 29 octobre 2018, le Prix Vivats Engagement socio-économique a été remis à Ironman Mont-Tremblant par Isabelle Ducharme. 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.





# SERVICES AUX ENTREPRISES ET AUX MUNICIPALITÉS



# **◆ ÉVALUATIONS**

### Nouvelles évaluations

Kéroul a évalué et certifié 19 établissements touristiques. Ces informations sont disponibles sur la base de données en ligne.

# **Bas-Saint-Laurent**

- BeauLieu Culturel du Témiscouata
- Musée du Témiscouata
- Site historique maritime de la Pointe-au-Père (Musée de la Mer)

### Cantons-de-l'Est

Camping Aventure Mégantic

# Chaudière-Appalaches

Musée Maritime du Québec

### Côte-Nord

· Centre d'interprétation des marais salés

# **Eeyou Istchee Baie-James**

- Auberge Capissisit
- Institut culturel cri Aanischaaukamikw

#### Mauricie

Pacini Shawinigan

### Montérégie

- Camping Choisy
- Hôtel Trois Tilleuls

### Montréal

- Église Notre-Dame-de-la-Défense
- · Hôtel Courtyard Marriott Montréal Centre-ville
- Hydravion Aventure
- Monument-National
- Musée Marguerite-Bourgeoys

# **Outaouais**

- Centre Meredith
- Les Suites Victoria
- Musée canadien de l'histoire

# Autoévaluations par le gestionnaire de l'établissement

### Charlevoix

- Hôtel Le Rustique
- · Hôtel-Motel Baie Ste-Catherine
- La Remontée Appartements-Hôtel

# Évaluations de restaurants et sites agrotouristiques

Grâce au soutien financier du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ), Kéroul a évalué les 32 établissements suivants :

#### Cantons-de-l'Est

Cidrerie Milton

### Côte-Nord

Manoir du Café

### Gaspésie

Brasserie artisanale La Fabrique

### Laurentides

- Jude-Pomme
- La Chaumière du Village
- Labonté de la pomme Verger & Miellerie
- Le Verger Méli-Mélo
- · Verger chez les Gauthier
- · Verger Lacroix et Cidrerie
- Verger Richard Legault

### Mauricie

- Chez Grace
- Le Saint-Mo Bistro Gourmand
- · Pacini Shawinigan

### Montérégie

- Jardin Daniel A. Séguin
- · Le Relais de la pomme
- · Verger Johanne et Vincent





### **Montréal**

- Brasserie 701
- Kyo Bar Japonais
- · Labo Culinaire Foodlab
- Le Blumenthal
- Le Café du Nouveau Monde / Théâtre du Nouveau Monde
- Le restaurant gaZette
- Restaurant Gustave
- Z Tapas Lounge

### **Outaouais**

- Bistro Épicure
- · Boston Pizza Vieux Hull
- Café Aux 4 Jeudis
- Le Minotaure
- Les vilains garçons
- Piz'za-za Restau Bar à vin

### Région de Québec

- Cassis Monna et filles Économusée de la liquoristerie
- Cidrerie Verger Bilodeau

# Évaluations du Réseau des bibliothèques publiques de Montréal



Grâce au soutien financier du Fonds dédié en accessibilité universelle de la Ville de Montréal, Kéroul procède à la mise à jour du répertoire des services accessibles du Réseau des bibliothèques publiques de Montréal. Le projet consiste à recenser et promouvoir les services accessibles des 45 bibliothèques de la Ville de Montréal. Jonathan Gagnier, conseiller en accessibilité, réalise les évaluations. En date du 31 mars, 39 bibliothèques sur 45 avaient été évaluées :

- Bibliothèque Benny
- Bibliothèque d'Ahuntsic
- Bibliothèque de Belleville
- Bibliothèque de Cartierville
- Bibliothèque de Côte-des-Neiges
- Bibliothèque de Henri-Bourassa
- Bibliothèque de L'Île-Bizard
- Bibliothèque de L'Île-des-Sœurs
- · Bibliothèque de la Maison culturelle et communautaire
- Bibliothèque de La Petite-Patrie
- Bibliothèque de Mercier
- Bibliothèque de Notre-Dame-de-Grâce
- Bibliothèque de Pierrefonds
- Bibliothèque de Pointe-aux-Trembles
- Bibliothèque de Rivière-des-Prairies
- Bibliothèque de Rosemont
- Bibliothèque de Roxboro
- Bibliothèque de Saint-Charles
- Bibliothèque de Saint-Henri
- Bibliothèque de Saint-Léonard
- Bibliothèque de Saint-Michel
- Bibliothèque de Saint-Pierre
- Bibliothèque de Salaberry
- Bibliothèque du Boisé
- Bibliothèque du Haut-Anjou
- Bibliothèque du Mile-End (Mordecai-Richler)
- Bibliothèque du Plateau-Mont-Royal
- · Bibliothèque du Vieux-Saint-Laurent
- Bibliothèque Frontenac
- · Bibliothèque Georges-Vanier
- Bibliothèque Jacqueline-De Repentigny
- Bibliothèque Jean-Corbeil
- · Bibliothèque L'Octogone
- Bibliothèque Langelier
- Bibliothèque Le Prévost
- Bibliothèque Marie-Uguay
- · Bibliothèque Robert-Bourassa
- Bibliothèque Saul-Bellow
- Bibliothèque Yves-Ryan

# Amorce d'une grande mise à jour du contenu de la base de données de Kéroul

Afin de maximiser la justesse de son information pour les personnes handicapées consultant sa base de données, Kéroul vient d'entreprendre un grand processus de mise à jour. Toutes les fiches seront révisées afin de correspondre à nos nouvelles normes et intégrer des photos. Comme il était irréaliste de se dire que des évaluateurs de Kéroul feraient le tour des 4 000 établissements de notre base de données, des formulaires d'autoévaluation ont été créés. Cela permet aux entrepreneurs de faire eux-mêmes leur mise à jour, à





condition qu'ils nous fournissent des photos de qualité. Ils pourront conserver leur cote d'accessibilité, mais ne pourront pas se surclasser vers la cote accessible sans qu'il y ait de visite sur place. Comme toujours, les cotes seront diffusées sur nos plateformes, dans le site touristique officiel du gouvernement du Québec (QuebecOriginal.com), de même que dans les sites Web des associations touristiques régionales et de certaines associations sectorielles.

Cédric Larouche a été engagé en février 2019 pour accomplir ce travail de longue haleine.

# SERVICE-CONSEIL

# Certifications

Kéroul a procédé à la certification de nombreux établissements. Un rapport de recommandations a été remis à leurs gestionnaires afin qu'ils puissent améliorer leur niveau d'accessibilité.

#### Cantons-de-l'Est

- · Centre culturel Yvonne L. Bombardier
- Festival Orford Musique
- · Zoo de Granby

### Charlevoix

- Le Petit Manoir du Casino
- Les Pavillons du Petit Manoir du Casino

### Chaudière-Appalaches

- · Musée de la mémoire vivante
- Ovascène / Salle Méchatigan

### Côte-Nord

Musée régional de la Côte-Nord

### Gaspésie

 Traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout / Société des traversiers du Québec (STQ)

# Laurentides

- Maison de la culture et du patrimoine (Manoir Globensky)
- Moulin Légaré

### Laval

- Centre d'interprétation de l'eau
- Place Bell

### Mauricie

· Centre culturel Pauline-Julien

### Montérégie

- Maison nationale des Patriotes
- SÉPAO Parc national du Mont-Saint-Bruno
- Statera Expérience

#### Montréal

- Autorité des marchés financiers
- Boxotel
- Bureau d'information touristique du Vieux-Montréal
- Geordie Théâtre
  - DB Clarke Theatre Concordia University
  - Monument-National
- Grande Bibliothèque (Bibliothèque et Archives nationales du Québec)
- Hôtel Le Crystal
- Maison Saint-Gabriel
- Marriott Château Champlain
- Pointe-à-Callière, cité d'archéologie et d'histoire de Montréal

### **Outaouais**

- Relais plein air du parc de la Gatineau (RPAPG)
- · Sentier culturel de Gatineau
  - AXENÉ07 et DAÏMÔN / La filature
  - Parc de la Francophonie
  - Parc Jacques-Cartier
  - La petite G'ART
  - Les Brasseurs du Temps
  - Théâtre de l'Île
  - Maison du tourisme
  - Place Aubry

#### **Ouébec**

- Autorité des marchés financiers (AMF)
- Morrin Centre Culturel
- Nord Expée

# Accompagnement

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



- Aéroports de Montréal (ADM): évaluation des parcours de correspondances pour les personnes ayant une déficience
- Ville de Témiscouata-sur-le-Lac : réfection du bloc sanitaire du Parc



### Nouveaux mandataires

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. Un deuxième groupe d'évaluateurs-mandataires a été formé, constitué principalement d'employés des associations touristiques régionales de la Côte-Nord, d'Eeyou Istchee Baie-James et du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Ceux-ci travaillent en collaboration avec le service-conseil de Kéroul pour l'évaluation de l'accessibilité des établissements touristiques et culturels et permettent de répondre plus promptement aux demandes croissantes faites à Kéroul. La formation des cinq évaluateurs-mandataires s'est tenue à Québec le 6 novembre 2018 et a été donnée par Camille Leclerc.

# FORMATION



Kéroul offre la formation Service Complice conçue spécifiquement pour les employés de première ligne servant des personnes ayant une déficience dans un contexte touristique ou culturel. Cette formation est donnée par deux personnes ayant une déficience.

### 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, Service et sommellerie

- C.F.P. des Carrefours, Verdun (2 formations)
- Cégep Champlain, Saint-Lambert
- Cégep de Granby, Granby
- Cégep de Limoilou, Québec
- Cégep de Saint-Hyacinthe
- Collège LaSalle, Montréal (7 formations)
- Collège Montmorency, Laval (2 formations)
- Institut du tourisme et de l'hôtellerie du Québec, Montréal (5 formations)

# Établissement collégial offrant des cours en 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 (9 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 (2 formations)

# Établissement collégial offrant des cours en Administration et gestion - AEC Bureautique

Cégep de Sainte-Foy

# 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 Terrebonne

# 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

Au total, 998 étudiants ont été formés à l'accueil et au service des personnes handicapées et des personnes âgées.





### Formations privées

- Agences réceptives et forfaitistes du Québec, membres d'ARF-Ouébec
- · Centre Bell
- · Conseillers en séjours du ministère du Tourisme
- Groupe Indigo Aéroports de Montréal
- Guides du Parc de la Jacques-Cartier, SÉPAQ
- Hôtel Courtyard
- Hôtel Holiday Inn Pointe-Claire (chauffeurs de navettes)
- Musée de l'Ingéniosité J. Armand Bombardier
- Musée national des beaux-arts du Québec (MNBAQ)

Au total, **230 personnes** ont participé aux sessions de formation privées.

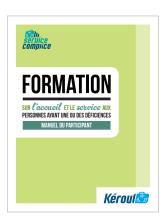
### Formation destinée aux agents de voyages



Une session de formation sur l'accueil et le service aux personnes handicapées et aux personnes âgées a eu lieu à Montréal les 13 et 14 novembre 2018. 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, cet 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 Transat. De plus, Stéphanie Moreau, conseillère en voyages chez Mandarine, spécialisée en voyages accessibles, a aussi donné une conférence. Dix-sept agents de voyages ont participé à la formation.

### Nouveau manuel de formation



Le manuel de formation de base a été révisé. Les formateurs de Kéroul ont retravaillé le contenu de la formation afin de s'assurer que l'information transmise était encore à jour et représentait bien les différents types de clientèles handicapées. Le guide met d'abord le participant en contexte quant à la situation des personnes handicapées en général, pour ensuite élaborer sur plusieurs types de clientèles : les personnes ayant une déficience motrice, visuelle, auditive ou intellectuelle, les personnes autistes, les personnes âgées, celles ayant un trouble de la parole ou du langage, et même celles ayant un trouble de santé mentale. Pour y arriver, différents organismes représentant ces clientèles ont été consultés. Le graphisme du manuel a été assuré par Aube Savard, formatrice chez Kéroul.

# Partenariat avec les acteurs en matière de formation et Société inclusive

La directrice adjointe, Lyne Ménard, a participé à plusieurs rencontres du projet « Formation, sensibilisation et perception à l'égard des personnes handicapées » mis en place par Société inclusive. Le projet vise à réfléchir et agir pour donner une orientation aux pratiques actuelles en matière de formation. Le but est de profiter de ce projet de recherche intersectoriel de Société inclusive pour faire en sorte que les acteurs de la formation et de la sensibilisation travaillent ensemble, et qu'ils se donnent des objectifs communs pour réfléchir à la problématique et revoir les façons de faire en focalisant sur les finalités à atteindre, soit la sensibilisation, la formation et la perception générale des personnes handicapées. Un plan stratégique est en cours de rédaction par les chercheurs de l'organisation.





# DESTINATION POUR TOUS, LE PROGRAMME DESTINÉ AUX MUNICIPALITÉS



Destination pour tous est une classification à laquelle souscrivent les destinations touristiques attrayantes pour tout type de clientèle, incluant les personnes ayant une incapacité. Pour ce faire, elles doivent répondre globalement à leurs besoins en matière d'hébergement, de transport, de restauration et d'activités touristiques.

### ◇ Nouvelle ressource

Une nouvelle ressource a été embauchée à temps plein. Pierre Dionne assure la coordination du programme depuis janvier 2019.

### Nouvelle commercialisation

Alors que le programme Destination pour tous a été lancé comme étant une certification, celui-ci est maintenant commercialisé comme un programme de classification, considérant que le résultat final s'exprime en nombre d'étoiles, comme une classification hôtelière. Tous les visuels ont été modifiés en conséquence.

### Une destination classifiée : Victoriaville

À la suite de la délivrance de la classification de 3 étoiles à Victoriaville au début de 2017, la Ville a travaillé, en collaboration avec Kéroul, à la rédaction de son plan d'action triennal dans le but d'améliorer davantage l'accessibilité sur son territoire et, bien sûr, d'augmenter le résultat de sa classification lors du renouvellement prévu en 2020.

Les commerçants qui ont adhéré au programme peuvent facilement être reconnus grâce à ce décalque dans la vitrine de leur établissement.



De plus, dans le cadre de la deuxième édition du Sommet mondial du tourisme accessible en Belgique, Nathalie Roussel de la Ville de Victoriaville a exposé les impacts de la classification *Destination pour tous* sur le développement d'un environnement inclusif.

# Quartier olympique

À l'été 2018, Kéroul a reçu de la Ville de Montréal le mandat de développer le concept dans l'arrondissement de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, plus précisément dans le Quartier olympique.

Le 30 octobre 2018, Jean-François Lavoie et André Leclerc ont exposé la démarche au comité accessibilité universelle-aînés-enfants-famille (AUAEF) de la Ville de Montréal, où plus d'une douzaine de personnes étaient présentes. À la mi-novembre, Tandem Mercier-Hochelaga-Maisonneuve (Tandem MHM), gestionnaire d'un programme de sécurité urbaine sur le territoire de l'arrondissement, a été rencontré pour être sensibilisé au projet.

Le processus de classification suit actuellement son cours et le résultat devrait être connu au courant de l'année 2019.

### Destinations projetées

La Ville de Gatineau a répondu avec intérêt à la proposition faite par Kéroul l'année dernière afin que le secteur du Vieux-Hull soit reconnu comme une *Destination pour tous*. La signature du protocole d'entente aura lieu au cours de la prochaine année.

Granby figure également parmi les destinations projetées. À la demande d'un citoyen, Kéroul a présenté en octobre 2018 le programme *Destination pour tous* à la conseillère municipale responsable du développement commercial et touristique. Une offre de service a été déposée après cette rencontre et une rencontre est prévue avec la Dynamique des personnes handicapées de Granby afin d'obtenir leur appui au projet.





À la mi-janvier 2019, la Société de développement commercial (SDC) de la Petite-Italie et du Marché Jean-Talon approchait Kéroul pour obtenir des renseignements sur le programme de classification. La SDC compte le présenter à son conseil d'administration au courant de l'année.

Le centre-ville de Laval est une destination que Kéroul souhaiterait voir adhérer au programme *Destination pour tous*. De premiers échanges ont eu lieu avec le Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval (ROPPHL) et la Division du développement social de la Ville de Laval.

### Participation à des événements

- Participation au Réseau des grandes villes MADA (municipalités amies des aînés), en compagnie de Nathalie Roussel de la Ville de Victoriaville, à Nicolet, le 24 mai 2018.
- Participation au 30° colloque du Carrefour Action Municipale et Famille (CAMF), les 14 et 15 juin, pour tisser des liens avec les délégués des municipalités.
- Rencontre avec Jean-François Sabourin, conseiller aux politiques en aménagement, urbanisme et mobilité durable de l'Union des municipalités du Québec afin de discuter des moyens de faire percoler Destination pour tous dans le monde municipal, le 20 mars 2019.

### Outils promotionnels

Le site Web destinationpourtous.info a été lancé en juin 2018. En quelques clics, on peut notamment connaître les avantages pour une municipalité d'adhérer au programme, les étapes de la classification et les principaux programmes d'aide financière. Les pages ont été vues à plus de 1000 reprises en moins de 12 mois.

Un carton promotionnel au format d'une carte postale a aussi été produit.



### Coaticook

Le 18 février 2019, Pierre Dionne et Isabelle Ducharme ont rencontré des représentants de la MRC de Coaticook afin d'évaluer le potentiel d'adhésion de la Ville de Coaticook à Destination pour tous, considérant son haut niveau d'attractivité touristique dû à Foresta Lumina, le parcours nocturne illuminé au parc de la Gorge-de-Coaticook. Vu que cet attrait n'est pas accessible, qu'il est improbable qu'il le devienne et qu'il constitue un attrait majeur de la municipalité, il a été décidé de ne pas faire cheminer davantage le dossier.

### L'outil PPassage de Société Logique

Le coordonnateur du programme a suivi la formation pour l'outil PPassage de Société Logique. Cette méthode permet de faire un audit de potentiel piétonnier actif, sécuritaire et accessible universellement.





# PROGRAMME D'ACCESSIBILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS TOURISTIQUES (PAET)





# ADMINISTRATION DU PROGRAMME

Bonification du montant de subvention maximale qui est passé de 20 000 \$ à 50 000 \$ par établissement, avec possibilité de bonification pour les promoteurs ayant déjà reçu une subvention depuis le lancement du PAET aux conditions initiales.

# ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES

Présence de Nathalie Roy, coordonnatrice du PAET, lors d'événements dans l'industrie touristique et culturelle :

- Rendez-vous 2018 des festivals, événements et attractions touristiques, Trois-Rivières, le 10 avril 2018
- 2<sup>e</sup> Grand Rendez-vous en agrotourisme et tourisme gourmand, Bromont, le 18 avril 2018
- Présentation du PAET lors de la journée d'échanges avec les partenaires de l'industrie, événement organisé par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, Québec, le 26 avril 2018
- Présentation du PAET lors de l'assemblée générale annuelle de Tourisme Mauricie, Shawinigan, le 26 avril 2018
- Participation et échanges avec les participants lors des Assises de l'industrie touristique, Québec, les 1<sup>er</sup>, 2 et 3 mai 2018
- Présence au lancement de la saison touristique Granby et région, à Sainte-Cécile-de-Milton, le 5 juin 2018
- Présentation du PAET aux professionnels en immobilisation lors de la Journée des immobilisations, organisée par le ministère de la Culture et des Communications, le 10 mai 2018

- Présentation du PAET lors du colloque des marchés de Noël, Drummondville, le 14 septembre 2018
- Courte présentation du PAET lors de l'allocution d'Isabelle Ducharme à la remise du prix sur l'accessibilité lors du Gala des Prix Excellence Tourisme, le 6 novembre 2018
- Tenue d'un kiosque lors du congrès Aventure Écotourisme, au Manoir du Lac Delage, Québec, le 7 novembre 2018
- Tenue d'un kiosque et présentation aux membres de l'Association des Camps du Québec dans le cadre de leur congrès annuel, au Château du Mont-Sainte-Anne, Québec, le 14 novembre 2018

# CHRONIQUES DANS LES MÉDIAS

Série de publireportage dans le bulletin TourismExpress à l'été 2018 :

- Qu'est-ce que le PAET? (11 juillet 2018)
- Pourquoi faire une demande au PAET? (18 juillet 2018)
- £tes-vous admissible au PAET? (13 août 2018)
- Ouelle clientèle bénéficiera du PAET? (20 août 2018)

Chroniques régulières dans les infolettres des organismes suivants :

- · Agrotourisme et tourisme gourmand
- Association des professionnels de congrès du Québec
- Fédération des pourvoiries du Québec

# Entrevues Radio

- Bonification du programme, entrevue téléphonique, Canal M, le 4 mars 2019
- Bonification du programme, entrevue téléphonique, Radio des Iles-de-la-Madeleine, le 7 mars 2019

### OUTILS DE COMMUNICATION

- · Carton promotionnel recto-verso
- Bannière (roll it-up)

# ÉVALUATIONS D'ÉTABLISSEMENTS

36 visites de projet ont été effectuées dans le but d'accompagner les promoteurs dans leurs demandes de subvention.





# **◆ SUBVENTIONS ACCORDÉES**

Chalet DORÉMI	Hébergement	Saguenay-Lac-St-Jean	20 000 \$
Club de Golf Victoriaville Itée	Attrait	Centre-du-Québec	20 000 \$
Club VTT de la Matapédia inc. – Chutes à Philomène	Attrait	Gaspésie	20 000 \$
Corporation de gestion marchés publics de Montréal - March	Services	Montréal	9 444 \$
Corporation pour la mise en valeur du Bois de l'Équerre	Attrait	Laval	20 000 \$
Érablière Bernard S.E.N.C.	Attrait	Cantons-de-l'Est	20 000 \$
Fromagerie Pied-de-Vent inc.	Attrait	Îles-de-la-Madeleine	13 329 \$
Héritage Saint-Bernard	Attrait	Montérégie	9 303 \$
Hôtel Continental	Hébergement	Abitibi-Témiscamingue	20 000 \$
La corporation de l'Étincelle	Hébergement	Lanaudière	20 000 \$
La Terre des Bisons	Attrait	Lanaudière	14 713 \$
Le Flanc Nord, verger & cidrerie	Attrait	Montérégie	20 000 \$
Les Amis des Jardins de Métis	Attrait	Gaspésie	20 000 \$
Resto-bar du complexe hôtelier Amosphère	Restaurant/Lieu touris.	Abitibi-Témiscamingue	20 000 \$
Resto-Pub La Révolte de l'Auberge le Caribou	Restaurant/Lieu touris.	Gaspésie	20 000 \$
Verger Champêtre	Attrait	Cantons-de-l'Est	15 177 \$
Verger le Gros Pierre	Attrait	Cantons-de-l'Est	20 000 \$
WOW Freli Alpagas inc.	Attrait	Cantons-de-l'Est	20 000 \$
TOTAL			321 966 \$





# **COMMUNICATIONS**



# PROMOTION AU OUÉBEC

### Demandes d'information

#### Assistance-conseil

Kéroul maintient son service téléphonique d'assistanceconseil 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
  - 1114 demandes ont été reçues, réparties de la manière suivante :

Par téléphone : 427Par courriel : 687

Par Facebook : 38



### Revue Le Baladeur



Tirée à 1500 exemplaires, la revue *Le Baladeur* a été publiée 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.

### Quelques articles se démarquant :

- L'inspirant Sommet mondial Destinations pour tous
- Visitez le Québec en cinq jours (retour sur la tournée de presse de John Morris)
- Des établissements d'hébergement offrant plusieurs chambres accessibles pour l'accueil de groupes
- L'inclusion au théâtre passe aussi par la scène
- Escapade au Centropolis de Laval
- Quand lève-personne rime avec espacement sous le lit

# Des récits de voyages inspirants :

- La Belgique : une destination pour tous?, par Isabelle Ducharme
- Virée au Costa Rica, par Patrice Lamarche
- Ca vous dit, une croisière en Alaska?, par Johanne Gagné
- Rendez-vous historique et culturel à Wendake, par Isabelle Ducharme
- Séjour à Miami, par Stephen Pilotte
- La Colombie, un pays plein de ressources, par Aube Savard

### Kéroul en bref

Le bulletin d'information *Kéroul en bref* a été diffusé par courriel à six reprises à toutes les personnes inscrites sur la liste d'envoi et à nos partenaires de l'industrie touristique (plus de 500 destinataires). Une édition spéciale supplémentaire a été envoyée pour souligner l'augmentation du montant du PAET à 50 000 \$.

### ♦ Site Internet

Du 1er avril 2018 au 31 mars 2019, le nombre de visiteurs du site Internet de Kéroul a été de 68 445, comparativement à 117 050 pour la même période l'année précédente. Il y a eu une chute de 41,52 %. C'est toutefois l'année précédente qui est hors-norme, notamment grâce au fait que les Fêtes du 375° de Montréal affichaient un hyperlien vers les festivals évalués par Kéroul. Pour la période du 1er avril 2018 au 31 mars 2019, la durée moyenne des sessions des utilisateurs a été de près de deux minutes, une hausse de 44,86 % par rapport à l'année précédente. Le taux de rebond a aussi reculé de 9,81 % (il est maintenant à 69,19 %). Le nombre de pages par session a augmenté à 2,26 pages, une hausse de 23,68 % par





rapport à la période précédente. Près de 75 % des utilisateurs sont francophones, alors que les autres visiteurs sont principalement anglophones.

En bref, il y a moins d'utilisateurs qui atterrissent par erreur sur notre site; ils restent plus longtemps et visitent plus de pages. Ces statistiques sont donc positives, malgré la baisse apparente, qui est conjoncturelle.

### Facebook

La page Facebook est suivie par plus de 3 900 personnes, ce qui représente une hausse de 11 % par rapport à l'an dernier. Les nouvelles publiées bénéficient d'un taux élevé d'interactions, de partages et de j'aime! Il s'agit d'un excellent canal pour joindre une clientèle différente.

# 2º édition du magazine Le Québec pour tous



À travers une vingtaine de pages toutes en images, on découvre dans la 2º édition du magazine de nombreux trucs et astuces pour visiter la province du Québec sans anicroche. Au programme, quelques incontournables de Montréal, de la ville de Québec et des régions. Côté hébergement, on se penche sur les établissements offrant des douches sans seuil, un espacement sous le lit ou des expériences uniques. Pour finir, Victoriaville démontre comment elle se démarque comme première Destination pour tous.

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 2018-2019, via les Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux de la province.

### Radio

Des chroniques sur le tourisme accessible ont été diffusées dans plusieurs émissions de radio au Québec.

- Recto Verso : Tourisme accessible avec Kéroul, CKVL, août 2018
- De bons conseils pour voyager en fauteuil roulant manuel,
  Vues et voix, par Aube Savard (8 avril 2018)
- Accessibilité: Le Canada est-il un pays où il fait bon voyager?, Vues et voix, par Aube Savard (30 avril 2018)
- Des destinations touristiques accessibles au Québec, Vues et voix, par Aube Savard (4 juin 2018)
- Le Québec pour tous, Les Capés, par Isabelle Ducharme (4 juillet 2018)
- Retour sur le sommet sur le Destinations for All 2018, Vues et voix, par Isabelle Ducharme (25 octobre 2018)
- L'aide financière pour l'accessibilité des commerces et établissements touristiques, Vues et voix, par Nathalie Roy (4 mars 2019)

### Télévision

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

- Aide financière pour l'accessibilité des commerces (10 juin 2018)
- Un guide pour l'accessibilité des activités en plein air (26 juillet 2018)
- Les parcs accessibles (10 septembre 2018)
- Invité spécial pour l'heure de diffusion (17 décembre 2018)
- Emplois dans l'industrie touristique (29 janvier 2019)
- Voyages accessibles en Belgique (12 février 2019)
- Bilan de la première année du PAET (12 mars 2019)

Kéroul a aussi été inclus d'une manière ou d'une autre dans quelques autres reportages à la télévision :

- L'épisode Tourisme sur roues de Mission accessible de AMI-télé, le 25 décembre 2018
- Les espaces des jeux inclusifs à l'émission Entrée principale de Radio-Canada, le 12 septembre 2018
- Ma TV Émission CityLife, épisode dédié à l'accessibilité de la ville de Montréal. Participation au panel de discussion en fin d'épisode





### Communiqués

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

- Kéroul se réjouit du nouveau programme Petits établissements accessibles (5 juin 2018)
- Kéroul salue la nomination de l'architecte Pierre Richard au conseil d'administration de la Régie du bâtiment du Ouébec (9 juillet 2018)
- Succès du Sommet Destinations pour tous 2018 (10 octobre 2018)
- Programme d'accessibilité des établissements touristiques: bonification de l'aide financière à 50 000 \$ et bilan des 18 subventions accordées (13 février 2019)
- La nouvelle loi sur le taxi garantira-t-elle un service équivalent aux personnes handicapées? (28 mars 2019)

À ces communiqués s'ajoutent la publication de nouvelles de Kéroul, toutes aussi importantes :

- Le gouvernement du Québec alloue 20 000 \$ au Club de golf de Victoriaville pour rendre ses installations accessibles (8 juin 2018)
- Le Québec pour tous : des expériences accessibles inoubliables (11 juin 2018)
- L'hôtel Monville, lauréat 2018 du prix initiative en tourisme accessible (8 novembre 2018)
- Des agents de voyages du Québec initiés au Service Complice (14 novembre 2018)
- Mémoire pour un Montréal plus inclusif! (29 novembre 2018)

# 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 (QuebecOriginal.com), à la Société des attractions touristiques du Québec, à l'Association de l'Agrotourisme et du Tourisme Gourmand du Québec, ainsi qu'à la Société des Musées du Québec, pour qu'elle soit publiée dans leurs répertoires respectifs.

### De nouveaux outils de communication

Au cous de l'année, le contenu du site Web de Kéroul a été mis à jour et traduit en anglais. De nouvelles sections ont été créées : Location d'aide à la mobilité et de matériel adapté, loisir et plein air et équipements et services spécialisés. Un logo pour le 40° de Kéroul ainsi que de nouveaux pictogrammes d'accessibilité ont aussi vu le jour.

### Conférences-voyages

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

Plusieurs conférences-voyages ont été données au cours de l'année. Ces conférences présentent les outils disponibles pour bien préparer ses déplacements et vivre des expériences touristiques enrichissantes. Elles 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 :

- Association des personnes handicapées physiques de Brome-Missisquoi, le 25 avril 2018, par Isabelle Ducharme
- Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain, le 1<sup>er</sup> mai 2018, par Isabelle Ducharme et Tina Mintz
- Le Centre d'action bénévole de la MRC de Coaticook, le 23 mai 2018, par Stéphanie Gélinas
- Regroupement des usagers du transport adapté et collectif de la MRC-Rivière-du-Nord, le 30 mai 2018, par Joëlle Rivard
- Vie autonome Montréal, le 14 juin 2018, par Isabelle Ducharme
- Société de la sclérose latérale amyotrophique, le 27 juin 2018, par Isabelle Ducharme
- CHSLD de la Côte Boisée au Centre J.A. Duchesneau, le 17 juillet et le 20 juillet, par Isabelle Ducharme et Joëlle Rivard
- Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal, les 17 mai et 8 août 2018, et le 26 février 2019, par Isabelle Ducharme
- Sclérose en plaques Haute-Yamaska-Richelieu, le 27 mai 2018, par Stéphanie Gélinas
- Association Polio Québec, le 2 juin 2018





- Société canadienne de la sclérose en plaques, Congrès Espoir famille au Delta Sherbrooke – 150 congressistes, le 13 octobre 2018, par Stéphanie Gélinas
- Société canadienne de sclérose en plaques Section Montérégie, St-Lambert, le 20 octobre 2018, par Isabelle Ducharme
- Association des personnes handicapées de Coaticook, le 18 février 2019, par Isabelle Ducharme

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

- Fun for All Fair, au Adult Center de Ville Saint-Laurent, le 14 avril 2018
- Kiosque tenu lors du Colloque multidisciplinaire pour les professionnels de la santé, le 20 avril 2018 à l'Hôtel Mortagne de Boucherville
- Conférence sur l'accessibilité des événements, en collaboration avec AlterGO, le 8 mai 2018, par Camille Leclerc
- Présentation du Québec pour tous aux membres de MÉMO Québec, Laval, le 17 mai 2018, par Jean-François Lavoie
- Conférence sur le plein air pour tous présentée à la Conférence annuelle du loisir municipal le 4 octobre 2018 à l'hôtel Concorde à Québec, par Julie-Anne Perrault de Kéroul, en compagnie de Dominique Castonguay de l'AOLPH
- Conférence sur les événements pour tous, présentée lors du congrès de Festivals et événements Québec, le 6 novembre 2018, par Isabelle Ducharme
- Conférence sur le plein air pour tous présentée au Congrès annuel des Camps du Québec, le 14 novembre 2018, par Julie-Anne Perrault de Kéroul et Janick Tessier de l'AQLPH
- Université d'Ottawa, partage de l'expérience Kéroul via Skype, le 22 novembre 2018, par Isabelle Ducharme
- Conférence sur les événements inclusifs, lors du 1<sup>er</sup> forum sur le loisir des personnes handicapées en Outaouais, le 20 mars 2019, par Camille Leclerc et Aube Savard. Un kiosque a aussi été tenu.
- Kiosque tenu lors de la Journée d'information sur les services en déficience physique, organisée par le Comité des usagers de l'IRDPQ à Québec, à l'auditorium de l'IRDPQ, le 30 mars 2019.

# **◆ PROMOTION HORS QUÉBEC**

Grâce au soutien financier de Développement Économique Canada et de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, Kéroul réalise différentes activités promotionnelles ciblées qui contribuent à positionner le Québec comme une destination toujours plus accessible aux touristes en situation de handicap.

# Magazine Le Québec pour tous

En plus des exemplaires distribués via les entreprises partenaires, les associations touristiques régionales et les lieux d'accueil gérés par le ministère du Tourisme du Québec, plus de 25 000 magazines ont été distribués auprès des membres et abonnés de plusieurs organisations à l'extérieur du Québec :

- 12 900 magazines en anglais ensachés dans l'édition été 2018 de la revue Outspoken - Lésion médullaire de l'Ontario
- 12 000 magazines en anglais ensachés dans Abilities
- 10 000 magazines en anglais ensachés dans Today's Kid
- \$\blackbox{1}{600}\$ exemplaires en anglais ensachés dans Spinal Cord Injury

# Publireportage

Publireportage et publicité d'une page dans la revue européenne *Handirect* 

# Fréquentation du site Internet Le Québec pour tous

#### Audience:

- 15 000 utilisateurs
- 61 483 pages vues
- Femmes: 63 %
- Hommes: 37 %
- 90 % des visiteurs sont répartis uniformément entre 25 et 65 ans
- Français: environ 50 %
- Anglais: environ 45 %
- Canada: 56 %
- LÉtats-Unis : 15 %
- France: 8 %
- Autres : 21 %

Plusieurs changements ont été effectués afin de rendre le site plus convivial et intéressant pour les touristes.





### Tournée de presse au Québec





Kéroul a invité le blogueur américain John Morris de Wheelchair Travel du 12 au 16 septembre 2018. Un séjour éclair l'a mené des Cantons-de-l'Est à Montréal, en passant par la ville de Québec. Ce fut bref mais surtout haut en couleurs! John Morris a pu découvrir le modèle innovant des Courses partagées de Sherbrooke, la ville de Québec à vol d'oiseau grâce à un tour d'hélicoptère avec GoHélico et la vibrante Montréal en mode Ritz-Carlton. Ses aventures sont disponibles sur son blogue wheelchairtravel.org ainsi que dans l'édition hiver 2019 du Baladeur.

### Événements

Tenue d'un kiosque lors des événements suivants :

- Tenue d'un kiosque et diffusion d'une conférence portant le titre Le Québec, destination accueillante et accessible, au Salon Autonomic de Namur, Belgique, les 27 et 28 avril 2018, par Jean-François Lavoie
- Tenue d'un kiosque et diffusion de trois conférences lors du Forum Écorismo, les 10 et 11 septembre 2018 au Westin d'Ottawa
  - Le plein air pour tous, par Julie-Anne Perrault
  - L'inestimable potentiel de marché des voyageurs en situation de handicap, par Isabelle Ducharme
  - Bien accueillir des touristes en situation de handicap : une combinaison d'infrastructures accessibles et de services adaptés
- Tenue d'un kiosque et affichage lors du Sommet mondial Destinations pour tous à Bruxelles, les 1<sup>er</sup> et 2 octobre 2018

# 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 lequebecpourtous.com et keroul.qc.ca.

### Associations touristiques régionales (ATR)

En 2018, c'est une contribution financière de 31 000 \$ que Kéroul a reçu des 18 ATR partenaires. De plus, 14 régions ont gracieusement offert à Kéroul un espace publicitaire afin de faire la promotion du site Le Québec pour tous auprès des touristes à capacité physique restreinte qui utilisent les guides touristiques des régions pour la planification de leurs vacances au Québec. Un espace publicitaire d'une demipage dans le guide touristique a été offert par les ATR des régions suivantes : Montérégie, lles-de-la-Madeleine, Centre-du-Québec, Côte Nord. Un espace publicitaire d'un quart de page dans le guide touristique a été offert par les ATR des régions suivantes : Abitibi-Témiscamingue, Cantons-de-l'Est, Bas Saint-Laurent, Charlevoix, Québec, Gaspésie, Mauricie, Lanaudière, Outaouais et, Laval.





# **ADMINISTRATION**



# **◆ ACTIVITÉS DE GESTION**

### Réunions du conseil d'administration

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

# Assemblée générale annuelle







Tenue de la 39<sup>e</sup> assemblée générale annuelle au marché Jean-Talon, le 7 septembre 2018. Après l'assemblée, des visites guidées ont été offertes au marché Jean-Talon et dans le guartier de la Petite-Italie.

# Formation en gouvernance

La présidente du CA, Isabelle Ducharme, a participé à une série de cinq ateliers de formation intitulée « Les enjeux essentiels dans la gouvernance d'entreprises ». Ces ateliers étaient offerts par l'IGOPP et La Gouvernance au Féminin. Elle était accompagnée de la directrice adjointe de Kéroul, Lyne Ménard.

# Aéroports de Montréal



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. Elle a permis d'amasser 28 645,40 \$ en 2018-2019.

### Relève à la direction générale

André Leclerc ayant annoncé qu'il prendra sa retraite en décembre 2019, des démarches ont été entreprises pour l'embauche d'un nouveau ou d'une nouvelle titulaire à la direction générale.

# 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. Amorcée en janvier 2016, la recherche a suscité au total la réalisation de près de 90 entrevues avec des tiers, mobilisant ainsi plus de 120 personnes.





# **◆ ACTIVITÉS DE RECONNAISSANCE**

# La médaille du souverain pour les bénévoles

Le 14 février 2019, la gouverneure générale du Canada, Mme Julie Payette, a remis une médaille à Isabelle Ducharme pour l'ensemble de son bénévolat, avec une mention spéciale pour le travail accompli pour Kéroul.

### Événement Femmes de valeur de L'Oréal



Isabelle Ducharme était l'une des dix semi-finalistes pour le prix Femme de valeur qui reconnaît l'implication des femmes dans des activités bénévoles pour changer leur communauté. L'événement s'est tenu à Toronto, le 8 mars 2019. Un montant de 10 000 \$ a été remis à Kéroul, l'organisation sans but lucratif choisie par la récipiendaire.

### Grand prix de l'excellence en tourisme



Julie-Anne Perrault, étudiante en Gestion du tourisme à l'ESG UQAM et chargée de communications chez Kéroul, s'est vue décerner le Grand Prix de l'Excellence en tourisme, le 2 mai 2018, lors du congrès de l'Association québécoise de la formation en restauration, tourisme et hôtellerie (AQFORTH).

### Soirée de reconnaissance du Conseil guébécois du loisir



Dans le cadre de sa soirée de reconnaissance, le 13 juin 2018, le Conseil québécois du loisir a souligné les années d'engagement professionnel des personnes à la direction de leur organisation depuis plus d'un quart de siècle. Le président sortant Michel Beauregard a fièrement remis à Lyne Ménard et André Leclerc un sablier évoquant le temps passé dans le milieu associatif et toutes les belles années à venir. Il leur a témoigné toute l'admiration du milieu pour leurs contributions à la promotion de l'accessibilité au loisir.





# ◆ LES ADMINISTRATEURS ET LE PERSONNEL 2018-2019

### 

Le conseil d'administration est formé de professionnels issus de divers milieux. Une majorité d'administrateur sont des personnes à capacité physique restreinte (-)

- Isabelle Ducharme, présidente •
- Michel De Césaré, vice-président •
- Yves Leduc, secrétaire-trésorier •
- · Suzanne Asselin, administratrice
- Charles Gauthier, administrateur •
- Xavier Gret, administrateur (à partir de décembre 2018)
- Sophie Héneault, administratrice (à partir de décembre 2018)
- Joanne Lalumière, administratrice (jusqu'à décembre 2018)
- Eve Paré, administratrice (jusqu'à décembre 2018)

# Le personnel permanent

- Michèle Côté, secrétaire (du lundi au jeudi)
- Pierre Dionne, coordonnateur Destination pour tous (janvier à mars 2019)
- · Jonathan Gagnier, conseiller en accessibilité
- Jean-François Lavoie, directeur du développement et du partenariat (jusqu'à novembre 2018)
- Sylvie Lavoie, secrétaire (à temps partiel)
- Cédric Larouche, conseiller en accessibilité (depuis février 2019)
- · André Leclerc, président-directeur général
- Camille Leclerc, coordonnatrice Service-conseil en accessibilité
- Patricia Letarte, coordonnatrice de la certification Destination pour tous (juin 2018)
- · Lyne Ménard, directrice adjointe
- Julie-Anne Perrault, chargée de communication, puis coordonnatrice des communications et du marketing (depuis janvier 2019)
- Nathalie Roy, coordonnatrice du Programme d'accessibilité des établissements touristiques

### Le personnel contractuel

- René Kirouac, réviseur et rédacteur
- Gilles Lortie, teneur de livres (décédé le 16 décembre 2018)
- Michel Trudel, conseiller en relations gouvernementales et internationales (jusqu'à juillet 2018)
- Marie-Hélène Paradis, conseillère en relations gouvernementales (depuis septembre 2018)

### Les formatrices

- Monique Beaudoin
- Diane Bourgeois (décédée le 7 mars 2019)
- Tina Mintz
- Joëlle Rivard
- Aube Savard

C'est avec beaucoup de tristesse que Kéroul a annoncé le décès de deux employés contractuels en cours d'année, soit Gilles Lortie qui effectuait la tenue de livres de l'organisme depuis 19 ans et Diane Bourgeois, formatrice à Québec depuis 20 ans.

# **◆ MEMBERSHIP**

Kéroul regroupe 48 associations provinciales, régionales ou locales qui appuient la mission de l'organisme.

- Adapt-Solutions
- AlterGo
- Association des personnes handicapées de la MRC de Coaticook
- Association des personnes handicapées Matawinie inc.
- Association des personnes handicapées physiques de Brome-Missisquoi (APHPBM)
- Association des personnes vivant avec une surdité de Laval
- Association Hôtellerie Québec
- Association multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées
- Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue
- Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Lanaudière
- Association régionale de loisirs pour personnes handicapées du Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Association Restauration Québec
- Association sclérose en plaques de Lanaudière (ASEPL)
- Aventure Écotourisme Québec
- Centre d'action bénévole de la MRC de Coaticook
- Centre d'intégration à la vie active
- CHSLD de la Côte Boisée
- Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH)
- Contact'L de Varennes
- Corporation du parc régional de Val-Jalbert
- Dynamique des handicapés de Granby et Région
- Fédération des pourvoiries du Québec
- Groupe d'Entraide de la sclérose en plaques Banlieue Quest
- H.S.I. Handicaps Soleil inc.
- Handicap-Action Autonomie Bois-Francs
- Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal
- Intégration sociale Armand inc.
- Le comité des usagers / Centre montérégien de réadaptation - St-Hubert
- · Les Publications VOIR DIRE
- Moelle épinière et motricité Québec (MÉMO-Qc)
- Orthofab Inc.





- Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM)
- Regroupement des usagers du transport adapté et collectif de la MRC Rivière-du-Nord
- Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendants (ReQIS)
- Sclérose en plagues Haute-Yamaska-Richelieu (SEPHYR)
- Société canadienne de la sclérose en plaques -Chaudières-Appalaches
- Société canadienne de la sclérose en plaques Division du Québec
- Société canadienne de la sclérose en plagues Laurentides
- Société canadienne de la sclérose en plaques Mauricie
- Société canadienne de la sclérose en plaques Montérégie
- Société de la sclérose latérale amyotrophique du Québec
- Société des établissements de plein air du Québec (SÉPAQ)-Parc d'Aiguebelle
- Tourisme Autochtone Ouébec
- Tourisme Lanaudière
- Vie Autonome Montréal
- Ville de Montréal-Ouest
- Zonelogik

Kéroul regroupe aussi plus de 200 membres individuels.

### AFFILIATIONS

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

- Alliance mondiale sur les technologies et les environnements accessibles (GATES), qui a fusionné avec l'organisme international G3ict le 13 décembre 2018 - siège occupé par Isabelle Ducharme
- Bureau du taxi de Montréal (BTM) siège occupé par André Leclerc
- International Association of Transportation Regulations siège occupé sur le comité aviseur et le comité accessibilité par Isabelle Ducharme
- Réseau d'action des femmes handicapées du Canada siège occupé par Isabelle Ducharme

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

Michel De Césaré, administrateur, a été nommé membre indépendant du conseil d'administration de Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

Isabelle Ducharme est membre du projet « mode » du Comité du Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation du Montréal métropolitain (CRIR) et du Comité canadien pour la norme ISO en accessibilité touristique.

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
- Chambre de commerce du Montréal métropolitain
- Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)
- Conseil québécois du loisir (CQL)
- Moelle épinière et motricité Québec (MÉMO-Qc)
- Regroupement Loisir et Sport du Québec (RLSQ)
- Tourisme Autochtone Québec
- Tourisme Montréal







