Kéroul

RAPPORT ANNUEL 2014-2015

RAPPORT ANNUEL 2014-2015

Présenté lors de la 36e assemblée générale annuelle de Kéroul

Coordination : Lyne Ménard
Rédaction : Laure Durand, Stéphanie Gélinas, René Kirouac, Jean-François Lavoie, Lyne Ménard, Michel Trudel
Révision : Michèle Côté, René Kirouac
Graphisme : Karl Rowley, Krafix.com

KÉROUL
4545, avenue Pierre-De Coubertin
Montréal (Québec) H1V 0B2
514 252-3104
infos@keroul.qc.ca
www.keroul.qc.ca
www.larouteaccessible.com
www.destinationspourtous2014.com

REMERCIEMENTS

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

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

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

TABLE DES MATIÈRES

Mot des présidents 5
Bilan des activités
- Représentation et concertation 6
- Recherche, évaluation et service-conseil 13
- Formation 19
- Communications 21
- *La Route Accessible* 25
- Administration 28

Les administrateurs et le personnel 29
Engagements et réseautage 30
Annexe 1 – *Un monde pour tous*, Déclaration du Sommet mondial *Destinations pour tous* 2014 31

MOT DES PRÉSIDENTS

Kéroul a travaillé sans relâche pour organiser le premier **Sommet mondial *Destinations pour tous***, qui s'est tenu au Palais des congrès de Montréal, du 19 au 22 octobre 2014.

Nous sommes très fiers des résultats obtenus :

- 366 participants provenant de 31 pays;
- 148 exposés qui s'ajoutent à une banque de documentation à la fine pointe de l'actualité et des bonnes pratiques en matière d'accessibilité des activités touristiques et culturelles et dans les services de transport;
- la Déclaration ***Un monde pour tous***, qui constitue un plan d'action aux niveaux local, national et international, adoptée par les participants à la conclusion du Sommet; cette Déclaration est maintenant disponible en 10 langues et est appuyée par nombre d'organisations internationales prestigieuses, dont le Comité d'Éthique du Tourisme de l'Organisation mondiale du tourisme;
- Kéroul a été invité par l'Organisation des Nations unies et l'Organisation mondiale du Tourisme à présenter les résultats de ce Sommet lors du Forum sur le tourisme accessible tenu en novembre 2014 à Washington.

Simultanément à l'organisation du Sommet, Kéroul déployait des efforts notables pour mieux intervenir auprès des hôteliers. Suite à la plainte que nous avons déposée à la Régie du bâtiment l'an dernier relative au fait qu'un hôtelier de Montréal n'avait pas respecté les obligations d'accessibilité prévues au Code de construction du Québec, l'émission *La Facture* a diffusé un reportage à Radio-Canada le 20 octobre 2014, intitulé *Fauteuils roulants et hôtels montréalais ne font pas bon ménage*. Ce reportage a enquêté auprès de 60 hôtels montréalais et a démontré, par téléphone ou en caméra caché, que plusieurs d'entre eux ne se conformaient pas au Code de construction. Depuis, Kéroul a convenu d'un plan d'action avec l'*Association des hôtels du Grand Montréal* afin de sensibiliser les membres et mettre en valeur leurs meilleures pratiques.

En matière de transport, Kéroul a participé à plusieurs réunions au Bureau du taxi de la ville de Montréal et c'est le président directeur général de Kéroul qui s'est vu confier la présidence du Comité sur l'accessibilité universelle dans l'industrie du taxi de Montréal. Afin de bien les représenter au Comité, Kéroul a consulté plusieurs associations de personnes

Photo : © Zphoto.ca

handicapées et personnes âgées, afin qu'elles fassent part de leurs expériences, attentes et recommandations concernant le transport par taxi.

Kéroul a aussi rencontré le greffier et secrétaire général du Conseil exécutif, Juan Roberto Iglesias, afin d'obtenir son appui pour planifier la prochaine rencontre interministérielle qui se tiendra en octobre 2015 à Québec.

Finalement, Kéroul a mis à jour sa planification stratégique 2015-2018. Un ensemble de mesures a été dressé, en tenant compte des enseignements tirés du Sommet, de nos travaux auprès des hôteliers et de la lente mise en œuvre du Plan de développement 2012-2020 de l'industrie touristique du Québec.

Nous profitons de l'occasion pour remercier chaleureusement nos partenaires, nos collègues du conseil d'administration pour leur soutien constant, nos bénévoles et les membres de notre personnel pour leur dévouement indéfectible en faveur de l'atteinte des objectifs de la corporation.

André Leclerc
Président-directeur général et fondateur

Isabelle Ducharme
Présidente du conseil d'administration

REPRÉSENTATION ET CONCERTATION

LETTRE AU PREMIER MINISTRE

Une lettre a été adressée au premier ministre du Québec, Philippe Couillard, signée conjointement avec la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), et dans laquelle les deux organismes font part d'une liste de mesures à mettre en place en vue d'améliorer les conditions de vie des personnes handicapées du Québec, à savoir que :

1. tous les nouveaux bâtiments susceptibles d'accueillir le public et toutes les infrastructures municipales visant la circulation pédestre doivent être conçus sans obstacles et adaptés aux besoins des personnes handicapées, quelle que soit l'autorité publique responsable de ces travaux;
2. cette même obligation s'applique lors des travaux impliquant une rénovation majeure de ces bâtiments et infrastructures;
3. les programmes de formation en architecture, en design industriel, en urbanisme, en génie des transports, en gestion des affaires et en tourisme doivent couvrir cette notion d'accessibilité des nouveaux projets et les normes applicables;
4. toutes les entreprises desservant le public devraient offrir à leurs employés de première ligne une formation sur l'accueil et le service aux personnes handicapées;
5. toutes les entreprises de transport de personnes doivent offrir le même service à toute personne qui en fait la demande; sans réduire la portée de ce qui précède, nous jugeons qu'au minimum 10 % de leurs véhicules devraient être accessibles aux personnes handicapées;
6. toutes les entreprises touristiques, culturelles et de transport de personnes doivent accepter d'accueillir gratuitement l'accompagnateur d'une personne handicapée, celle-ci acquittant les droits d'accès;
7. pour marquer l'importance accordée à l'inclusion pleine et entière des citoyens handicapés, nous soumettons enfin la proposition que l'Office des personnes handicapées relève du ministère du Conseil exécutif.

RENCONTRE INTERMINISTÉRIELLE

Le secrétaire général du Conseil exécutif, Juan Roberto Iglesias, a été rencontré le 27 mars 2015 en vue de planifier la 7e rencontre interministérielle prévue pour le 21 octobre 2015. Cette rencontre sera organisée en collaboration avec le ministère du Tourisme du Québec, et vise à rendre compte des réalisations accomplies de même qu'à présenter les attentes de Kéroul en matière de tourisme, culture et transport accessibles auprès de 15 ministères du gouvernement québécois.

Un document décrivant les attentes de Kéroul auprès des ministères québécois est en cours de rédaction.

STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le 9 février 2015, Kéroul a présenté son mémoire *Un développement durable… peut-il ne pas être inclusif?* lors des auditions publiques de la Commission des transports et de l'environnement portant sur le projet de Stratégie gouvernementale de développement durable révisée 2015-2020.

Dans ce mémoire, la réponse de Kéroul est claire : un développement qui ne respecte pas une part importante de la population actuelle et de celle à venir ne peut pas être qualifié de durable. Le développement durable implique des projets tournés vers le futur et ouverts à tous, autrement dit, des projets qui ne comportent pas d'obstacles à leur accès pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle. En ce sens, Kéroul a recommandé :

1. que le citoyen soit clairement positionné au cœur de la Stratégie de développement durable du Québec;
2. que la Stratégie prenne position clairement à l'effet qu'un développement durable doit prendre en compte l'accessibilité des lieux et bâtiments pour les personnes handicapées; tout nouveau projet accueillant le public doit être conçu et réalisé pour qu'il soit accessible;
3. que la mobilité durable inclue le taxi comme élément essentiel du cocktail transport, tout particulièrement pour les personnes âgées et pour les personnes handicapées. Aussi faudrait-il réglementer l'offre de service de taxis accessibles à l'intention de toutes les entreprises annonçant un tel service de transport.

Le mémoire de Kéroul a reçu un appui du Réseau Fadoq.

↘ INVESTISSEMENT QUÉBEC (IQ)

André Leclerc a rencontré Benoit Deshaies, directeur de la Division Tourisme à Investissement Québec, pour lui faire part des engagements du ministère du Tourisme du Québec à considérer les questions relatives à l'accessibilité pour les projets soumis à une demande d'aide financière, afin que IQ utilise les mêmes critères d'évaluation.

↘ DESTINATION POUR TOUS

DESTINATION POUR TOUS

CERTIFIÉ PAR Kéroul

Kéroul a aussi mis de l'avant le concept de « **destination pour tous** ». Une « destination pour tous » est un lieu (village, municipalité ou quartier) qui permet à une personne handicapée et à sa famille un séjour prolongé sans obstacles. C'est donc dire que non seulement l'hôtel, les attraits touristiques, le restaurant seront accessibles, mais également le parcours piétonnier pour s'y rendre, le service de transport local et les commerces de proximité (épiceries, pharmacies, dépanneurs, etc.). Au-delà des acteurs touristiques traditionnels, ce concept interpelle les municipalités et promeut un milieu de vie sans obstacles. Un projet pilote est en cours avec la ville de Victoriaville.

↘ ACCESSIBILITÉ DES HÔTELS

Plainte à la Régie du bâtiment du Québec

Suite à la plainte déposée l'an dernier par Kéroul à la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) concernant le non-respect des normes d'accessibilité d'un nouvel hôtel à Montréal, la RBQ est allée inspecter l'hôtel et a constaté qu'effectivement, ce dernier ne répondait pas à tous les critères d'accessibilité et qu'il devait se conformer aux normes du Code de construction dans un temps donné. Kéroul a fait un suivi auprès de la RBQ sur l'avancé du dossier. Une fois la mise aux normes de l'hôtel pour l'accessibilité, la RBQ revisitera les installations.

Reportage à l'émission *LA FACTURE*

En collaboration avec Kéroul, l'équipe de l'émission *La Facture* a enquêté par téléphone ou en personne, avec une caméra cachée, sur plus de 60 hôtels de la région montréalaise récemment construits ou rénovés. Le Code de construction est clair et exige, depuis l'an 2000, que 10 % des chambres d'hôtel soient accessibles aux personnes à mobilité réduite. Or, le constat est accablant. Pour accéder aux hôtels, une personne à mobilité réduite est parfois obligée de passer par-dessus un trottoir ou, pire encore, d'emprunter un monte-charge au milieu des poubelles. Et souvent, dans les chambres dites accessibles, un rebord de bain ou de douche, ou un lit trop haut présentaient un obstacle pour la personne handicapée. Il faut savoir que, pour réagir ou sévir, la Régie du bâtiment du Québec doit recevoir une plainte; sinon, les hôtels délinquants ne sont jamais réprimandés ni sanctionnés. Pour les personnes qui veulent porter plainte et contribuer à l'amélioration des services, il y a deux options :

- La Régie du bâtiment du Québec
- La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Association des Hôteliers du Québec (AHQ)

Kéroul a entamé une collaboration avec l'AHQ et devait participer à leur congrès à titre de conférencier sur le thème de « l'innovation ». Malheureusement, le congrès n'a pas eu lieu, et considérant le départ de la directrice générale, le développement de ce partenariat a été reporté.

Association des Hôtels du Grand Montréal (AHGM)

Ève Paré, présidente-directrice générale de l'Association des hôtels du grand Montréal et André Leclerc, président-directeur général, Kéroul

Kéroul a signé une entente de partenariat avec l'AHGM afin de bénéficier du soutien de l'Association pour poursuivre sa mission et aider les membres de l'Association avec les différents enjeux liés à l'accessibilité des infrastructures d'accueil aux personnes handicapées. André Leclerc et Laure Durand ont fait une présentation aux membres du conseil d'administration de l'AHGM le 20 février 2015, pour présenter Kéroul, la réglementation en vigueur, la formation, l'importance de la qualité de l'information, les déductions fiscales et le service-conseil de Kéroul.

Sommet mondial *Destinations pour tous* 2014

SOMMET MONDIAL | WORLD SUMMIT

DESTINATIONS POUR TOUS | FOR ALL

Le **Sommet mondial *Destinations pour tous*** tenu du 19 au 22 octobre 2014 a connu un véritable succès : 366 participants inscrits provenant de 31 pays, 148 exposés portant sur 3 thèmes principaux : le tourisme, la culture et les transports, la participation d'organisations internationales prestigieuses (ONU, OMT, OACI, IATA, ACI, IATR, CLI, etc.) et une déclaration adoptée en conclusion de l'événement qui rallie la communauté internationale dédiée au tourisme inclusif.

On peut lire le bilan du Sommet mondial dans la revue *Le Baladeur* de l'hiver 2015.

Voici quelques faits saillants de l'événement :

Lancement des travaux. Ivor Ambrose, directeur général de l'ENAT (European Network for Accessible Tourism) et co-président de l'événement, rappelle les objectifs de la rencontre, soit le partage des meilleures pratiques des villes, régions et destinations les plus accessibles, en vue d'établir un plan pour le développement d'un tourisme inclusif et accessible pour tous à l'échelle internationale, notamment par l'établissement de normes communes.

Pierre Jeanniot, ex-président et chef de la direction d'Air Canada et ex-directeur général et chef de la direction de l'Association de transport aérien international (IATA), formule plusieurs propositions afin que les excellentes recommandations de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) en matière d'accessibilité soient mises à la disposition des sociétés aériennes, des aéroports et des gouvernements.

Magnus Berglund, directeur de l'accessibilité dans la chaîne d'hôtels Scandic, qui regroupe 230 hôtels en Scandinavie et dans les pays nordiques, révèle que chez eux, tout client, handicapé ou pas, est tout simplement… un client! Les stratèges de l'entreprise ont reconnu ce que d'autres hôteliers peinent encore à admettre : l'accessibilité pour tous est une niche lucrative, ouvrant à un marché en croissance.

Adoption de la Déclaration *Un monde pour tous*. La Déclaration énumère 40 mesures précises afin de mettre en œuvre, au niveau international et dans chacun des pays participants au Sommet, 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. Le texte de la Déclaration se trouve à l'annexe 1.

Toutes les conférences du Sommet, leurs acétates ainsi que les articles de conférenciers se retrouvent sur le site du Sommet Destinationspourtous2014.com, sous l'onglet « Actes du Sommet ».

↘ PARTENARIAT QUÉBEC-WALLONIE

Kéroul a déposé un projet de coopération bilatérale dans le cadre de l'appel à projets de la IXe Commission mixte permanente Québec/Wallonie-Bruxelles 2015-2017, en collaboration avec l'organisme Access-i de Wallonie-Bruxelles. Le projet Wallonie-Québec vise à partager les expertises développées dans l'évaluation de l'accessibilité pour le secteur des loisirs, du tourisme et de la culture, de *La Route Accessible* et dans la formation des gestionnaires et des employés d'entreprises quant à l'accueil du public.

↘ FONDATION DESIGN FOR ALL

Design for all FOUNDATION

Kéroul et la Fondation *Design for All* ont conclu une entente par laquelle Kéroul est le représentant de la Fondation pour les Amériques. Pour sa part, la Fondation *Design for All* contribue à certains des projets mis de l'avant par Kéroul.

Fondée à Barcelone en 2001, la Fondation *Design for All* est une organisation à but non lucratif ayant pour mission de diffuser et encourager l'utilisation des principes de la conception universelle à travers le monde. À cette fin, la Fondation recueille et diffuse les bonnes pratiques et les réalisations significatives qui respectent la diversité des personnes et contribuent à ce que chacun puisse jouir d'opportunités équivalentes de développement personnel. La Fondation a développé divers réseaux de collaboration : les Villes pour tous, Expérience centrée sur l'usager, les Musées pour tous et la Société pour tous.

↘ L'UQÀM ET L'OMT SIGNENT UNE ENTENTE POUR L'AVANCEMENT DE LA RECHERCHE EN TOURISME LORS DU SOMMET MONDIAL *DESTINATIONS POUR TOUS.*

L'École des sciences de la gestion de l'UQÀM et l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) ont signé une entente, le 20 octobre 2014, qui permet l'avancement de la recherche dans le domaine du tourisme. Le partenariat cible principalement quatre champs d'expertise : l'adaptation aux changements climatiques en tourisme, le tourisme et le développement durable, le patrimoine et la culture ainsi que l'accessibilité en tourisme.

Cette entente a été signée en présence des représentants de Kéroul, André Leclerc et Isabelle Ducharme. L'un des premiers chantiers de cette entente de recherches devrait porter sur le tourisme accessible.

↘ CONGRÈS INTERNATIONAUX

Sommet international sur l'accessibilité

La présidente du conseil d'administration de Kéroul, Isabelle Ducharme, a donné une conférence lors du « 2014 International Summit on Accessibility » qui s'est tenu au Centre des congrès d'Ottawa, du 12 au 15 juillet 2014.

International Association of Transportation Regulators

La présidente du conseil d'administration de Kéroul, Isabelle Ducharme, a participé à la consultation publique internationale qui a eu lieu dans le cadre du congrès annuel de l'International Association of Transportation Regulators (IATR) à la Nouvelle-Orléans, du 21 au 24 septembre 2014.

Forum sur le tourisme accessible et le développement durable

Michel Trudel, coordonnateur du Sommet mondial, a tenu un kiosque, et a présenté la Déclaration *Un monde pour tous* et *La Route Accessible* lors du Forum sur le tourisme accessible et le développement durable organisé par l'ONU. Cet événement a eu lieu au siège de l'Organisation des États Américains (OAS) à Washington, où se tenait le « Global South 2014 Expo », du 17 au 21 novembre 2014.

↘ TRANSPORT

TRANSPORT PAR TAXIS

Bureau du Taxi

Au sein du conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal (BTM), la clientèle à mobilité réduite est représentée par André Leclerc, président-directeur général de Kéroul.

De plus André Leclerc s'est vu confier la présidence du *Comité sur l'accessibilité universelle dans l'industrie du taxi de Montréal.* Ce comité a été créé le 18 décembre 2014 par résolution du Conseil d'administration du BTM.

Consultation du milieu associatif

Considérant que la Ville de Montréal voudrait se doter d'une politique de développement de l'industrie du taxi, Kéroul a invité les personnes handicapées et les organismes qui les représentent à lui faire part de leurs expériences, attentes et recommandations concernant le transport par taxi à Montréal. Les préoccupations des personnes en situation de handicap portent notamment sur les sujets suivants :

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

Cette consultation a donné lieu à la publication des recommandations de Kéroul pour la disponibilité d'un service de taxi accessible à Montréal. Ce rapport a été présenté aux membres du conseil d'administration du Bureau du taxi de Montréal, aux membres du Comité provincial de concertation de l'industrie du taxi du Québec et aux membres de *l'International Association of Transportation Regulators*.

Alexandre Taillefer

Le 2 octobre 2014, Kéroul a rencontré Alexandre Taillefer, afin que le projet d'implantation d'un parc de taxis électriques à Montréal dont ce dernier est l'initiateur tienne compte du besoin des personnes handicapées de disposer de taxis accessibles.

TRANSPORT AÉRIEN

OACI

Le 15 mai 2014, Kéroul a participé à une réunion tenue au siège social de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) à Montréal, concernant la mise en œuvre des recommandations de l'organisme portant sur l'accessibilité du transport aérien. Y participaient également des représentants de Transports Canada, de l'Office des transports du Canada et du Conseil national de la Recherche scientifique.

Aéroports de Montréal

André Leclerc a participé à deux réunions du comité consultatif d'Aéroports de Montréal.

RECHERCHE, ÉVALUATION, SERVICE CONSEIL

PUBLICATIONS DANS L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

Kéroul a transmis la liste des établissements touristiques et culturels accessibles à plusieurs organisations partenaires, afin qu'ils en fassent la publication dans leurs répertoires respectifs. Ces destinataires comprennent les associations touristiques régionales, bonjourquebec.com, la Société des attractions touristiques du Québec, Hébergement Québec, Camping Québec, l'Association de l'Agrotourisme et du Tourisme Gourmand du Québec, la Société des Musées du Québec, les Journées de la culture et la Nuit Blanche à Montréal.

BASE DE DONNÉES

L'actualisation et la restructuration de la base de données du site Web de Kéroul sont complétées. Celle-ci est néanmoins bonifiée continuellement et contient 4 215 établissements actifs.

MISE À JOUR DES OUTILS DE KÉROUL

Kéroul a commencé à mettre à jour les outils promotionnels pour le service aux entreprises et à réaliser ses propres figures d'illustrations avec Yannick Belzil, illustrateur, afin de pouvoir dans un second temps mettre à jour les aide-mémoire du service.

CERTIFICATION ET SERVICE-CONSEIL

En plus des suivis effectués en lien avec les mandats de service-conseil exécutés au cours de l'année précédente (2013-2014), de nouveaux projets ont été réalisés pour le compte des organisations suivantes :

- Auberge des Gallant
- Centre des congrès de Québec
- Hôtel Alt Montréal Griffintown
- Hôtel et Suites Le Dauphin Québec
- Hôtel Travelodge Montréal Centre
- Radio-Canada
- Société des traversiers du Québec :
  Traverse Montmagny – L'Isle-aux-Grues

DEMANDES D'INFORMATION

Assistance-conseil

Kéroul maintient son service téléphonique d'assistance-conseil pour les entreprises ou les professionnels de la construction désirant obtenir des renseignements liés aux critères d'accessibilité. Ce service est offert gratuitement grâce à la subvention du ministère du Tourisme. Kéroul a reçu près de 500 demandes. Dans la majorité des cas, cette clientèle a été référée par le Conseil de développement du camping au Québec (CDCQ), l'Office des personnes handicapées du Québec, Tourisme Québec, par des organismes de personnes handicapées ou suite à des recherches sur Internet.

Détail des résultats

- Entreprises touristiques et culturelles 396
- Professionnels du milieu 64
- Autres demandeurs (ergothérapeutes, etc.) 39

Service à la clientèle

Plus de 500 demandes ont été reçues, réparties de la manière suivante :

- Par téléphone 179
- Par courriel 341

COMITÉ AQRIPH/COPHAN – ACCESSIBILITÉ ET HABITATION

Laure Durand, coordonnatrice recherche et développement, a participé au Comité habitation et accessibilité universelle de l'Alliance Québécoise des Regroupements régionaux pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AQRIPH) et de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN). Les principaux sujets et dossiers discutés sont les suivants :

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

↘ ACCESSIBILITÉ DE LA RUE SAINTE-CATHERINE OUEST

André Leclerc et Laure Durand ont participé aux groupes de discussion sur les orientations d'aménagement du projet de la rue Sainte-Catherine Ouest ainsi qu'au forum ouvert sur l'avenir de la rue Sainte-Catherine Ouest. Ils ont signalé l'importance de rendre la rue et ses commerces accessibles. Les recommandations de Kéroul ont été remises par écrit au maire de Montréal. Kéroul fera un suivi tout au long du processus afin de s'assurer que les préoccupations des personnes à capacité physique restreinte soient prises en compte.

↘ COMITÉ PARC JEAN-DRAPEAU – TECHNO MONTRÉAL

Laure Durand a participé à la consultation organisée par Techno Montréal sur le développement du Parc Jean-Drapeau dans le cadre des célébrations du 375e anniversaire de Montréal et du 50e anniversaire d'Expo67. Cet exercice réunissait des gens de différents horizons afin que les projets répondent le plus possible à l'ensemble. À la demande des organisateurs, Kéroul était présent afin d'apporter l'expertise en matière d'accessibilité universelle des installations touristiques et culturelles.

↘ COMITÉ ESPACE POUR LA VIE

Kéroul a continué le partenariat avec Espace pour la vie en participant aux consultations citoyennes dans le cadre des célébrations du 375e anniversaire de Montréal avec le Pavillon de verre, la métamorphose de l'Insectarium et le Biodôme renouvelé.

↘ CENTRE DE RECHERCHE INTERDISCIPLINAIRE EN RÉADAPTATION DU GRAND MONTRÉAL (CRIR)

Isabelle Ducharme a participé au projet de Laboratoire Vivant de Réadaptation au centre commercial (RehabMaLL), au projet de sensibilisation des commerçants du centre-ville et à la préparation du projet mode – vêtements adaptés du CRIR.

↘ UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES (UQTR)

Kéroul est membre du comité de pilotage du projet plein-air dirigé par l'UQTR afin de développer des outils pour l'amélioration du plein-air accessible.

↘ HEC MONTRÉAL

Cinq groupes d'étudiants en *Recherche qualitative en marketing* de HEC Montréal ont effectué un travail afin de comprendre comment les personnes en situation de handicap planifient leurs vacances. Le mandat des étudiants consistait à analyser le processus de planification en tentant d'identifier les motivations des consommateurs, les obstacles rencontrés, l'importance des expériences passées ainsi que la place occupée par l'entourage des personnes visées dans ce processus. André Leclerc, Stéphanie Gélinas et Laure Durand ont d'abord rencontré les étudiants, le 22 janvier 2015, pour leur présenter le mandat de recherche et les conseiller afin de faciliter les communications lors des entrevues et des groupes de discussion avec les personnes en situation de handicap.

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

En vue d'alimenter les réflexions du Sommet mondial et de mieux connaître où se situe le Québec en matière d'accessibilité, Kéroul et la Société Logique ont réalisé une *Revue des normes et règlements en matière d'accessibilité des établissements touristiques*. L'étude compare les dispositions de la norme ISO avec le Code de construction du Québec et d'autres normes ou règlements : la Norme CSA B651-12 - Conception accessible pour l'environnement bâti, les *Standards for Accessible Design* des États-Unis, le Code de construction et de l'habitation français et le Code du bâtiment de l'Ontario. Le Québec ressort bon dernier de cette analyse en profondeur. Présentés lors du Sommet, les résultats ont été accueillis avec beaucoup d'intérêt. L'étude a été réalisée grâce au soutien financier de l'Office des personnes handicapées du Québec.

↘ PARIZEAU PAWULSKI, ARCHITECTES, ET DUPRAS LEDOUX, INGÉNIEURS

Kéroul a été approché par les firmes Parizeau Pawulski, architectes, et Dupras Ledoux, ingénieurs, afin de convenir d'un partenariat conjoint pour élargir les services de Kéroul et pouvoir proposer une offre de service complète allant jusqu'aux plans et devis et à la réalisation de travaux de développement d'infrastructures touristiques et culturelles accessibles.

↘ HANDIBOOKING

Kéroul effectue des démarches en vue de devenir le partenaire québécois de la plate-forme européenne de réservation handibooking.com, spécialisée dans l'hébergement adapté aux personnes en situation de handicap.

↘ ALTERGO

Kéroul travaille en partenariat avec AlterGo pour améliorer l'accessibilité des festivals. Kéroul a participé à la journée « AU 360 » organisée par AlterGo le 3 février 2014, afin de prioriser les actions à mettre en place au cours de la prochaine année pour favoriser l'inclusion sociale des personnes ayant une limitation fonctionnelle. Kéroul a aussi participé au Speed Dating le 12 février 2014 pour rencontrer et échanger avec les acteurs de l'accessibilité universelle à Montréal.

↘ *ON ROULE AU QUÉBEC*

Kéroul a été approché par *On roule au Québec*, afin de voir la possibilité de conclure un partenariat. Suite aux échanges avec Catherine Blanchette-Dallaire, il a été convenu que les deux organismes étaient complémentaires, mais qu'il n'y avait pas lieu de conclure un partenariat spécifique.

↘ RENCONTRE DES DIFFÉRENTS FOURNISSEURS

Afin de pouvoir améliorer la qualité de son service-conseil, Kéroul a rencontré différents prestataires de services, notamment les fournisseurs CDVI et EDMIT Industries Inc., deux entreprises d'installation d'ouvre-portes automatiques.

↘ CORPORATION DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE DU QUÉBEC (CITQ)

Kéroul collabore de nouveau avec la CITQ. Lors de l'ouverture du dossier d'un nouvel établissement hôtelier, la CITQ transmet une lettre à l'hôtelier lui indiquant ses obligations et les principales normes à respecter pour que son établissement soit reconnu complètement accessible. Lors de la transmission de la « trousse de bienvenue » de la CITQ, le formulaire d'autoévaluation de l'accessibilité de l'établissement est remis à l'hôtelier. Kéroul a formé gratuitement les classificateurs de la CITQ concernant les normes et standards d'accessibilité et 4 campings ont été évalués à l'été 2014 par la CITQ :

- Camping Belle-Rivière Réserve faunique des Laurentides,
- Camping Koa Bas-Saint-Laurent,
- Camping Mont-Vidéo,
- Camping Parc du Gros-Cap.

De ces sites, un a obtenu la cote « partiellement accessible » et les trois autres ont reçu la cote « non accessible ».

↘ FÉDÉRATION DES POURVOIRIES DU QUÉBEC (FPQ)

Kéroul et la FPQ ont terminé leur entente après trois ans de collaboration. Au total, trente-trois pourvoiries ont été évaluées. Pour le moment, elles ont toutes la cote « non accessible », mais certaines pourront devenir « partiellement accessible » après quelques améliorations.

Un guide d'accessibilité a été réalisé. Il est destiné aux gestionnaires de pourvoiries qui souhaitent améliorer l'accessibilité de leurs établissements et développer des activités accessibles. L'outil se décline en trois parties :

1. Présentation des normes en vigueur en ce qui concerne l'accessibilité des bâtiments et campings.
2. Présentation d'exemples concrets de bonnes pratiques : équipements et réalisations exemplaires en matière d'activités de plein air.
3. Présentation des besoins et attentes de la clientèle à mobilité réduite face à une expérience en pourvoirie en ce qui a trait à l'accessibilité et la sécurité des installations.

Les trois parties du guide d'accessibilité pour les pourvoiries sont disponibles en ligne sur le site Internet de Kéroul.

Laure Durand a fait la promotion du guide lors du 65e congrès de la Fédération des pourvoiries du Québec, au Château Montebello les 3 et 4 décembre 2014, et lors d'une conférence

donnée en collaboration avec Marie-Josée Blanchette de la FPQ au Sommet mondial *Destinations pour tous*. Kéroul et la FPQ vont continuer de collaborer ensemble pour l'évaluation des pourvoiries en répondant aux demandes individuelles d'évaluation.

↘ SOCIÉTÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE PLEIN AIR DU QUÉBEC (SÉPAQ)

Le partenariat avec la SÉPAQ s'est poursuivi. Kéroul est allé évaluer le Parc de la Chute-Montmorency et le Manoir Montmorency, qui ont reçu la cote « partiellement accessible », et le chalet Compact au Parc national d'Oka, qui a reçu la cote « accessible ».

↘ SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (STM)

La STM a fait appel à Kéroul afin d'effectuer l'évaluation de 33 agences de vente de titres de transport. De ce nombre, 16 ont reçu la cote « accessible », 3 seront « accessible » sous condition, 5 « partiellement accessible », 5 « non accessible » et 4 ont refusé de se faire évaluer.

↘ FESTIVALS ET ÉVÉNEMENTS QUÉBEC (FEQ) ET RÉMI

Kéroul a travaillé en collaboration avec la FEQ et le RÉMI afin de faire un projet pilote sur l'évaluation des festivals. Un total de 8 festivals ont été évalués au courant de l'été, 7 à Montréal et 1 à Québec. De ce nombre, 2 ont reçu la cote « accessible » et 6 la cote « partiellement accessible ».

↘ VILLAGES-RELAIS

Le partenariat avec les Villages-relais s'est poursuivi. Onze Villages-relais ont été évalués par Philippe Cordeau, conseiller en recherche et développement à Kéroul, et six ont été réévalués pour constater les modifications apportées suite à la 1re évaluation. Après avoir évalué plus de 580 services dans 22 municipalités, un total de 61 services évalués aura obtenu la cote « accessible ».

Bilan des évaluations Kéroul 2014-2015

Municipalités (1re visite - Rapport d'évaluation) :

- Stornoway
- Hébertville
- La Doré
- Saint-Fulgence
- Sacré-Coeur
- Forestville
- Chandler
- Mont-joli
- Paspébiac
- Baie-Saint-Paul
- Rivière-Rouge

Municipalités (2e visite - Certification) :

- Danville
- Weedon
- Amqui
- Dégelis
- Saint-Siméon
- Labelle

↘ PROJET PILOTE D'AUTO-ÉVALUATION DES RESTAURANTS

Tourisme Centre-du-Québec s'est joint à Kéroul dans le cadre d'un projet pilote qui invitait les restaurateurs membres de la région à faire l'auto-évaluation de l'accessibilité de leur établissement. L'objectif était d'évaluer le potentiel de l'évaluation faite par le dirigeant de l'entreprise pour desservir plus aisément le vaste territoire québécois et mettre à jour de façon régulière l'information diffusée sur notre site Internet. Cinq restaurants ont participé au projet et ont rempli une grille d'auto-évaluation avec des photos à l'appui. Parmi ces restaurants, 3 ont reçu la cote « accessible », un la cote « partiellement accessible », et un la cote « non accessible ».

↘ MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION DU QUÉBEC (MAPAQ)

Le MAPAQ soutient Kéroul dans le développement de l'accessibilité des sites d'agrotourisme et de tourisme gourmand dans les régions desservies par *La Route Accessible* (Montérégie, Laurentides, Chaudières-Appalaches, Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Lanaudière et Estrie). Les évaluateurs de Kéroul ont visité les sites suivants à l'été 2014 :

RÉGION	SITES D'AGROTOURISME ET DE TOURISME GOURMAND			
Cantons-de-l'Est	Savonnerie des Diligences, *Eastman*		✔	
Cantons-de-l'Est	Vignoble Chemin de la rivière, *Magog*	✔		
Centre-du-Québec	Les petits fruits d'Evélyne, *Princeville*			✔
Chaudière-Appalaches	Bleuetière Ferme Palyn, *Saint-Henri de Lévis*			✔
Chaudière-Appalaches	Vignoble Clos Lambert, *Lévis*			✔
Lanaudière	Vignoble Mondor, *Lanoraie*			✔
Lanaudière	Restaurant La Réserve Md, *Notre-Dame-de-la-Merci*		✔	
Lanaudière	Cabane à sucre Paquette, *Sainte-Anne-des-Plaines*			✔
Laurentides	Intermiel, *Mirabel*		✔	
Laurentides	Cabane à sucre chez Gagnon, *Saint-Hermas*			✔
Laurentides	La Villa du Sirop, *Saint-Eustache*		✔	
Laurentides	Les Vergers Lafrance (Domaine Lafrance), *Saint-Joseph-du-Lac*		✔	
Laval	Ferme Aux Vieux Chênes, *Laval*			✔
Montérégie	Les quatre feuilles, *Rougemont*		✔	
Québec	Cidrerie Verger Bilodeau, *Saint-Pierre-de-l'Île-d'Orléans*			✔
Québec	Domaine Orléans, *Saint-Pierre-de-l'Île-d'Orléans*			✔
Saguenay–Lac-Saint-Jean	Domaine le cageot, *Jonquière*		✔	

↘ SOCIÉTÉ DU RÉSEAU DES ÉCONOMUSÉES

Kéroul a procédé à l'évaluation de 6 établissements faisant partie du réseau des économusées.

RÉGION	ÉCONOMUSÉES				
Charlevoix	Cidrerie et Verger Pedneault, *Isle-aux-Coudres, MAPAQ*			✔	
Montérégie	Studio des verriers du Richelieu, *Richelieu*		✔		
Québec	Atelier Paré – Économusée de la sculpture sur bois, *Sainte-Anne-de-Beaupré*		✔		
Québec	Ferme Langlois et fils (chez Médé), *Neuville, MAPAQ*		✔		
Saguenay–Lac-Saint-Jean	Bilodeau Pelletier-Bottier, *Normandin*			✔	
Saguenay–Lac-Saint-Jean	Bilodeau Taxidermie, *Normandin*		✔		

↘ ÉVALUATION D'ÉTABLISSEMENTS POUR *LA ROUTE ACCESSIBLE*

Près de 50 établissements ont été évalués, dans le but éventuel de faire partie de *La Route Accessible.* Ils ont tous reçu une certification permettant de connaître la cote d'accessibilité de leur établissement. Certains, présentant un potentiel pour *La Route Accessible*, ont reçu des recommandations détaillées en vue d'améliorer leur accessibilité.

Voici la liste des établissements évalués, par région :

Bas-Saint-Laurent
- Auberge la Clé des Champs

Cantons-de-l'Est
- Bureau d'accueil touristique Sutton
- Café Bistro Les Trois Grâces
- Camp Massawippi - Centre de Réadaptation Mab-Mackay
- Grand Times Hôtel
- Hôtel Le Floral
- La Maison de Bolton
- Marais de la Rivière-aux-cerises
- Musée Beaulne

Centre-du-Québec
- Hôtel Comfort Inn Drummondville
- Pacini
- Parc Marie-Victorin
- Quality Inn & Suites Victoriaville

Charlevoix
- Boutique de la cidrerie des Vergers Pedneault
- Charlevoix Éco-Mobilité
- Le Train du Massif de Charlevoix et le Train léger de Charlevoix

Chaudière-Appalaches
- Bureau d'information touristique Montmagny et les Îles
- Galerie Louise Carrier
- Gîte Ambrelane

Gaspésie
- Hôtel Quality Inn & Suites Matane
- Mon Joli Motel
- Motel L'Abri
- Restaurant La Terrasse (Quality Inn & Suites Matane)
- Resto-Bar L'Imprévu (Quality Inn & Suites Matane)

Lanaudière
- Bureau d'information touristique des Moulins

Laurentides
- Gîte Vita Bella B&B
- La jolie campagnarde

Mauricie
- Halte routière de Maskinongé

Montérégie
- Centre Notre-Dame-de-Fatima

Montréal
- Cineplex Odeon du quartier latin
- Musée du costume et du textile du Québec
- Musée Grévin Montréal
- Taverne F

Québec
- Bus Rouge (les tours du Vieux-Québec)
- Camp «O» Carrefour
- Cyclopousse Québec
- Fairmont Le Château Frontenac
- Hôtel-Musée Premières Nations
- Réserve nationale de faune du Cap Tourmente

Saguenay–Lac-Saint-Jean
- Appartement aux 4 Roues
- Auberge du km 31
- Hôtel du Jardin de Saint-Félicien
- Hôtel Universel
- L'Oasis (Hôtel du Jardin)
- Restaurant Marchand

FORMATION

FORMATION DANS LES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

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

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

- Institut du tourisme et de l'hôtellerie du Québec, Montréal (4 formations)
- Collège Mérici, Québec (5 formations)
- Collège LaSalle, Montréal (4 formations)
- École d'alimentation et d'hôtellerie du C.F.P. Bel-Avenir, Trois-Rivières
- Collège Montmorency, Laval (2 formations)
- Cégep de Limoilou, Québec
- Cégep de Granby - Haute-Yamaska, Granby
- Cégep Champlain, Saint-Lambert
- Cégep de Matane, Matane

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

- C.F.P. Léonard-De Vinci, Édifice Côte-Vertu, Montréal (2 formations)
- C.F.P. 24 juin, Sherbrooke
- C.I.A. Verdun-LaSalle, Montréal
- École hôtelière de l'Outaouais, Gatineau

Établissements collégiaux offrant des cours en Techniques d'hygiène dentaire

- Collège John Abbott, Montréal (2 formations)
- C.F.P. 24 juin, Sherbrooke

Établissements collégiaux offrant des cours en Vente-conseil

- C.F.P. des Riverains, Repentigny (2 formations)

Établissement collégial offrant des cours en Techniques policières

- Cégep de Maisonneuve, Montréal (3 formations)

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

- Cégep de Saint-Laurent, Montréal

Établissement collégial offrant des cours en Techniques de diététique

- Cégep de Trois-Rivières, Trois-Rivières

Établissements professionnels offrant des cours en Soutien informatique

- C.F.P. des Riverains, Repentigny (4 formations)

Au total, 1153 étudiants ont été formés à l'accueil et au service des personnes handicapées et des personnes âgées.

FORMATIONS PUBLIQUES

Bas-Saint-Laurent

- Sanctuaire Sainte-Anne-de-la-Pointe-au-Père
- Hôtel Rimouski
- Corporation du patrimoine de Rivière-Bleue

Cantons-de-l'Est

- Bureau d'information touristique de Memphrémagog
- Parc national du Mont-Mégantic
- Manoir des Sables

Centre-du-Québec

- Centre d'interprétation de la canneberge
- Maison des arts Desjardins de Drummondville

Chaudière-Appalaches

- Auberge des Glacis
- Maison Alphonse-Desjardins

Gaspésie

- Musée acadien du Québec
- Le Gîte du Mont-Albert

Québec

- Écono Lodge Montmorency Falls
- Office du tourisme de Québec
- La Corporation de la Salle Albert-Rousseau
- Hôtel et Suites Normandin
- Hôtel Le Germain Dominion
- Hôtel Château Laurier
- Centre des congrès de Québec
- Fairmont Le Château Frontenac
- ENIPSO – Évaluation service client
- Delta Québec

Laurentides

- Tourisme Laurentides
- Les Vergers Lafrance
- La Corporation du Moulin Légaré

Lanaudière

- Théâtre [acàc]
- *Laval*
- ATR associées du Québec
- Skyventure Montréal

Montérégie
- SPEC du Haut-Richelieu
- Centre des arts Juliette-Lassonde de Saint-Hyacinthe
- L'Hôtel Rive-Gauche
- Auberge Handfield

Montréal
- Conseil des Arts et Lettres du Québec
- Embassy Suites Montréal
- Vayas – Création de voyages mieux-être

FORMATIONS PRIVÉES

- Service d'incendie d'Aéroport de Montréal – SIADM (4 formations)
- Sûreté aéroportuaire de l'Aéroport de Montréal (2 formations)
- Service à la clientèle de l'Aéroport de Montréal (6 formations)
- Service Vinci Park Canada de l'Aéroport de Montréal (2 formations)
- OPSIS services aéroportuaires Inc. à l'Aéroport de Montréal (2 formations)
- AVIS Budget de l'Aéroport de Montréal (5 formations)
- Hertz Canada de l'Aéroport de Montréal
- Hôtel et Suites Le Dauphin de Drummondville
- Hôtel Quality Inn & Suites de Matane
- Ritz Carlton de Montréal
- Intercontinental Montréal
- Musée national des beaux-arts du Québec
- Maison Radio-Canada

Au total, 399 personnes ont suivi les formations publiques et privées.

FORMATION DES AGENTS DE VOYAGES

Une formation a été donnée à un groupe de 8 agents de voyages les 9 et 10 décembre 2014.

FORMATIONS DANS LE CADRE DU SOMMET MONDIAL *DESTINATIONS POUR TOUS 2014*

À l'occasion du Sommet mondial, deux formations d'une durée de 1 h 30 chacune, l'une en français et l'autre en anglais, ont été offertes aux 61 participants qui s'étaient préalablement inscrits.

PROJET D'APPRENTISSAGE EN LIGNE

Grâce à un appui financier du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (FDRCMO), Kéroul travaille au développement de la formation ***Service Complice*** en ligne, en collaboration avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT).

COMMUNICATIONS

SITE INTERNET

Du 1er avril 2014 au 31 mars 2015, le nombre de visiteurs du site Internet de Kéroul est de 54 053, ce qui constitue une hausse de 17 % par rapport à l'an dernier. Le nombre de pages vues est de 143 927.

REVUE *LE BALADEUR*

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

KÉROUL EN BREF

Le bulletin d'information *Kéroul en bref* a été diffusé par courriel à 6 reprises à toutes les personnes inscrites sur la liste d'envoi et à nos partenaires de l'industrie touristique (600 destinataires).

MÉDIAS IMPRIMÉS ET MÉDIAS ÉLECTRONIQUES

L'accessibilité du tourisme et le *Sommet mondial* ont bénéficié d'une excellente couverture médiatique. Plus de 200 articles ont été publiés. On peut retrouver la revue de presse du Sommet au lien suivant : http://www.destinationspourtous2014.com/medias/RevuePresse_Sommet2014.pdf

Le Réseau de veille en tourisme a été présent au Sommet mondial et a publié une série d'articles portant sur le tourisme accessible. Le Réseau de veille en tourisme est un organisme spécialisé dans la veille stratégique en tourisme, créé par la Chaire de tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal. Voici les thématiques abordées :

- En route vers l'accessibilité pour tous
- Un concours récompense les villes les plus accessibles
- Le label Destinations pour tous
- Le plein air accessible
- Pour une vie culturelle accessible à tous
- Des destinations accessibles à tous

MIDIS DE LA MAISON À RADIO-CANADA

Dans le cadre des « Midis de la Maison » à Radio-Canada, Pénélope Mc Quade et Stéphane Laporte ont animé une conférence ayant pour thème « Le tourisme accessible pour tous », le lundi 20 octobre 2014, à la salle Jean-Despréz. À cette occasion, ils ont fait part de leurs expériences en tant que voyageurs à mobilité réduite. Cette activité de sensibilisation était destinée aux employés de Radio-Canada.

RADIO

Accès libre

Des reportages sur les voyages accessibles ont été diffusés à l'émission *Accès libre* du Canal M, la radio de Vues et Voix. Cette émission est animée, toutes les deux semaines, par Isabelle Ducharme, présidente du conseil d'administration de Kéroul. De plus, en mai 2014, Stéphanie Gélinas a co-animé cinq émissions.

Laure Durand a participé à une entrevue animée par Luc Fortin à l'émission du vendredi 19 décembre 2014; elle y a présenté le poste de coordonnatrice Recherche et Développement chez Kéroul, le processus d'évaluation et de certification, les services offerts pour un établissement qui veut se rendre accessible, les critères d'évaluations et les coûts.

Philippe Cordeau a participé à une entrevue avec Luc Fortin à l'émission du jeudi 19 mars 2015, sur le thème des cabanes à sucre accessibles au Québec, accompagné du propriétaire de la cabane à sucre Les Quatre Feuilles.

Radio-Canada

Michel Trudel a fait une entrevue avec Catherine Perrin à Radio-Canada, le 23 octobre 2014, afin de dresser le bilan du Sommet mondial *Destinations pour tous.*

↘ TÉLÉVISION

Lyne Ménard et André Leclerc ont participé à une émission diffusée aux nouvelles de Radio-Canada, le vendredi 17 octobre 2014, intitulée « Québec, une ville accessible aux fauteuils roulants?».

Isabelle Ducharme a participé à l'émission RDI Week-end à Radio-Canada pour parler du Sommet mondial *Destinations pour tous*, le samedi 18 octobre 2014.

Isabelle Ducharme a participé au tournage de dix chroniques touristiques pour l'émission *Ça me regarde* de AMI-télé. AMI-télé est la première chaîne de télévision de langue française qui diffuse tout son contenu avec vidéodescription et sous-titrage pour malentendants. Les émissions ont commencé à être diffusées mensuellement à compter de février 2015.

↘ TOURNÉE DE PRESSE

Dîner et tournage à Montréal avec Jacques Dejeandile de Télématin, France 2, qui a effectué un reportage sur Montréal. Le reportage a été diffusé à Télématin et sur Youtube http://youtu.be/ldtPMjHioxQ en juin 2014.

Article de David Lee Drotar (USA), suite à une tournée de presse effectuée en février 2014 : http://www.perceptivetravel.com/issues/0514/quebec.html. L'article a été traduit et publié dans la revue *Le Baladeur* de Kéroul (hiver 2015).

Reportage de Mickela Mallozzi, suite à une tournée de presse effectuée en février 2014 : Bare Feet: Season 2: Ep4 – Montreal http://www1.nyc.gov/site/media/shows/bare-feet.page?id=2909&pg=6.

AMI-TV. (Vidéotron 26 ou Bell 48) le 24 mars 2015.

Reportage brésilien sur le tourisme accessible à Montréal.

Reportage publié par Ami-TV : http://www.ami.ca/AMI-tv/Pages/Access-Unlimited.aspx

Reportage de Wheelchair Traveling. Pas toujours élogieux, ce reportage représente la réalité pour certaines personnes qui voyagent en utilisant le transport en commun à Montréal.

De plus, en collaboration avec le ministère du Tourisme, 4 journalistes ont été invités au Sommet mondial *Destinations pour tous*:

- Judith Gerstel, Zoomer Magazine Ontario
- David Bell, Forever Young and Travel Industry Today, Ontario
- Camilla Cornel, National Post, Ontario
- Anne-Marie Marais, Toronto Star

↘ COMMUNIQUÉS

Dix-sept communiqués de presse ont été rédigés, traduits et distribués aux médias et partenaires de Kéroul : http://www.keroul.qc.ca/1-communiques-de-presse-archives.html

↘ FACEBOOK

La page Facebook est régulièrement mise à jour et compte maintenant 2000 adeptes, le double de l'an dernier.

↘ RÉDACTION D'ARTICLES SPÉCIALISÉS

Trudel, Michel, *Destinations pour tous : Se concerter à l'international, agir dans chacune de nos communautés*, dans Le tourisme social dans le monde, Revue d'information de l'Organisation Internationale du Tourisme Social, Bruxelles, n° 155, mars 2014, page 20.

Leclerc, André, Kéroul, et Lyne Rémillard, FADOQ, *Destinations pour tous : pour des municipalités inclusives et des retombées économiques*, dans URBA, Le magazine de l'Union des municipalités du Québec, Montréal, vol. 35, n° 2, mai 2004, page 64.

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

Client	Affichage
Défi sportif	Événement *Le Défi sportif*
Kéroul	*La Route Accessible*
Chalets U	*Chalets U*

LA MENTION KÉROUL

La *Mention Kéroul* est un prix qui met en évidence un lieu touristique ou culturel rendu accessible. La mention 2014 a été remise à l'Hôtel Château Laurier de Québec, lors du Gala des Grands prix du tourisme québécois qui s'est déroulé à Laval, le 13 mai 2014. L'Hôtel Château Laurier a su allier entreprenariat et accessibilité en mettant en place un environnement adapté à tous les types de clientèle, dont les personnes handicapées et les aînés, où tous peuvent voyager confortablement et de façon sécuritaire. Cet hôtel dispose de 8 chambres accessibles avec l'accès à l'ensemble des services, dont le restaurant, le bar, la boutique, la cour intérieure, les pourtours de la piscine et la salle de conférences.

Le jury de la 24e Mention Kéroul était composé de Monique Trudel, Henri Chapdelaine, Louis Rome et Nelson Théberge.

LES MEILLEURES PRATIQUES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ, TOURISME, CULTURE ET TRANSPORT

Un nouvel onglet portant sur les meilleures pratiques en matière d'accessibilité, tourisme, culture et transport à l'échelle internationale a été ajouté à la section « Documentation » du site Web de Kéroul. On y trouve des guides d'accès universels, des présentations imagées d'aménagements accessibles à travers le monde, des exemples concrets de bonnes pratiques, des analyses précises et des présentations inspirantes. Cet index a été réalisé par Virginie Auroy, grâce à un appui financier de l'Office des personnes handicapées du Québec. Il a fait l'objet d'une présentation lors du Sommet mondial *Destinations pour tous*. Voir www.keroul.qc.ca/meilleures-pratiques.

PARTENARIAT AVEC MONTRÉAL MOBILE

Montréal Mobile, une web-série portant sur le tourisme accessible à Montréal, a mis en ligne le 19 février 2015 son plus récent épisode explorant l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau. On y voit les animatrices, Mélissa et Stéphanie, passer à travers les différentes étapes d'un déplacement à l'aéroport, soit l'enregistrement, la sécurité, l'embarquement et les douanes. Le point de vue abordé est surtout celui d'une personne en fauteuil roulant manuel, mais les autres déficiences physiques sont aussi prises en compte. Ce projet rendu possible par une contribution financière de Kéroul a été réalisé par Julie-Anne Perrault, étudiante en gestion du tourisme et de l'hôtellerie à l'ESG UQÀM. Il s'agit d'un partenariat avec Aéroports de Montréal, l'ACSTA et Air Transat. Le résultat est autant pertinent pour les personnes handicapées voulant avoir une meilleure idée du déroulement de leur premier voyage que pour les professionnels de l'industrie qui pourront mieux répondre aux questions de leurs clients.

↘ KIOSQUE ET PRÉSENCE À DES ÉVÉNEMENTS

Kéroul a participé aux événements suivants :

- Stéphanie Gélinas a tenu un kiosque de Kéroul lors du Salon du voyage accessible à Québec (mars 2014).
- Isabelle Ducharme, Lyne Ménard et Jean-François Lavoie ont rencontré les journalistes présents à la Bourse des médias organisée par ATR associées du Québec (avril 2014).
- Participation de Lyne Ménard et André Leclerc aux Assises du Tourisme (mai 2014).
- Stéphanie Gélinas a participé au colloque réadaptATion (mai 2014).
- Participation de Jean-François Lavoie et Lyne Ménard aux rendez-vous d'automne de l'industrie touristique du Québec (septembre 2014).
- Participation d'Isabelle Ducharme au Défi Ice Bucket, lancé par OnRouleAuQuébec (septembre 2014).
- Tenue d'un kiosque de Kéroul et de *La Route Accessible* lors du Sommet mondial *Destinations pour tous* (octobre 2014).
- Tenue d'un kiosque par Stéphanie Gélinas, au Congrès *Espoir Famille* de la Société canadienne de la Sclérose en plaques (octobre 2014).
- Conférence de Michel Trudel et André Leclerc lors du Colloque du Réseau des municipalités accessibles (octobre 2014).
- Participation de Jean-François Lavoie au Congrès de la SATQ/FÉQ (novembre 2014).
- Tenue d'un kiosque par Laure Durand, lors du Congrès des Pourvoiries du Québec (décembre 2014).
- Participation d'Isabelle Ducharme et Lyne Ménard à l'événement *Les 15 tendances touristiques pour 2015*, événement organisé par la Chaire de Tourisme Transat de l'ESG UQÀM et Tourisme Montréal (janvier 2015).
- Participation de Stéphanie Gélinas lors d'un speed meeting « spécial loisir » de l'Association régionale de loisirs pour personnes handicapées des Laurentides (février 2015).
- Participation d'André Leclerc, Jean-François Lavoie et Laure Durand à la conférence de presse pour le lancement d'Art Souterrain au Complexe les Ailes à Montréal (février 2015).
- Tenue d'un kiosque par Virginie Auroy à l'événement « Québec Day » de Toronto pour faire connaître *La Route Accessible* aux quelques 200 professionnels des congrès et de voyages de motivation présents (février 2015).
- Tenue d'un kiosque promotionnel de *La Route Accessible* par Jean-François Lavoie, lors du Salon mondial du Tourisme à Paris. Plus de 100 000 visiteurs ont visité le Salon qui comportait un espace dédié pour les destinations accessibles aux personnes en situation de handicap (mars 2015).

↘ CONFÉRENCES VOYAGE

Données par Stéphanie Gélinas

- Congrès Espoir Famille de la Société canadienne de la Sclérose en plaques – 25 octobre 2014
- Unité de vie de la Résidence Gouin du Centre de réadaptation Lucie-Bruneau – 7 novembre 2014
- L'O.E.I.L. de Granby – 19 novembre 2014
- A.G.A. de la Société canadienne de la Sclérose en plaques, section Laurentides – 27 février 2015
- A.G.A. de la Société canadienne de la Sclérose en plaques, section Mauricie – 14 mars 2015
- A.G.A. de la Société canadienne de la Sclérose en plaques, section Chaudière-Appalaches – 28 mars 2015

Données par Isabelle Ducharme

- Dystrophie musculaire - Pointe-aux-Trembles - 4 avril 2014
- A.G.A. de Vie autonome Montréal - 4 juin 2014

LA ROUTE ACCESSIBLE

laRouteAccessible

NOUVEAUX PARTENAIRES DE *LA ROUTE ACCESSIBLE* EN 2014-2015

Gaspésie
- Exploramer
- Les Jardins de Métis
- Atelier Plein Soleil, économusée du tissage
- Musée acadien du Québec à Bonaventure
- Auberge du Grand Fleuve
- Auberge du Gîte du Mont-Albert
- Hôtel La Gaspésiana
- Quality Inn & Suites Matane
- Gîte du Mont-Albert

Bas-Saint-Laurent
- Office de tourisme et des congrès de Rivière-du-Loup
- La Vieille gare de Rivière-Bleue
- Sanctuaire Sainte-Anne-de-la-Pointe-au-Père
- Hôtel Universel Rivière-du-Loup

Cantons-de-l'Est
- Les Chalets U
- Camping du Parc national du Mont-Mégantic, secteur

Chaudière-Appalaches
- Auberge des Glacis

Outaouais
- Sheraton Four Points, hôtel et centre des congrès

Saguenay–Lac-Saint-Jean
- Hôtel de la Boréalie

NOUVELLE BROCHURE

C'est lors de la Bourse des médias 2014 tenue à Montréal le 9 avril 2014 que Kéroul a dévoilé le nouveau format de la publication promotionnelle de *La Route Accessible*. L'outil d'information a adopté cette fois-ci un style magazine au lieu de celui d'un répertoire technique, le tout conçu de façon à donner aux gens le goût de découvrir le Québec dans toute sa splendeur et son originalité. À l'intérieur, on y trouve notamment deux circuits touristiques, l'un « nature », l'autre plus culturel. D'autres thématiques y sont également abordées, soit l'agrotourisme, les pistes cyclables, la grande nature, le fleuve Saint-Laurent et le tourisme religieux. La Gaspésie et le Bas-Saint-Laurent se sont greffés au réseau existant, pour un total record de 17 régions touristiques.

15 000 copies françaises et 10 000 copies anglaises de la brochure ont été imprimées.

AFFICHES

Une affiche format papier et une affiche déroulante bilingue (*roll-it up*) (ont été produites pour inviter la clientèle à visiter *La Route Accessible* en ligne ou à commander une brochure touristique gratuite.

SITE WEB

En 2014, l'expérience a été améliorée sur le site de *La Route Accessible*, notamment par la bonification de l'engin de recherche sur le site, par la mise en valeur de la collection de vidéos sur la page d'accueil, par le développement de circuits

et par la création de cartes qui facilitent la planification de vacances.

Le nombre de visiteurs du site Web www.larouteaccessible.com pour l'année 2014-2015 est demeuré stable par rapport à l'an dernier, soit près de 30 000 visiteurs. La majorité des visiteurs provient du Québec (45 %), suivie par la France (22 %), les autres provinces canadiennes (20 %) et les États-Unis (11 %). Ceci représente 79 000 pages vues. Durée moyenne des sessions, 2 min 3 s.

Pages portails les plus populaires :

1. Montréal
2. Québec
3. Charlevoix
4. Cantons-de-l'Est
5. Laurentides

Thématiques les plus populaires :

1. Sport et plein air
2. Parcs
3. Agrotourisme
4. Parcs animaliers
5. Centres d'interprétation et musées
6. Sondage

La Route Accessible a procédé à un sondage auprès des établissements participants pour obtenir un portrait de la saison estivale 2014. Voici les faits saillants du sondage, obtenus à partir des réponses de 77 répondants :

- Visiteurs handicapés recensés par les participants au sondage : 29 807
- Accompagnateurs recensés par les participants au sondage : 5 059
- Moyenne de 387 visiteurs handicapés recensés par entreprise
- Moyenne de 66 accompagnateurs recensés par entreprise

Profil des visiteurs :

- 81 % des visiteurs avaient une déficience motrice
- 62 % des visiteurs avaient plus de 41 ans
- 54 % des visiteurs provenaient du Québec
- 16 % des visiteurs provenaient du reste du Canada
- 30 % des visiteurs provenaient de l'extérieur du Canada

↘ CAMPAGNE DE MOTS-CLÉS

Google Ad Grants est une version pour les organisations à but non lucratif du programme AdWords, l'outil de publicité en ligne proposé par Google. Google Ad Grants permet aux organismes sans but lucratif, grâce à un don, jusqu'à concurrence de 10 000 $ par mois en publicité AdWords™, de promouvoir leur mission et leurs initiatives sur les pages de résultats de recherche Google. Kéroul bénéficie du programme, ce qui lui permet de faire la promotion de *La Route Accessible* et d'obtenir en moyenne 600 clics par mois pour une variété de termes précis dont les plus populaires sont les suivants :

1. Vacances handicapées
2. Camping handicap
3. Voyage pour handicapés
4. Séjour handicapé
5. Vacances pour personnes handicapées
6. Wheelchair Accessible
7. Handicapped Accessible
8. Accessible Room Hotel
9. Travel agency for disabled
10. Chambre mobilité réduite

Mensuellement, Kéroul utilise en moyenne entre 900 $ et 1 000 $ du budget total disponible.

↘ ACHAT DE PUBLICITÉS

La Route Accessible a été publicisée dans 4 magazines s'adressant à la clientèle :

- New Mobility - The magazine for active wheelchair users - États-Unis (1/4 page)
- Today's Kids in Motion magazine - revue américaine pour les parents d'enfants handicapés (1 page)
- Abilities Magazine, revue pancanadienne qui s'adresse aux personnes handicapées (1/2 page)
- Outspoken, revue de l'Association des paraplégiques de l'Ontario (1/4 page)

↘ COLLABORATION AVEC LES ASSOCIATIONS TOURISTIQUES RÉGIONALES (ATR)

Développement d'une entente de partenariat avec 17 associations touristiques régionales, grâce à la collaboration d'ATR associées du Québec. Cette entente permet :

- une contribution financière des ATR au projet;
- une visibilité pour *La Route Accessible* à la page 4 des guides régionaux;
- une visibilité aux associations touristiques régionales sur le site Web et dans les documents imprimés de *La Route Accessible*.

Des publicités de 1/4 de page et 1/2 page ont été offertes gracieusement par plusieurs associations touristiques régionales.

Kéroul tient à remercier chaleureusement Tourisme Abitibi-Témiscamingue, Tourisme Bas-Saint-Laurent, Tourisme Cantons-de-l'Est, Tourisme Centre-du-Québec, Tourisme Charlevoix, Tourisme Chaudière-Appalaches, Tourisme Gaspésie, Tourisme Lanaudière, Tourisme Laurentides, Tourisme Laval, Tourisme Manicouagan, Tourisme Mauricie, Tourisme Montérégie, Tourisme Montréal, Tourisme Outaouais, l'Office du tourisme de Québec et Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean.

ADMINISTRATION

RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de Kéroul s'est réuni à 6 reprises.

Le conseil d'administration du Sommet mondial *Destinations pour tous* s'est réuni à deux reprises. Des réunions de gestion ont aussi été tenues à toutes les deux semaines avec l'équipe de JPdL.

FINANCEMENT DU SOMMET MONDIAL *DESTINATIONS POUR TOUS*

Des demandes de financement ont été soumises à tous les paliers de gouvernement, de même qu'auprès de commanditaires privés. Neuf ministères québécois ont contribué financièrement au Sommet mondial. Le budget total de l'événement était de 480 000 $, dont 55 % provenait des ministères provinciaux, 18 % de commanditaires, 22 % de frais d'inscription, 1 % d'un ministère fédéral et 4 % d'autres sources. Le Sommet fut un succès financier grâce aux efforts de l'équipe de Kéroul et de JpdL.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Tenue de la 35e assemblée générale annuelle le vendredi 19 septembre 2014 à la Maison de Radio-Canada.

Après l'assemblée, les 50 membres présents ont pu faire une visite guidée des studios de radio et télévision, ainsi que des entrepôts de décors et d'accessoires.

BIOGRAPHIE D'ANDRÉ LECLERC

Des démarches ont été effectuées en vue de conclure une entente avec un biographe pour rédiger les mémoires d'André Leclerc, fondateur de Kéroul.

STAGIAIRE

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

PLANIFICATION TRIENNALE

Normand Dulude, vice-président de Lemay + DAA Stratégies, a accompagné gracieusement les responsables de Kéroul dans une démarche de planification en vue de se doter d'un plan stratégique de développement pour les années 2015-2018. Cette démarche a amené un ensemble d'orientations et enjeux pour concrétiser la mission de l'organisme. Les voici :

En matière de représentation

- Les représentations visant l'amélioration de l'accessibilité aux transports en lien avec le tourisme
- Les représentations portant sur le respect des normes
- Les représentations pour s'assurer d'être présents dès le début des projets, incluant les relations :
  - avec les associations et les ordres professionnels
  - avec les associations touristiques régionales et les associations touristiques sectorielles
  - avec les firmes professionnelles
  - avec les services d'urbanisme des villes
- Le maintien des réunions interministérielles et les suivis à effectuer
- L'accroissement du nombre de signataires québécois à la Déclaration *Un monde pour tous*
- La définition de la place qu'entend prendre Kéroul à l'international

Pour ce qui est des services de Kéroul

- Le développement de *La Route Accessible*
- Le développement et la vente d'expertise
- L'optimisation de nos outils de cueillette et de la base de données
- La révision de la stratégie en matière de formation; l'offre de formations en ligne
- L'importance à accorder à la promotion des services

Concernant l'organisation de Kéroul

- La pérennité du financement public
- La recherche de nouveaux moyens d'autofinancement : partenariats, commandites, vente de services, etc.
- La planification de la relève (à la direction générale, au conseil d'administration et au secrétariat)

LES ADMINISTRATEURS ET LE PERSONNEL 2014-2015

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Isabelle Ducharme, présidente
- Michel De Césaré, vice-président
- Mano Malu, secrétaire-trésorière
- Paul Arseneault, administrateur
- François-G. Chevrier, administrateur
- Charles Gauthier, administrateur
- Joanne Lalumière, administratrice

LE PERSONNEL PERMANENT

- Philippe Cordeau, conseiller en accessibilité
- Michèle Côté, secrétaire (lundi au jeudi)
- Laure Durand, coordonnatrice Service conseil en accessibilité
- Stéphanie Gélinas, coordonnatrice de la formation
- Sylvie Lavoie, secrétaire (vendredi)
- André Leclerc, président-directeur général
- Lyne Ménard, directrice adjointe

LE PERSONNEL CONTRACTUEL

- Virginie Auroy, chargée de projet
- Geneviève Chrétien, réviseure et rédactrice
- Gabrielle D. Germain, conseillère recherche et développement (avril à août 2014)
- René Kirouac, réviseur et rédacteur
- Jean-François Lavoie, directeur du développement et du partenariat
- Marie-Hélène Paradis, coordonnatrice des communications (Sommet mondial)
- Michel Trudel, conseiller

LES FORMATRICES ET FORMATEURS

- Monique Beaudoin
- Diane Bourgeois
- Paul Cormier
- Carole Grenier
- Marie-Hélène Lapointe-Veilleux
- Tina Mintz
- Monique Trudel

STAGIAIRES

- Carol-Ann Lambert
- Audrey Folliot

ENGAGEMENTS ET RÉSEAUTAGE

AFFILIATIONS

Kéroul est membre des organisations suivantes :

- Association québécoise de l'industrie touristique (AQIT)
- Association québécoise du transport et des routes (AQTR)
- Aventure Écotourisme Québec (AEQ)
- Chambre de commerce du Montréal métropolitain
- Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)
- Conseil québécois du Loisir (CQL)
- Culture Montréal
- European Network for Accessible Tourism (ENAT)
- Moelle épinière et motricité Québec (MÉMO Québec)
- Regroupement Loisir et Sport du Québec (RLSQ)
- Tourisme Montréal

COMITÉS

Kéroul occupe un siège dans chacun des comités suivants :

- Comité consultatif communautaire d'Aéroports de Montréal
- Comité des services adaptés de Bibliothèque et Archives nationales du Québec
- Comité sur l'accessibilité du métro
- Comité AQRIPH/COPHAN – accessibilité et habitation
- Comité sur l'accessibilité universelle dans l'industrie du taxi de Montréal

CONSEILS D'ADMINISTRATION

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

- Association québécoise de l'industrie touristique (AQIT) - siège occupé par André Leclerc
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) - siège occupé par Isabelle Ducharme
- Bureau du Taxi de Montréal (BTM) - siège occupé par André Leclerc

ANNEXE 1 - DÉCLARATION *UN MONDE POUR TOUS*

Déclaration du Sommet mondial *Destinations pour tous*, Montréal, 2014

Nous étant réunis à Montréal, Canada, lors du ***Sommet mondial Destinations pour tous***, du 19 au 22 octobre 2014, en tant que femmes et hommes provenant de différents pays et régions du monde, incluant des professionnels, des représentants d'ONG et de divers secteurs de la société civile, des universitaires, des employés d'institutions gouvernementales et d'organismes internationaux et multilatéraux, **nous convenons de la déclaration suivante:**

Reconnaissant les contributions importantes au développement et à la promotion du tourisme inclusif et des destinations pour tous (incluant les personnes handicapées, les personnes âgées, les familles et autres visiteurs), étant entendu que les premiers bénéficiaires de telles mesures sont les citoyens locaux, ces contributions incluant les réalisations suivantes :

- La *Déclaration des droits de la personne handicapée* (ONU, 1975)[1];
- Les principes du *Design Universel* (The Center for Universal Design, 1997)[2];
- Le *Code mondial d'éthique du tourisme* (OMT, 1999)[3];
- *2010, Une Europe accessible à tous* (Commission européenne, 2003)[4];
- La *Charte de Rio sur le Design universel pour le développement durable et inclusif* (2004)[5];
- La *Convention relative aux droits des personnes handicapées* (ONU, 2006)[6];
- La *Déclaration de Takayama sur le développement des communautés de l'Asie-Pacifique* (UN Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, ESCAP, 2009)[7];
- La Norme ISO 21542, *Construction immobilière - Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti*, constituant une référence pour le design des bâtiments, y compris les infrastructures touristiques (2011)[8];
- Le *Manifeste italien pour la promotion du tourisme accessible* (2011)[9];
- Le *Rapport mondial sur le handicap*, indiquant que plus d'un milliard de personnes sont handicapées dans le monde (OMS, 2011)[10];
- La 5e conférence internationale *Responsible Tourism in Destinations addressing Access to All* (ICRT, Canada, 2011)[11];
- Les normes et pratiques recommandés à l'annexe 9 de la *Convention relative à l'aviation civile internationale (Chicago Convention, 1944)* et les recommandations de l'OACI contenues dans le *Manuel sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien* (OACI, 2013)[12];
- Les *Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous,* mises à jour en collaboration avec la Fondation ONCE et l'ENAT (OMT, 2013)[13];
- Les *Congrès internationaux sur le tourisme pour tous* tenus en Espagne en 2004, 2007, 2010 et 2013, à l'instigation de la Fondation ONCE[14];
- The *Catalunya 2020 Vision for Responsible Tourism* : la Déclaration de Barcelone (2013)[15];
- Les congrès internationaux sur le tourisme accessible tenus dans le Sud-Est de l'Asie en 2005, 2007, 2009, 2011 et en décembre 2014[16];
- Le rapport et l'appel à l'action *Access to Culture 2012,* Union Européenne des Aveugles (EBU)[17];
- Le plan d'action 2011-2015 *Way Forward*, de l'Union international des sourds[18];
- La réglementation modèle favorisant la disponibilité de taxis accessibles pour les personnes handicapées, mise de l'avant par l'Association internationale des responsables de la réglementation des transports (IATR, 2014)[19];
- La *Proposition du Groupe de travail ouvert concernant les objectifs de développement durable* déposée à la 13e session de l'Assemblée générale de l'ONU, qui vise notamment à : « *Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables* » (OWG, août 2014)[20];
- Les efforts de concertation internationale déployés par l'OMT, l'ENAT, l'OITS, la Fondation ONCE, le Centre mondial d'Excellence des destinations (CED), Kéroul, et nombre des participants au ***Sommet mondial Destinations pour tous***, afin de mettre en commun l'expertise développée par les partenaires au bénéfice de la communauté internationale;

Nous, les participants au Sommet de Montréal, déclarons notre intention de maintenir notre concertation afin de mettre en oeuvre, au niveau international et dans nos pays respectifs, les ***Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous***.

À cette fin, nous recommandons et soutenons les mesures suivantes :

Pour les opérateurs et les intermédiaires du tourisme, du voyage et du transport :

1. Tenir compte de l'opportunité d'affaires pour élargir leur marché en développant des produits et des services qui offrent des expériences inclusives pour TOUS LES VISITEURS. Nous entendons par TOUS les visiteurs, toutes les personnes vivant avec un handicap ou nécessitant des conditions d'accès spécifiques, comme les personnes ayant des déficiences liées à l'âge, de même que les familles avec de jeunes enfants.
2. Appliquer les principes de conception universelle et suivre les directives d'accessibilité dans la conception de l'information et de la promotion pour les visiteurs (y compris sur les sites Internet), ainsi que des services de transport, des installations et des services offerts aux visiteurs.
3. Soutenir les gestionnaires et les employés en offrant des possibilités de formation et de sensibilisation sur les questions relatives à l'accessibilité et aux besoins des personnes handicapées.
4. Respecter le *Code volontaire de bonne conduite** de l'ENAT et le considérer comme une occasion de développement d'entreprise ainsi qu'un outil de gestion de la relation avec les visiteurs afin d'assurer des services de tourisme accessible de haute qualité, appropriés et responsables envers **tous les visiteurs**.
5. Collaborer avec les organisations de consommateurs, y compris les ONG représentatives de personnes handicapées, les personnes âgées, les jeunes et les familles avec de jeunes enfants, afin d'identifier les lacunes dans les services touristiques et d'améliorer la qualité des produits et services touristiques.
6. Participer aux réseaux d'affaires locaux, nationaux et multipartites afin de partager les savoir-faire et d'améliorer les performances dans le tourisme inclusif et accessible, tout en apportant une contribution positive à la durabilité de la communauté d'accueil.

Pour les autorités locales :

7. Assurer, conformément aux principes de conception universelle et de développement durable, que tout nouveau projet de construction ou de rénovation d'un bâtiment ou d'un lieu ouvert au public, ou toute implantation ou développement d'un service de nature publique, soient conçus sans obstacle.
8. Offrir des parcours piétonniers sans obstacle pour faciliter les traversées des rues, ainsi que dans les espaces publics, les aires commerciales et les parcs.
9. Assurer une offre de transport public adaptée pour les visiteurs à capacité physique restreinte.
10. Exiger des entreprises de répartition d'appels de taxi ou de limousine qu'elles offrent aux personnes handicapées un service de transport sur appel équivalent à celui dont bénéficie la population en général.
11. Élaborer des politiques mettant l'emphase sur la disponibilité de places de stationnement pour les personnes handicapées.
12. Adopter une politique de soutien pour les individus accompagnant les personnes handicapées dans leurs activités récréatives ou culturelles, et dans les services de transport.
13. Sensibiliser les gestionnaires et les employés du secteur privé quant aux avantages d'avoir des établissements et des services accessibles, et encourager le développement de programmes de formation du personnel pour l'accueil de TOUT VISITEUR, qu'il présente un type de handicap ou ait des conditions d'accès spécifiques.
14. Fournir les ressources nécessaires aux entreprises pour développer et diffuser les connaissances sur le tourisme accessible et inclusif, ainsi que des outils permettant la conception et l'amélioration de produits et services touristiques pour TOUS.
15. Mettre en place un processus d'évaluation de la satisfaction client au niveau des destinations, incluant des paramètres d'accessibilité, afin d'en faire un outil d'apprentissage et de développement pour les secteurs du tourisme et du commerce de détail.
16. Créer des « *Destinations pour TOUS* » afin de permettre à tout visiteur de voyager sans obstacle, que ce soit pour le travail, les études, pour recevoir des traitements médicaux, faire du bénévolat ou profiter de ses vacances.
17. Établir une unité de gestion de la destination à l'intérieur des structures locales, municipales et régionales en lui accordant les budgets et les mandats de coordination et de soutien des efforts nécessaires au développement et à la promotion d'un tourisme durable, accessible et

* Voir: http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct

inclusif dans les zones concernées, tout en coopérant avec les acteurs des secteurs public et privé.

Pour les gouvernements et les autorités nationales :

18 Faire des politiques de tourisme accessible et inclusif une des priorités des organismes nationaux de promotion et de développement touristiques.

19 Inciter les institutions d'enseignement à intégrer des formations sur l'accueil de TOUT VISITEUR, ainsi que sur l'accessibilité du cadre bâti.

20 Favoriser la formation des employés de première ligne des secteurs du voyage et du tourisme sur l'accueil et le service au client en situation de handicap.

21 Recommander aux établissements offrant des produits ou services, fournisseurs de services de transport compris, de procéder à un examen de leur accès et de leur prestation de services à la clientèle handicapée et à celle nécessitant des conditions d'accès spécifiques, afin d'éliminer tout obstacle physique et de faciliter la prestation de services pour cette clientèle.

22 Adopter des mesures fiscales afin d'inciter les propriétaires des établissements existants et les entreprises privées de transport à faire les travaux requis pour rendre leurs établissements et leurs services accessibles.

23 Adopter la Norme ISO 21542 *Construction immobilière – Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti* en tant que standard minimal pour la construction de nouveaux bâtiments (s'il n'existe pas de norme nationale plus élevée), et surpasser cette norme dans la mesure du possible.

24 Adopter les prescriptions minimales établies par la communauté internationale pour la certification de l'accessibilité des établissements touristiques et culturels, ainsi que de leur environnement.

25 Promouvoir des lignes directrices de conception universelle de l'information des services touristiques.

26 Adopter les directives sur l'accessibilité du contenu Web (WCAG version 2.0 est recommandée) pour tout site Internet public et encourager leur usage par tous les opérateurs et intermédiaires du secteur du tourisme, afin d'assurer l'accès à l'information en ligne à tous les visiteurs, y compris ceux vivant avec un handicap physique ou sensoriel.

27 Promouvoir l'introduction d'exigences en termes d'accessibilité dans les appels d'offres de biens et services, ainsi que dans l'aménagement des transports et des établissements publics.

28 Établir un suivi efficace et des mécanismes de vérification dans le but d'assurer une mise en oeuvre efficiente des exigences d'accessibilité de la part des fournisseurs de services touristiques aux niveaux national et international.

29 Promouvoir les possibilités d'emplois et d'entreprenariat dans le secteur du tourisme pour les personnes en situation de handicap.

Sur le plan international :

30 Inciter les organisations régionales et internationales à se conformer aux standards d'accessibilité dans tous les produits et services touristiques, en travaillant avec l'industrie du tourisme et ses parties prenantes, y compris les organismes de personnes en situation de handicap et ceux de personnes nécessitant des conditions d'accès spécifiques.

31 Encourager l'application de la Norme ISO 21542 dans le secteur du tourisme, afin d'assurer l'accessibilité minimale des installations touristiques.

32 Adopter un mécanisme international de certification sous la responsabilité d'autorités internationales compétentes ayant un mandat de certification clair, en consultation avec l'industrie du tourisme et les organismes représentant les personnes handicapées et autres organismes connexes, dans le but de certifier l'accessibilité des installations touristiques.

33 Accréditer des organisations nationales ou locales pour évaluer et certifier l'accessibilité des établissements touristiques et culturels sur la base des critères de la certification internationale.

34 Encourager l'Organisation internationale de normalisation (ISO) à rendre la Norme ISO 21542 accessible gratuitement sur le Web, afin d'en faciliter une diffusion et une utilisation plus larges, étant donné l'importance de ces standards pour l'inclusion sociale des personnes en situation de handicap et celles nécessitant des conditions d'accès spécifiques.

35 Inciter les États membres du « Facilitation Panel » issu de la Convention de Chicago sur le transport aérien à adopter les recommandations de l'OACI sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien, notamment à l'égard de l'aménagement des cabines d'avions et de la disponibilité de toilettes accessibles à bord.

36 Rendre disponibles sur le Web des informations sur les bonnes pratiques et des documents pertinents concernant le tourisme accessible.

37 Inviter l'Organisation mondiale du tourisme à recevoir les présentes recommandations et à les

transmettre au Comité mondial d'éthique du tourisme, organisme indépendant en charge du suivi de la mise en œuvre du Code mondial d'éthique du tourisme, afin d'en évaluer le potentiel et éventuellement les soumettre à l'Assemblée générale de l'OMT.

Enfin, les participants au Sommet mondial *Destinations pour tous* :

38 Exhortent les entreprises, les autorités locales, les organes nationaux et les associations internationales à publier leurs politiques et stratégies portant sur leur prestation de services aux personnes en situation de handicap ou nécessitant des conditions d'accès spécifiques, afin de créer un environnement au sein duquel le changement peut survenir.

39 Recommandent à l'***European Network for Accessible Tourism*** (ENAT) de coordonner et préparer une proposition pour un *réseau mondial* ou une *association mondiale pour le tourisme accessible* auquel toutes les parties intéressées pourront se joindre et participer dans le but de mettre en œuvre les objectifs mis de l'avant par cette Déclaration.

Une telle organisation internationale devrait :

- Encourager l'innovation dans les services touristiques et les environnements pour tous, avec l'objectif d'atteindre des normes de qualité élevées afin d'assurer l'accessibilité des lieux, ainsi que la sécurité et le confort des visiteurs;
- Refléter les objectifs de ses membres;
- Poursuivre l'objectif d'un environnement commercial et réglementaire positif;
- Agir en tant que point référence mondial pour la promotion d'un **Tourisme Accessible, Inclusif, et des Destinations pour tous.**

40 Reconnaissent que beaucoup de progrès ont été faits en matière d'accessibilité mais que davantage d'efforts sont nécessaires, en concertation, pour créer un **Monde pour tous**.

Le texte préliminaire de la présente Déclaration a été distribué aux participants du **Sommet mondial *Destinations pour tous***, examiné en atelier, discuté et adopté en session plénière.

Voici le lien pour signer la Déclaration ***Un monde pour tous : http://www.destinationspourtous2014.com/fr/declaration***

Note : La version anglaise est le texte officiel adopté en conclusion du Sommet.

Références

1 La *Déclaration des droits de la personne handicapée* (ONU, 1975) : http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/RightsOfDisabledPersons.aspx

2 *The Principles of Universal Design*, Version 2.0. Raleigh, NC: North Carolina State University, The Center for Universal Design (1997) : http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciples.htm

3 *Le Code mondial d'éthique du tourisme* (OMT, 1999) : http://ethics.unwto.org/fr/content/le-code-mondial-d-ethique-du-tourisme

4 *2010, Une Europe accessible à tous* (Commission européenne, 2003) : http://www.accessibletourism.org/resources/final_report_ega_fr.pdf

5 La *Charte de Rio sur le Design universel pour le développement durable et inclusif* (2004) : http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/280658-1172672474385/RioCharterUnivEng.doc

6 La Convention relative aux droits des personnes handicapées (ONU, 2006) : http://www.ohchr.org/FR/ProfessionalInterest/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx

7 La *Déclaration de Takayama sur le développement des communautés de l'Asie-Pacifique* (UN Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, ESCAP, 2009) : http://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf

8 La *Norme ISO 21542, Construction immobilière - Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti* (2011) : http://www.iso.org/iso/fr/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=50498

9 Le *Manifeste italien pour la promotion du tourisme accessible* (2011) : http://www.accessibletourism.org/resources/il-manifesto-en-2.pdf

10 Le *Rapport mondial sur le handicap* (OMS, 2011) : http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/fr/

11 5th International Conference on Responsible Tourism in Destinations addressing Access to All (ICRT, Canada, 2011); http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/43_fr.pdf

12 Le *Manuel sur l'accès des personnes handicapées au transport aérien* (OACI, 2013) : http://store1.icao.int/index.php/manual-on-access-to-air-transport-by-persons-with-disabilities-doc-9984-french-printed.html

13 Les *Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous* (OMT, 2014) : http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accesibilityfracc.pdf

14 Les Congrès internationaux sur le tourisme pour tous tenus en Espagne à l'instigation de la Fondation ONCE : http://www.fundaciononce.es/es/noticia/avila-acogera-el-iv-congreso-internacional-de-turismo-para-todos

15 *The Catalunya 2020 Vision for Responsible Tourism: the Barcelona Declaration* (2013) : http://rtd7.org/home/declaration

16 ICAT Conferences: http://icat2014.beautifulgate.org.my/

17 *Access to Culture 2012 Report*: http://www.euroblind.org/working-areas/access-to-culture/nr/1315

18 *Way Forward, World Federation of the Deaf: Vision & Action Plan 2011-2015:* http://www.wfdeaf.org/wp-content/uploads/2011/09/WFD-Action-Plan-2011-2015.pdf

19 The Proposed Model Regulations for Accessible Taxicabs and For-Hire Vehicles (International Association of Transportation Regulators, 2014) : http://www.iatr.org/

20 *Proposition du Groupe de travail ouvert concernant les objectifs de développement durable* (OWG, août, 2014) : http://www.fao.org/post-2015-mdg/news/detail-news/fr/c/239304/