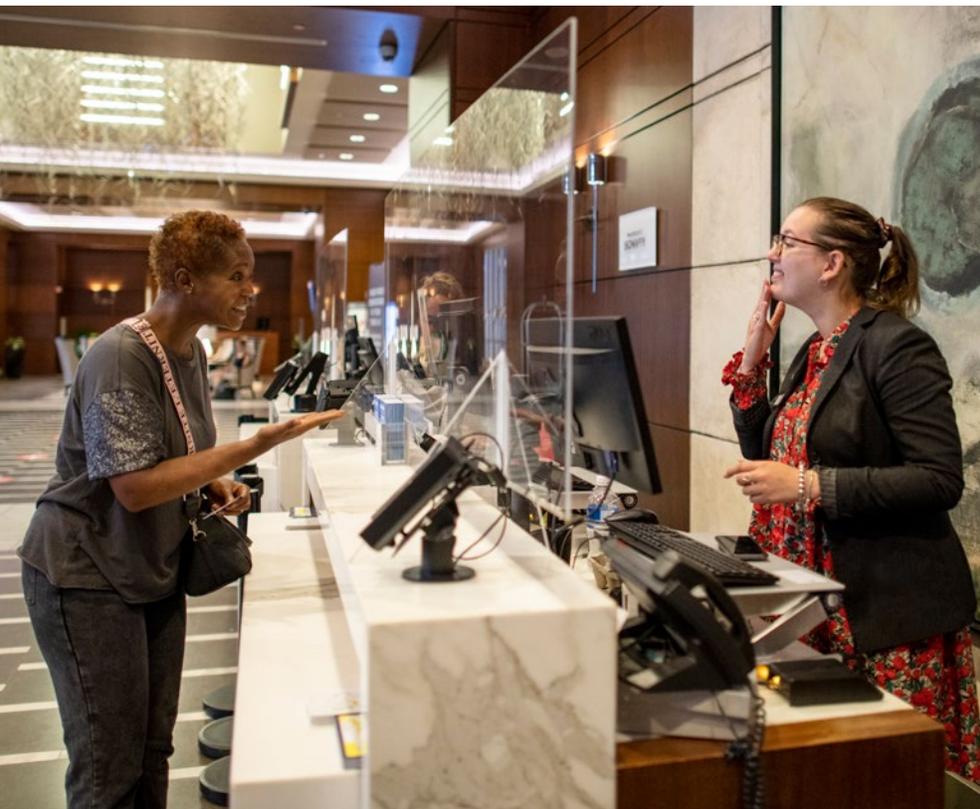


# Kéroul

Partenaire de découvertes  
accessibles

## Rapport annuel 2024-2025

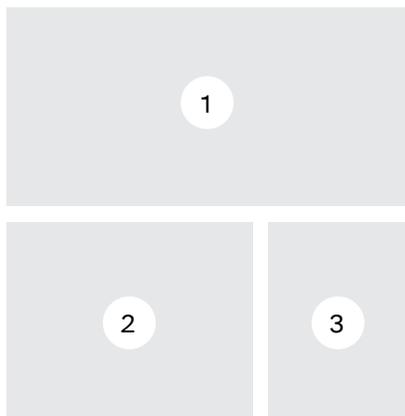


# Rapport annuel 2024-2025

Présenté lors de  
la 46<sup>e</sup> assemblée générale  
annuelle de Kéroul

## Photos de la couverture

1. Sentier des cimes © Agence Koda
2. Montréal © TQ / G. Leroyer
3. © EAQ Marianne Gaudreault



## Production

Coordination : Karianne Lamothe, Lyne Ménard et  
Isabelle Perreault

Rédaction : L'équipe de Kéroul

Révision : René Kirouac

Graphisme : Karl Rowley ([Krafix.com](http://Krafix.com))

Kéroul

Partenaire de découvertes  
accessibles

7665, boul. Lacordaire  
Montréal (Québec) H1S 2A7  
514 252-3104

[www.keroul.qc.ca](http://www.keroul.qc.ca)  
[www.paet.quebec](http://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 en situation de handicap.

Kéroul remercie également le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, qui l'appuie dans la réalisation de sa mission, ainsi que Développement économique Canada pour son soutien financier. Ce dernier permet à l'organisme de renforcer ses actions en faveur de l'accessibilité du tourisme et de la culture pour les personnes en situation de handicap, tant au Québec qu'à l'international.



© MF Productions

## Mission

Rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes en situation de handicap.

## Vision

Que le Québec devienne une destination attrayante, accueillante et respectant les principes du développement durable et de l'accessibilité universelle.

## Valeurs

Inclusion, collaboration, empathie, engagement, pragmatisme.

## Table des matières

L'équipe de Kéroul .....	4
Mot de la présidente .....	5
Mot du directeur général .....	6
Rayonnement, influence et concertation .....	7
Voyage .....	17
Certification et service-conseil .....	19
Programme d'Accessibilité des Établissements Touristiques (PAET) .....	22
Formation .....	24
Communications .....	28
Administration .....	33
Annexe 1 .....	35
Annexe 2 .....	36

# L'équipe de Kéroul

## Le conseil d'administration

Formé de professionnels issus de divers milieux. Une majorité d'administrateurs doit être constituée de personnes à capacité physique restreinte (\*) tel que le stipulent les règlements généraux de l'organisme.



**Isabelle Ducharme**  
Présidente \*



**Yves Leduc**  
Vice-président \*



**Sophie Hénault**  
Secrétaire-trésorière



**Rémi Bourget**  
Administrateur \*



**Alain Carbonneau**  
Administrateur



**Julie Cassista**  
Administratrice  
*Jusqu'à mars 2025*



**Patricia Auclair**  
Administratrice

## Le personnel permanent



**Simon April**  
Responsable de la formation et de la défense des droits



**Claudia Benoit**  
Conseillère en accessibilité, PAET



**Estelle Cuillerier**  
Chargée de projets sénior



**Nancy Guilbert**  
Conseillère en accessibilité



**Karianne Lamothe**  
Responsable des communications et du marketing



**Mélanie Leduc**  
Conseillère en accessibilité



**William Légaré**  
Conseiller en accessibilité  
*Jusqu'à novembre 2024*



**Cécile Lugand**  
Responsable du projet Destination pour tous et du développement durable



**Catherine Meunier**  
Conseillère sénior en accessibilité  
*Jusqu'à juillet 2024*



**Léane Maheux**  
Conseillère en accessibilité



**Lyne Ménard**  
Directrice finances et administration  
*Jusqu'à octobre 2024*  
Conseillère sénior  
*Depuis novembre 2024*



**Sylvie Pelletier**  
Adjointe administrative, service aux membres et à la communauté



**Isabelle Perreault**  
Responsable finances et administration  
*Depuis octobre 2024*



**Annie Reeves**  
Conseillère en accessibilité



**Bruno Ronfard**  
Directeur général



**Nathalie Roy**  
Directrice des services aux entreprises et du Programme d'accessibilité des établissements touristiques



**Antoine Ruelland**  
Conseiller en accessibilité



**Mélodie Sabourin**  
Conseillère en développement  
*Depuis avril 2024*



**Maude Simard**  
Conseillère en accessibilité

## Le personnel contractuel



**Corinne De Langhe**  
Conseillère en accessibilité



**Nahla El Hassani**  
Conseillère en accessibilité

## L'équipe de formation



**Judith Bastien**  
Mauricie



**Jean-Michel Bernier**  
Québec



**Linda-Marie Blais**  
Québec



**Marie-Pier Bouladier**  
Outaouais



**Arielle De Garie**  
Québec



**Isabelle Ducharme**  
Montréal



**Geneviève Dumont**  
Montréal



**Geneviève Gagné**  
Formation neuro-divergence  
Montréal



**Johanne Gagné**  
RTAPH pratique  
Montréal



**Marc-André Germain**  
Montréal



**Marie-Claude Lépine**  
Montréal



**Dominic Mercier**  
Montréal



**Tina Mintz**  
RTAPH pratique  
Montréal



**Mélanie Rabette**  
Montréal



**Lorraine Tellier**  
RTAPH pratique  
Montréal



**Éric Tremblay**  
Cantons-de-l'Est



**Nancy Tremblay**  
Montréal



**Vincent Tremblay**  
Québec



**Véronique Vézina**  
Québec



# Mot de la présidente

## Changer le visage du Québec

L'année 2024-2025 s'inscrit pleinement dans la vision stratégique de Kéroul : faire du Québec une destination touristique attrayante, inclusive, durable, et accessible à toutes et tous. Pour y parvenir, l'organisme a articulé ses actions autour de quatre axes porteurs : la relance de Destination pour tous, la formation, les partenariats et l'innovation.

Premier exemple concret, la relance de la démarche Destination pour tous reflète cette volonté d'alignement stratégique. En misant sur l'engagement des milieux municipaux et touristiques, Kéroul a constitué une première cohorte de cinq territoires pilotes appelés à devenir des vitrines de l'accessibilité inclusive. Cette approche favorise la cohérence entre accessibilité des infrastructures, des commerces et des attraits touristiques, et accueil inclusif d'une destination.

Deuxièmement, l'élargissement de l'offre de formation, avec l'intégration de nouveaux modules sur les festivals, les événements culturels et l'accessibilité sensorielle, répond aux besoins de l'industrie et s'inscrit dans une perspective de professionnalisation. Kéroul a aussi renforcé sa collaboration avec les établissements d'enseignement afin de sensibiliser les futurs professionnels à l'inclusion.

Troisièmement, le développement durable a fait l'objet d'une réflexion structurée à l'interne. Un plan d'action a été esquissé pour intégrer les enjeux environnementaux à l'expertise sociale de Kéroul, en y ancrant les principes d'accessibilité universelle. La participation de l'équipe à des événements clés comme Les Grands Remous ou des panels sur le tourisme régénératif illustre cette ambition croisée : une accessibilité au service de la durabilité.

Enfin, la mise à jour des outils d'évaluation et le renouvellement du PAET (avec une enveloppe bonifiée) viennent consolider l'action de Kéroul comme expert-conseil reconnu. Ces projets, appuyés par de grands efforts de promotion, contribuent à une meilleure reconnaissance des établissements accessibles et à l'amélioration continue du réseau touristique.

Kéroul démontre en 2024-2025 sa capacité à traduire sa vision stratégique en gestes tangibles, à la fois sur le terrain et à travers ses partenariats. Et l'objectif reste toujours d'accélérer la transformation inclusive du tourisme québécois.

En terminant ce bilan, je voudrais remercier l'équipe d'employé.es, avec à leur tête Bruno Ronfard, pour leur expertise, leur engagement et leur inlassable travail au quotidien pour promouvoir un accueil inclusif. L'appui du ministère du Tourisme, avec la détermination de la ministre Caroline Proulx et les engagements financiers, permet à notre organisme de croître et de développer un tourisme accessible et durable. Nos autres subventionnaires (dont Développement Économique Canada et le SACAIS, pour ne citer que les plus importants en termes de contribution) permettent aussi le développement de nombreux projets en valorisation de l'offre touristique ou en défense des droits.

Au nom de l'ensemble des administrateurs qui appuient la permanence, je tiens également à remercier tous nos partenaires, et vous, membres de Kéroul, qui continuez d'alimenter nos réflexions avec vos questions et suggestions, et de nous confirmer dans notre raison d'être. Merci à toutes et tous.

Isabelle Ducharme  
Présidente du conseil d'administration de Kéroul



# Mot du directeur général

## Grandir et renforcer les partenariats

L'année 2024-2025 a été marquée par une consolidation significative du rôle de Kéroul comme acteur incontournable en matière d'accessibilité touristique et culturelle au Québec. Forte de sa mission – rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes en situation de handicap –, Kéroul a déployé un éventail d'actions concrètes, structurantes et diversifiées, grâce notamment au soutien continu du ministère du Tourisme du Québec (MTO).

Un des faits saillants de la période a été l'évaluation et l'accompagnement de quelque 700 établissements touristiques, soit une augmentation marquée comparativement aux années précédentes. Cette démarche d'évaluation s'est accompagnée d'une actualisation des outils d'évaluation pour mieux refléter les besoins des personnes aveugles, sourdes ou de la neurodiversité.

Kéroul s'est illustrée par sa participation active à une trentaine de congrès, panels, webinaires et événements régionaux, du Symposium sur l'entrepreneuriat collectif aux colloques des associations touristiques et aux Assises du tourisme organisées par le MTO.

La démarche Destination pour tous, repensée en 2024, a aussi franchi une étape majeure avec la signature d'ententes avec cinq destinations partenaires.

En parallèle, Kéroul a reçu 1 365 demandes d'assistance de la part de voyageurs en situation de handicap, soit une augmentation de 16 % en un an. Cette croissance s'accompagne d'une hausse soutenue de la fréquentation du site Web et des réseaux sociaux, sans oublier de la revue *Le Baladeur*, qui a proposé une édition spéciale sur des expériences vécues de tourisme inclusif.

Le renouvellement du Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET), doté d'une enveloppe de 2 M\$, témoigne de la reconnaissance de l'impact de Kéroul par le MTO. Les visites de terrain, les suivis de projet et les contacts avec les entreprises concrétisent les efforts pour bâtir une offre touristique réellement inclusive.

Enfin, la formation a aussi connu un essor, avec l'introduction de nouvelles formations et de nouveaux formats, notamment sur les événements culturels accessibles et l'embauche inclusive.

Kéroul clôt donc l'année avec des résultats probants que soulignent l'augmentation de ses revenus, et un ancrage renforcé dans l'écosystème touristique et communautaire québécois.

Bruno Ronfard

# Rayonnement, influence et concertation

## Actions dans le domaine du tourisme

### Alliance de l'industrie touristique du Québec

Le directeur général de Kéroul, Bruno Ronfard, a participé aux rencontres des DG qui ont lieu tous les mois entre tous les directeurs d'association touristiques régionales et sectorielles ainsi que d'organismes affiliés. En outre, la responsable des communications et du marketing, Karianne Lamothe, a assisté aux rencontres des directeurs marketing (DM) des associations touristiques.

D'autres représentants de Kéroul ont participé aux différentes Tables de l'Alliance, soit Nathalie Roy à la Table du développement et de la connaissance, Cécile Lugand à la Table du développement durable et Karianne Lamothe à la Table des communications.

### Prix Excellence Tourisme 2024

Isabelle Ducharme a siégé sur le jury de deux prix, soit Tourisme accessible et Tourisme durable du concours des Prix excellence tourisme 2024, organisé par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec et présenté par le ministère du Tourisme. Le prix Tourisme accessible a été remis par Kéroul aux Chalets Lanaudière lors du Gala excellence tourisme 2024, qui a eu lieu au Centre des congrès de Saint-Hyacinthe, le 24 septembre 2024.

Les Chalets Lanaudière ont su impressionner par la construction de six nouveaux mini-chalets accessibles et durables qui ont vu le jour cette année, permettant aux visiteurs en situation de handicap de profiter d'un hébergement confortable en pleine nature. De plus, le site s'est équipé d'une gamme d'équipements adaptés et a aménagé le Sentier des lucioles. Ce parcours interactif et doté d'audioguides offre une immersion unique dans la nature. Ce projet témoigne de l'engagement constant de l'établissement à rendre le plein air accessible à tous.



© Sophie Grenier



### Grande conférence de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec

« Connectons! » C'est sur ce thème que l'Alliance de l'industrie touristique du Québec a rassemblé l'écosystème du tourisme pour sa Grande conférence du 25 septembre 2024 à Saint-Hyacinthe. Les différents panélistes et intervenants se sont entendus sur un point crucial qui fait l'unanimité : offrir une expérience de déplacement fluide, bien connecté, durable, abordable et accessible pour tous est essentiel à un bon séjour. Le défi est évidemment la mise en œuvre de cet objectif. Isabelle Ducharme, présidente de Kéroul, participait à une table ronde à

ce sujet avec Catherine Langlois, conseillère principale en Accessibilité universelle chez VIA Rail Canada, et Martin Massé, vice-président Affaires publiques, Communication et Durabilité d'Aéroports de Montréal.



## Le Grand comité de Pilotage – Plan Montagne de Tourisme Saguenay–Lac-Saint-Jean

Maude Simard, conseillère en accessibilité, a participé au Grand comité de pilotage de Tourisme Saguenay–Lac-Saint-Jean afin d'échanger avec les participants des comités, et de soutenir la mobilisation collective autour des principes directeurs et des chantiers de l'itinéraire et du Plan de développement des secteurs de montagne, le 3 avril 2024.

## Ministère du Tourisme (MTO)

L'équipe de Kéroul a assisté aux Assises du tourisme le 8 mai 2024 au Centre des congrès de Québec. Le thème inspirant était : se distinguer pour faire rayonner le Québec.

Le DG de Kéroul, Bruno Ronfard a participé à trois éditions de la Grande rencontre des partenaires, les 26 septembre 2024 à St-Hyacinthe, 3 décembre 2024 et 24 février 2025 à Québec. Lors de ces événements, de nombreuses rencontres informelles ont eu lieu avec la ministre, le sous-ministre, les membres du Cabinet, les employés du ministère et les représentants de l'industrie touristique.

Le sous-ministre du MTO, Jessy Baron, a été rencontré personnellement le 11 septembre 2024 et le 28 février 2025. La ministre du Tourisme, Mme Caroline Proulx, a également été rencontrée le 25 mars 2025 lors d'un événement de suivi de la présentation du budget.

Kéroul, par l'intermédiaire de son directeur général, a été choisi pour faire partie du comité consultatif de la Stratégie de croissance du MTO et a participé à quatre rencontres les 5 et 20 septembre, et 20 novembre 2024, et le 18 février 2025. L'ensemble

de ces rencontres a permis d'insister sur l'importance d'une section sur l'accessibilité des personnes handicapées dans la stratégie de croissance du MTO.

Depuis avril 2024, Bruno Ronfard est membre du sous-comité Accueil Tourisme et Intelligence artificielle, dont les rencontres ont lieu toutes les six semaines.



L'animateur des Assises du tourisme, Pierre-Yves Lord, et Simon April

## Actions dans le domaine de l'accessibilité

### Ville de Québec

Maude Simard, conseillère en accessibilité, participe quatre fois par année au Comité de Cohabitation Port-Communauté de l'Administration portuaire de Québec.

Simon April, responsable de la formation et de la défense des droits, a participé aux événements et comités suivants :

- Table de concertation en Accessibilité universelle. Ce comité travaille notamment à la rédaction du plan d'action en accessibilité universelle de la Ville de Québec.
- Comité Accès Culture

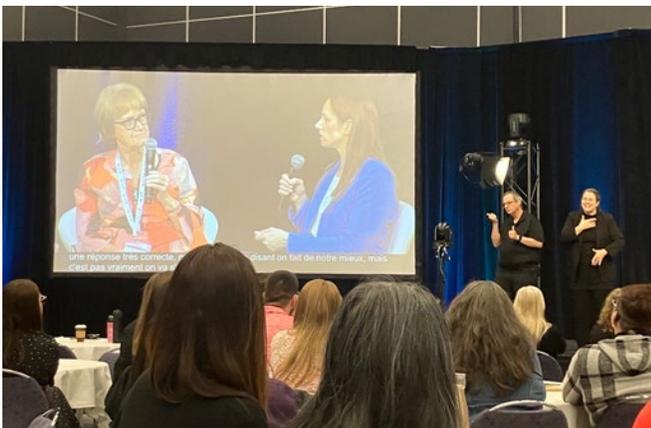
- Dîner-conférence « Donner la parole » dans le cadre de la Journée internationale de l'accessibilité universelle, au Centre des congrès de Québec, le 3 décembre 2024.



Claude Lavoie, élu de la Ville de Québec, responsable de l'Accessibilité Universelle avec Simon April de Kéroul.

## Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)

C'est au Palais des congrès de Montréal que s'est tenu, du 25 au 26 mai 2024, le congrès annuel du ReQIS. Lors de l'événement, Bruno Ronfard, Simon April et William Légaré, de Kéroul, ont échangé avec les panelistes et membres de la communauté autour du thème : *La communication au cœur de l'accessibilité!*



## Groupe de travail pour améliorer l'accessibilité des petits bâtiments

Participation de Lyne Ménard, conseillère sénior chez Kéroul, au Groupe de travail pour améliorer l'accessibilité des petits bâtiments et au sous-groupe de travail ciblant les commerçants et les concepteurs. Ce Groupe de travail fait suite à une recommandation du rapport



*Un éclairage inédit sur l'accessibilité des petits bâtiments au public.* Il vise la sensibilisation des propriétaires, locataires et les concepteurs des petits bâtiments où sont offerts des biens et des services à la population. Il est porté par l'Office des personnes handicapées du Québec en collaboration avec le MAMH, la SHQ, la RBQ ainsi que le ministère de la Culture et des Communications (MCC) et le Secrétariat aux aînés. Des partenaires du milieu municipal, associatif et privé y participent aussi, soit le Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ), l'Ordre des architectes du Québec, Société Logique, Espace Muni et le Regroupement des SDC du Québec. Les rencontres ont eu lieu les 24 septembre, 22 octobre, 3 décembre 2024 et les 14 janvier et 26 mars 2025.

## Consultation de la Direction du Canada accessible du ministère de l'Emploi et développement social Canada

Participation de Lyne Ménard à une consultation de la Direction du Canada accessible du ministère de l'Emploi et développement social Canada, concernant la rédaction d'une *Feuille de route du Canada accessible* (qui servira de ressource clé pour ancrer et guider les efforts de tous ceux qui promeuvent l'accessibilité à travers le Canada. Considérant que la conception inclusive doit devenir la norme et que l'accessibilité doit être prise en compte dès le départ, Kéroul a notamment recommandé au gouvernement du Canada de mettre en place une clause d'Accès conditionnalité pour tous les programmes de financement dans tous les ministères fédéraux. La rencontre d'échanges de connaissance s'est tenue le 16 décembre 2024.

## Chambre de commerce du Montréal Métropolitain

Rencontre de Bruno Ronfard avec Amira Yousif, conseillère de la Chambre de Commerce du Montréal Métropolitain, sur l'accessibilité de la culture à Montréal.

## Actions dans le domaine culturel

### MTL Arts Accessibles

MTL Arts Accessibles a donné le coup d'envoi de la saison culturelle accessible 2024-2025 avec une soirée animée par des performances artistiques inspirantes. Organisée par le Montréal Arts Interculturels (MAI) et Danse-Cité, cette première édition a mis en lumière l'importance de l'inclusion dans le milieu culturel, tout en célébrant la diversité des talents et des voix. Kéroul y a tenu un kiosque pour l'occasion, le 20 octobre 2024.



### Rencontres tourisme et innovation sous le thème de la culture de Tourisme Charlevoix

Kéroul a participé à la seconde édition des Rencontres tourisme et innovation, qui s'est tenue le 17 septembre 2024, à l'église de Saint-Irénée. Cet événement, organisé par Tourisme Charlevoix, a rassemblé plus de 25 acteurs essentiels de l'industrie touristique culturelle de la région et d'ailleurs, favorisant un

échange d'idées et de pratiques novatrices. Kéroul, représenté par Nathalie Roy, directrice Certification, Service-Conseil et PAET, et Maude Simard, conseillère en accessibilité, ont donné une conférence intitulée *Une expérience culturelle accessible et inclusive*. En partageant des exemples concrets d'installations, d'équipements et de pratiques inclusives dans le domaine de la culture, les représentantes de Kéroul ont souligné l'importance cruciale d'intégrer l'accessibilité dans ce secteur. La participation à ce type d'événement permet à Kéroul de promouvoir ses services d'accompagnement et son programme d'aide financière (PAET), tout en sensibilisant les acteurs à l'importance d'adopter des pratiques inclusives qui profitent à tous et à toutes.

### Festival KWE! À la rencontre des peuples autochtones

Au printemps 2024, Kéroul a collaboré avec l'équipe du festival KWE! À la rencontre des peuples autochtones, en partenariat avec la Ville de Québec, pour formuler des recommandations en vue d'améliorer l'accessibilité universelle du site et de ses installations. Le personnel d'accueil a également suivi une formation dispensée par Kéroul pour garantir un service de qualité pour tous.

### Rencontre sur les Festivals accessibles

Le 30 octobre 2025 en après-midi, Kéroul a animé des ateliers sur les conditions d'accessibilité des festivals avec l'UQTR, et plus particulièrement avec le Groupe interdisciplinaire de recherche sur l'expérience inclusive de loisir (GIREIL). Le 31 octobre au matin, Kéroul a organisé un atelier pratique de cocréation d'un festival accessible avec des partenaires de l'industrie, des organismes de personnes en situation de handicap et des chercheurs. Cet atelier a été financé par la Fondation Lino et Mirella Saputo.



## Colloque Événements Attractions Québec

Simon April a animé un atelier sur la création d'un événement accessible en collaboration avec Kwe!, à Lévis, les 5 et 6 novembre 2024.

## Groupe de travail du Conseil international des musées (ICOM)

Participation de Bruno Ronfard aux rencontres mensuelles du Groupe de travail de l'ICOM sur l'accessibilité des musées.

## Actions dans le domaine des transports

### Projet pilote pour un service de taxi adapté, région de Montréal

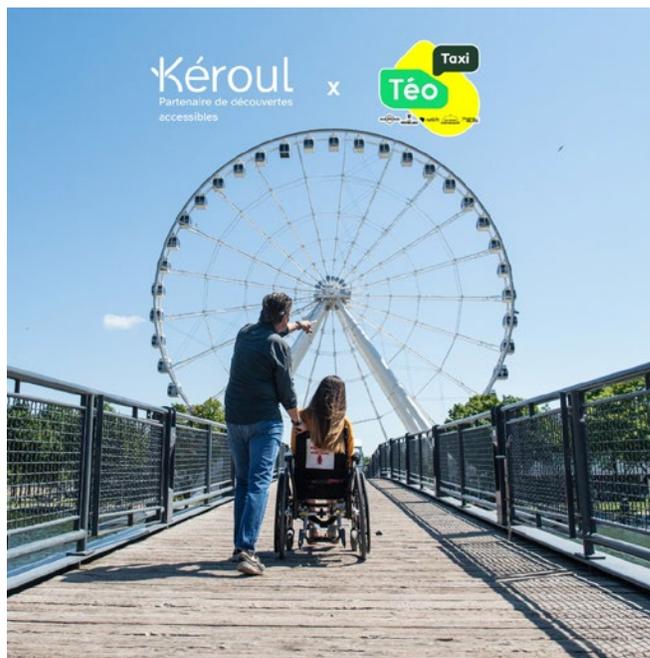
Le 10 juillet 2024, Kéroul a annoncé un projet pilote en partenariat avec Taxelco. L'objectif était de rendre les déplacements plus faciles, abordables et accessibles pour les personnes en situation de handicap en offrant un service de taxi adapté en moins d'une heure dans la grande région de Montréal. Ce projet de transport en van adapté à la demande disponible dans une fourchette cible de 30 minutes à une heure au prix d'une course normale a d'abord eu lieu du 10 juillet au 10 octobre 2024, puis a été prolongé jusqu'en février 2025. Il a servi à mesurer le volume de la demande et la faisabilité de rendre permanente cette initiative. À noter que tous les chauffeurs ont été formés pour la clientèle du taxi adapté.

Dans le cadre de ce projet, Bruno Ronfard a rencontré, le 17 décembre 2024, Évangéline Lévesque, directrice générale du transport terrestre des personnes au ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec (MTMD), et Catherine Bouillon, chargée du Transport rémunéré et adapté auprès de cette direction. L'objectif était de présenter le projet et de rappeler les problèmes concernant le transport des personnes en situation de handicap à Montréal comme dans le reste de la province.

L'ensemble des députés provinciaux et fédéraux de la grande région de Montréal ont été informés sur le projet. Des rencontres ont eu lieu avec Nathalie Côté, conseillère politique de la députée de Saint-Laurent, Marwah Rizqy, le 20 août 2024, et avec Guillaume Cliche-Rivard, député de Verdun, le 4 septembre 2024.

Karianne Lamothe, responsable des communications, a présenté le projet lors de la Journée de l'industrie du taxi de Montréal, le 10 décembre 2024.

Bruno Ronfard a rencontré le directeur général de l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ), Dominique Viénot, le 18 février 2025, pour réfléchir sur les suites à donner au projet.



## Symposium conjoint de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et de l'Association du transport aérien international (IATA)

Les 2 et 3 décembre 2024, Kéroul participait au Symposium conjoint de l'OACI et de l'IATA sur l'accessibilité dans le domaine de l'aviation civile internationale. Le thème de la rencontre était *Transport aérien inclusif et universellement accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite*.

Pour l'occasion, plusieurs grandes entreprises de l'industrie et représentants politiques étaient présents afin de s'informer et d'échanger sur les enjeux, les services déjà offerts aux quatre coins du globe, et d'essayer d'entrevoir des pistes de solutions afin d'améliorer l'accessibilité des transports aériens pour les voyageurs en situation de handicap. Simon April a pris part à un panel sur l'accessibilité du transport aérien. Son intervention a permis d'exposer les obstacles rencontrés par les voyageurs en situation de handicap ainsi que les actions mises en place par Kéroul pour améliorer leur expérience.



Simon April, accompagné de responsables d'Air Canada, de l'Institut de l'aviation civile de la République dominicaine, d'Air Égypte et des Aéroports de Montréal.



Stéphanie Cadieux, dirigeante principale de l'accessibilité du Canada, et Simon April.

## VIA Rail Canada

Le 23 mai, Isabelle Ducharme, présidente du conseil d'administration de Kéroul, a assisté à une conférence de Mario Péloquin, président et chef de la direction de VIA Rail Canada. Organisé par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, cet événement a présenté le plan stratégique *VIA action 2030*, visant à rendre le transport en train plus confortable, durable et accessible. De plus, Isabelle Ducharme siège au Comité consultatif sur l'accessibilité universelle de VIA Rail.

## Sommet national sur l'accessibilité du transport aérien

Isabelle Ducharme a participé au Sommet national sur l'accessibilité du transport aérien, tenu par le ministre des Transports du Canada, l'honorable Pablo Rodriguez, et la ministre de la Diversité, de l'Inclusion et des Personnes en situation de handicap, l'honorable Kamal Khera, à Ottawa, le 9 mai 2024.

## Union internationale du transport public (UITP)

Isabelle Ducharme a fait une intervention lors de la session *Inclusive-on-demand mobility*, à la Conférence internationale de l'UITP qui s'est tenue à Montréal les 10 et 11 juin 2024.

## Conférence internationale des aéroports

Isabelle Ducharme a animé deux ateliers lors de la Conférence internationale des aéroports organisée par l'ACI, à Montréal, le 18 et le 19 juin 2024.

## Rencontre avec la députée fédérale de Saint-Léonard – Saint-Michel

Rencontre avec le Bureau de la députée fédérale de Saint-Léonard – Saint-Michel, Patricia Lattanzio, le lundi 12 août 2024, pour préparer la rencontre qui a eu lieu à nos locaux le 23 septembre 2024, afin de présenter Kéroul et les possibilités de collaboration.

## Actions dans le domaine du développement durable

### Plan d'action

Un développement durable ne peut se concevoir sans l'intégration de l'accessibilité. En 2024-2025, Kéroul a poursuivi ses efforts pour faire de l'accessibilité un pilier central du tourisme. L'organisme a débuté ses actions par une structuration de la démarche de développement durable à l'interne. Un remue-méninge réunissant toute l'équipe a permis de définir les grandes lignes de notre premier plan d'action *Développement Durable (DD)*. Celui-ci prévoit notamment :

- L'intégration des enjeux environnementaux dans notre expertise
- La sensibilisation de l'écosystème touristique à l'accessibilité dans un contexte de développement durable
- La mesure de l'empreinte carbone de nos déplacements
- Le rayonnement de notre vision à travers une stratégie de communication responsable

Un comité DD, constitué de quatre membres de l'équipe, a été formé afin de s'assurer du bon suivi de la démarche.



Remue-méninge d'équipe - avril 2024



Événement sur les changements climatiques - juin 2024

En parallèle, les équipes de Kéroul ont pris part à plusieurs événements clés du secteur. Les voici :

### 2<sup>e</sup> grand rassemblement de la communauté montagnes et nature

Nathalie Roy était paneliste lors d'un atelier *Comment devenir un allié vers l'accessibilité universelle* lors du 2<sup>e</sup> grand rassemblement de la communauté montagnes et nature, organisé en partenariat avec Destination Québec Cité, tenu à la station touristique de Stoneham, le 22 mai 2024. Les autres panélistes étaient des représentants de l'ARLPH03, Bivouaq et Canyon Ste-Anne. Un kiosque d'information a aussi été tenu par Maude Simard et Cécile Lugand lors de l'événement.



### MT Lab sur l'adaptation aux changements climatiques dans l'industrie touristique

Le 6 juin 2024, Cécile Lugand a participé à l'événement du MT Lab sur l'adaptation aux changements climatiques dans l'industrie touristique. Considérant que les changements climatiques impactent particulièrement les personnes en situation de handicap, il est primordial de rappeler cette prise en compte dans les mesures d'urgence et d'adaptation.

### Les Grands Remous

Organisé par MT Lab et Destination Québec Cité, l'événement Les Grands Remous a rassemblé experts, entrepreneurs et organisations engagés pour imaginer ensemble un tourisme plus innovant et durable. Les discussions ont porté sur la biodiversité, l'engagement social, l'intelligence artificielle et les nouvelles

tendances de voyages, avec une idée centrale : nous devons tous être des acteurs du changement. L'événement s'est tenu à Québec, le 31 janvier 2025.



Les Grands Remous - janvier 2025

## Le tourisme régénératif

Le 21 mai 2024, Kéroul a participé à un événement organisé par Ellio, agence conseil en développement durable, et portant sur le tourisme régénératif, un tourisme qui apporte plus qu'il n'enlève. Lors de cet événement, l'humain a été au cœur des discussions; l'accessibilité et l'inclusion ont été désignées comme les enjeux prioritaires des trois entreprises panélistes, soit l'ATR du Saguenay-Lac-Saint-Jean, l'Auberge SaintLo Montréal et Vallée Bras-du-Nord.

## Les VIVATS

Le 21 novembre 2024, Kéroul a participé aux Vivats, un événement organisé par le Conseil québécois des événements écoresponsables pour promouvoir les pratiques durables dans l'événementiel. Mélodie Sabourin, conseillère en développement, y a pris part à un panel aux côtés de représentants de L'Équipe Spectra et du Conseil des Montréalaises afin de mettre en lumière les principaux enjeux liés à l'accessibilité, notamment l'aménagement des espaces, la sécurité et la communication adaptée.



Mélodie Sabourin (au centre) lors de l'événement Les Vivats.

## Webinaire *L'accessibilité : pilier du tourisme durable*

Kéroul et l'UQÀM) ont organisé un webinaire intitulé *L'accessibilité : pilier du tourisme durable* portant sur les défis de l'accessibilité, le tourisme durable et les enjeux économiques, le 30 avril 2024.

## Actions à l'international

### Symposium international sur l'expérience inclusive de loisir

Le deuxième Symposium international sur l'expérience inclusive de loisir a eu lieu les 29 et 30 octobre 2024 à l'Université du Québec à Trois-Rivières. En 2019, un groupe de chercheurs de divers pays s'était mobilisé pour organiser la première tenue de ce symposium. Cet événement avait ouvert la porte vers de nouvelles collaborations et l'émergence de divers projets. Cinq ans plus tard, un bilan a été fait sur les avancées dans ce domaine en vue de poursuivre les réflexions, les travaux et les recherches collaboratives. Une activité postsymposium a aussi eu lieu en partenariat avec Kéroul afin de permettre aux participants de découvrir les outils et pratiques d'acteurs français et québécois ainsi que de participer aux échanges pour rendre les événements toujours plus accessibles.

En prolongation à ce symposium, Kéroul et les partenaires français de la MIETE ont exploré ensemble des solutions en matière d'accessibilité des événements.

## Congrès mondial ISTO

Cécile Lugand, responsable de la certification Destination pour tous et du développement durable, a participé au Congrès mondial ISTO 2024 au Costa Rica, du 21 au 25 octobre 2024. Cet événement a rassemblé divers intervenants internationaux pour échanger sur les pratiques visant à rendre le tourisme inclusif à tous.



## 3<sup>e</sup> Sommet mondial *Destination pour tous* en Italie

Isabelle Ducharme est coprésidente et participe au comité directeur du 3<sup>e</sup> Sommet mondial *Destination pour tous* qui se tiendra à Turin, en Italie, du 5 au 7 octobre 2025. Cet événement international a pour but d'échanger des bonnes pratiques en matière de tourisme accessible. Il fait suite au Sommet organisé par Kéroul à Montréal en 2014, puis à celui de Bruxelles en 2018.

## Participation à des événements

- Symposium sur l'entrepreneuriat collectif en tourisme et loisir, événement organisé par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec au Centre des congrès de Québec, le 7 mai 2024
- Présentation de Kéroul aux employés de l'Alliance de l'Industrie touristique du Québec, Laval, le 13 mai 2024

- Congrès canadien sur l'inclusion des personnes en situation de handicap. L'événement organisé par la Direction du Canada accessible d'Emploi et Développement social Canada, s'est tenu virtuellement, le 23 mai 2024
- Assemblée générale de Tourisme Durable Québec, le 4 juin 2024
- Assemblée générale du Conseil québécois du loisir, Montréal, le 6 juin 2024
- Assemblée générale d'ISTO, le 12 juin 2024
- Webinaire de l'International Network of Sustainable Tourism Observatories (INSTO) *Measuring Accessibility at the Destination Level*, le 13 juin 2024
- Premier événement de la communauté de pratique sur l'accessibilité universelle dans les arts de la scène. L'événement s'est tenu au Montréal, arts interculturels (MAI), le 4 juin 2024
- Consultation sur les enjeux entourant le braille abrégé, événement organisé par le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec, le 11 juin 2024
- Queer et handicap, Festival Fierté Montréal, le 2 août 2024
- Colloque UQAM, représentation du handicap, Montréal, du 28 au 30 août 2024
- Grande conférence de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, Saint-Hyacinthe, le 25 septembre 2024
- Sommet national sur le handicap, événement organisé par la COPHAN, Québec, le 7 octobre 2024



Paul Lupien, DG de la Cophan, Lionel Carmant, ministre responsable des services sociaux, et Simon April, Kéroul

- Manifestation organisée par Ex-Aequo pour soutenir l'accessibilité du métro de Montréal, le 30 octobre 2024

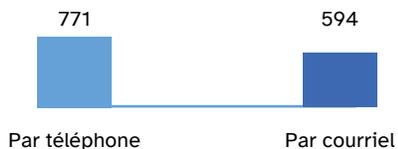
- Tenue d'un kiosque lors de l'événement *Un regard vers l'avenir*, organisé par l'Association des personnes handicapées visuelles et aveugles des Laurentides, Sainte-Thérèse, le 20 novembre 2024
- Consultation du musée Pointe-à-Callière dans le cadre du projet de recherche sur l'activisme à Montréal, le 14 novembre 2024 Participation à une conférence de Jérôme Bergeron, conseiller en accessibilité, en diversité et en inclusion chez Radio-Canada, intitulée *Pour une télévision accessible dans les coulisses et dans votre salon*, et organisée par Audition Québec, Montréal, le 11 septembre 2024
- Inauguration des Chalets Lanaudière, prise de parole de Bruno Ronfard, Rawdon, le 12 septembre 2024
- Congrès Point de connexion, organisé par l'INCA, Montréal, le 16 octobre 2024
- Forum sur les arts vivants et la culture : *Protéger et développer nos atouts culturels, piliers de l'économie de Montréal*, Chambre de commerce de Montréal, le 28 octobre 2024
- 16<sup>e</sup> rencontre du réseau Espace Muni, Saint-Jean-sur-Richelieu, le 7 novembre 2024
- Lancement du *Plan d'action 2024-2030 pour l'accessibilité universelle et la lutte contre le capacitisme* du Plateau-Mont-Royal, le 14 novembre 2024
- La Journée de l'industrie du taxi, organisée par l'Agence de mobilité durable de Montréal. Cet événement a mis en lumière l'importance du transport sur demande pour la mobilité, le 10 décembre 2024
- Sommet mondial du Tourisme autochtone, Montréal, le 26 février 2025
- Forum du Conseil québécois du Loisir, animation d'un panel sur l'accessibilité comme levier économique, Montréal, les 17 et 18 mars 2025

# Voyage

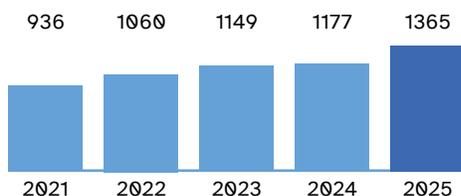
## Demandes de renseignements

Kéroul maintient son service d'assistance-conseil pour les personnes en situation de handicap (membres et non-membres) désirant obtenir des renseignements liés à l'accessibilité, au transport ou à l'accompagnement-voyage. Le site Web de Kéroul est également mis à jour en continu avec des nouveaux fournisseurs et services pour permettre de mieux répondre aux besoins des voyageurs.

Kéroul a reçu 1365 demandes de la part de la clientèle ayant une incapacité au cours de la dernière année, ce qui représente une hausse de 188 demandes comparativement à l'an dernier, soit une croissance de 16 %. Ces demandes ont été réparties de la manière suivante :



Globalement, nous observons ces dernières années une augmentation du nombre de demandes par courriel. Il en est de même pour la fréquentation du site Internet qui connaît une nouvelle hausse. Ces outils sont pratiques pour les voyageurs, car ils permettent de communiquer des informations plus précises avec des hyperliens vers des guides, brochures et autres sites Internet. Voici le nombre de demandes reçues (téléphone et courriel combinés) au cours des cinq dernières années :



## Animation de conférences dans le milieu des personnes handicapées

- Société canadienne de la SP – Saint-Hyacinthe-Acton, le 4 avril 2024
- Centre d'Action bénévole de Boucherville, le 22 mai 2024
- Parkinson Québec, le 27 juin 2024
- Association d'entraide des personnes handicapées physiques de Montréal (Alpha), le 7 novembre 2024
- Handicaps Soleil, par visio-conférence, le 14 novembre 2024
- Société canadienne de la SP Laval, le 25 novembre 2024
- Société canadienne de la SP Lanaudière, le 24 février 2025
- Hôpital Villa Medica – Service des loisirs, Montréal, le 18 mars 2025

## Animation d'un webinaire

Kéroul a organisé un webinaire le 7 juin 2024 intitulé *Ouvrir les horizons : conseils et expériences de voyages accessibles*. L'animateur, Simon April, responsable de la formation et de la défense des droits, a présenté deux invités spéciaux : Jani Barré, humoriste, conférencière, auteure, athlète et détentrice d'un record Guinness 2024 (la marathonnienne la plus rapide en fauteuil roulant régulier), et Michel Cordey, acteur dans la série *Vestiaire*, créateur de *Tutoriel avec Michel* sur YouTube, monteur et réalisateur.

## Chantier de l'économie sociale et Bivouaq

Grâce à un financement du Chantier de l'économie sociale, Kéroul a mené un projet, en partenariat avec Bivouaq, consistant à mettre sur pied un réseau de partenaires afin de construire, mettre sur le marché

et faire la promotion de dix forfaits clés en main d'activités de loisirs adaptés. Ces activités étaient offertes dans une vingtaine d'entreprises d'économie sociale différentes dans le but que les personnes en situation de handicap puissent mieux connaître l'offre régionale d'hébergement et d'activités de tourisme accessible. Ce projet a permis, dans le même temps, en augmentant l'offre d'augmenter la fréquentation des lieux touristiques et de loisirs par les personnes en situation de handicap et leur famille. Une trentaine d'entreprises ont été contactées dont 18 d'économie sociale.

## Revue *Le Baladeur*

La revue *Le Baladeur* a été publiée à quatre reprises au cours de l'année, avec un tirage variant entre 800 et 1 100 exemplaires. Elle est distribuée aux membres individuels et associés de Kéroul.

Chaque numéro présente des nouvelles de Kéroul, des évaluations d'attrait culturels et touristiques, des dossiers thématiques saisonniers, des entretiens avec des établissements ayant récemment bénéficié du PAET, des récits de voyage au Québec ou à

l'étranger, ainsi qu'une section consacrée à la culture. Une version Word et une version audio sont disponibles sur demande.

Une nouveauté a marqué l'année : les dates de publication ont été révisées pour mieux coïncider avec le début des saisons. Cette révision a donné lieu à une édition combinée printemps/été 2024. Pour maintenir le nombre de parutions prévu, une édition spéciale a été publiée pendant le temps des Fêtes. Celle-ci, au format distinct, proposait exclusivement des récits de voyageurs et des conseils pratiques.

Nous poursuivons la collaboration avec l'Association des Réceptifs et Forfaitistes du Québec (ARF Québec) pour la rédaction de circuits touristiques dans différentes régions du Québec :

- Numéro de l'automne 2024 : Cantons-de-l'Est et Montérégie - *Excursion aux saveurs de l'automne*
- Numéro de l'hiver 2025 : Région de Québec - *À vos tuques et mitaines pour quatre jours et trois nuits!*
- Numéro du printemps 2025 : Région de l'Outaouais - *Trois jours de culture, grand air et gourmandises*



# Certification et service-conseil

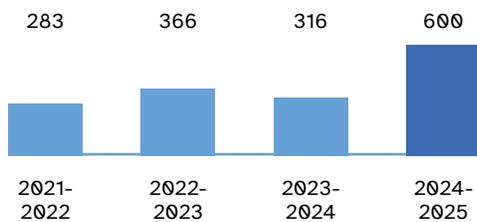
## Demands de renseignements

Kéroul a répondu à 676 demandes de renseignements de la part de l'industrie touristique et culturelle concernant les normes d'accessibilité, les services d'évaluation, de certification ou de formation. L'onglet du site Internet dédié aux [Services aux entreprises](#) répond bien à la plupart des questions posées en proposant des fiches techniques illustrées, des équipements et services spécialisés, le guide *Le plein air pour tous* et le guide *Pour une expérience culturelle, accessible et inclusive*.

## Certification de l'accessibilité

Durant l'année 2024-2025, les conseillers en accessibilité de Kéroul ont évalué un total de 600 établissements.

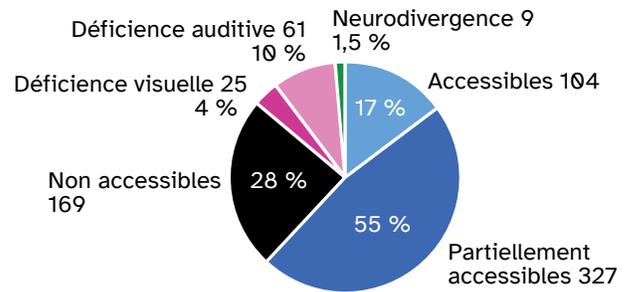
### Évaluations par le service-conseil



### Répartition des évaluations par régions

Abitibi-Témiscamingue	0	Lanaudière	7
Bas-Saint-Laurent	4	Laurentides	34
Cantons-de-l'Est	7	Laval	12
Centre-du-Québec	15	Mauricie	10
Charlevoix	71	Montréal	192
Chaudière-Appalaches	13	Montréal	192
Côte-Nord	44	Outaouais	11
Gaspésie	22	Québec	97
Îles-de-la-Madeleine	0	Saguenay-Lac-Saint-Jean	15

### Répartition par cote



De ces 600 évaluations, 512 se répartissent dans différents projets d'évaluation, dont voici les principaux :

- Projets de certifications
  - Ministère du Tourisme du Québec (403) :
    - › Hébergements : Montréal 94, Québec 17
    - › Attractions : Montréal 120, Québec 59
    - › Stations de ski : 23
    - › Tourisme autochtone : 75
    - › Gîtes et chalets : 15
  - DEC - Route du Fleuve dans Charlevoix : 63
  - DEC - Balades gourmandes de Victoriaville : 15
  - FDP AU - Arrondissement du Sud-Ouest Ville de Montréal : 14
- Autres projets (17) :
  - Musées agréés : 8
  - Parcs régionaux : 2
  - Société des casinos du Québec : 3
  - Société des traversiers du Québec : 2
  - Économusées : 2
- Service conseil (88) :
  - Service-Conseil : 78
  - Saint-Bruno-de-Montarville : 10

## Service-conseil et accompagnement

Plusieurs entreprises et organisations ont retenu les services de Kéroul avec l'objectif d'offrir des aménagements adéquats et une expérience du visiteur positive et inclusive. Elles souhaitent s'assurer de répondre adéquatement aux normes du Code du bâtiment et aux besoins des différentes clientèles en situation de handicap.

La liste comprend notamment la Ville de Montréal (arrondissement du Sud-Ouest), la Société du parc Jean-Drapeau, l'aéroport Saguenay-Bagotville, le Port de Québec, Parcs Canada (parc national Forillon), la Société des traversiers du Québec, la Société des casinos du Québec, le Bureau des grands événements de Québec et BLEUFEU (organisateurs d'événements à Québec).

De plus, plusieurs entreprises visitées dans le cadre du projet de certification du ministère du Tourisme ont fait la demande d'un rapport de recommandations complet à la suite de la visite de certification.

## Projets de partenariat

### Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq)

Nathalie Roy, Simon April et Bruno Ronfard ont rencontré Martin Soucy, PDG de la Sépaq, et Sophie Fournier, de la Direction de la stratégie organisationnelle et des partenariats, afin d'établir un plan de travail en accessibilité étalé sur plusieurs années.

### Camping Québec

Les organismes Camping Québec et Kéroul ont conclu une entente de partenariat visant à augmenter, dès 2024, le nombre d'établissements de camping certifiés en accessibilité. Cette collaboration repose sur l'intégration des critères d'accessibilité dans le processus de classification de Camping Québec, facilitant ainsi l'obtention de la certification Kéroul pour les exploitants de terrains de camping.

Le processus de classification de Camping Québec a été revu afin d'intégrer de nouveaux critères liés à l'accessibilité. Ainsi, l'entente de partenariat prévoit que les données recueillies lors de ce processus seront transmises à Kéroul, qui les validera, puis

accompagnera les exploitants répondant aux exigences de base pour attribuer une cote d'accessibilité, soit la certification « Accessible » ou « Partiellement accessible ». Cette certification, reconnue par le ministère du Tourisme du Québec et valable pour cinq ans, sera offerte gratuitement aux établissements concernés.

De plus, Nathalie Roy a été membre d'un jury pour sélectionner deux campings ayant soumis leur candidature pour implanter un prêt-à-camper accessible sur leur site.

## Développement économique Canada et Tourisme Charlevoix

Kéroul entame la deuxième année d'une entente avec Développement économique Canada qui vise à accompagner des entreprises pour le développement et la structuration de l'offre touristique. Au cours de cette deuxième année, Kéroul a sillonné



les 78 km de la Route du Fleuve de la région de Charlevoix. En collaboration avec Tourisme Charlevoix et les 88 entreprises membres situées sur la Route du Fleuve, Kéroul a certifié 62 établissements, dont 8 sont accessibles, 34 partiellement accessibles et 20 non accessibles. Kéroul a également certifié les sites pour les personnes sourdes ou malentendantes et pour les personnes aveugles et malvoyantes. Une entente triennale avec Tourisme Charlevoix permet de poursuivre le travail d'accompagnement des entreprises et d'établir un bilan annuel des actions de communication et de certification pour la région.

## Formulaires d'évaluation

Dans la continuité des travaux de recherche menés en 2023-2024,



l'équipe de conseillers de Kéroul a finalisé trois formulaires contenant des critères adaptés à des clientèles spécifiques : les personnes aveugles et malvoyantes, les personnes sourdes et malentendantes, ainsi que les personnes neurodivergentes. Ces nouveaux outils sont désormais intégrés aux visites sur le terrain afin de mieux refléter les besoins particuliers de ces groupes. Par ailleurs, des formulaires d'évaluation ont également été développés pour les salles et les tentes

d'apaisement. Enfin, certains formulaires existants, notamment ceux portant sur les lieux de création et les salles d'exposition, ont été mis à jour.

## Destination pour tous

L'année 2024-2025 a marqué une étape déterminante dans le déploiement de la démarche Destination pour tous. Cette initiative, qui vise à améliorer l'offre touristique en rendant les territoires plus accessibles aux personnes en situation de handicap, a été révisée en 2024 afin de mieux correspondre à la réalité actuelle des milieux touristiques et municipaux.



Lancée initialement en 2017 avec le projet pilote à Victoriaville — première ville à obtenir la certification Destination pour tous —, la démarche a évolué. En 2024, Kéroul a engagé des discussions avec une dizaine de municipalités et de MRC en vue d'évaluer la faisabilité d'implanter la démarche dans leurs territoires. Plusieurs critères de sélection devaient être respectés : un potentiel touristique avéré, une accessibilité déjà présente, ainsi qu'un engagement réel du milieu.

L'objectif était de constituer une première cohorte de quatre à cinq destinations. À l'automne 2024, cet objectif s'est concrétisé avec la signature de cinq ententes de partenariat, soit trois municipalités et deux MRC, qui se sont engagées officiellement dans la démarche :

- Carleton-sur-Mer
- MRC de Coaticook
- Rawdon
- Shawinigan
- Victoriaville et sa région

À noter que l'annonce officielle de cette cohorte se fera au cours de la prochaine année financière, soit en avril 2025.

La certification Destination pour tous est désormais qualifiée de démarche. Ce changement de terminologie reflète une volonté de simplification du processus et une meilleure prise en compte des réalités locales. Le périmètre de reconnaissance s'ajuste désormais aux flux touristiques spécifiques à chaque territoire, et les critères ont été actualisés pour plus de flexibilité et d'inclusivité. D'autre part, une nouvelle image de marque propre au projet a été élaborée.

L'objectif est clair : développer une offre touristique diversifiée, des infrastructures sans obstacles et des services adaptés permettant à toutes et tous de vivre un séjour agréable, sécuritaire et prolongé.

Grâce à cette approche structurée sur cinq ans, Kéroul accompagne activement les destinations dans l'évaluation de l'accessibilité de leur territoire, qu'il s'agisse des entreprises touristiques, des commerces de proximité, des aménagements urbains ou encore de la gouvernance locale. Ce processus inclut également des recommandations de mesures concrètes pour renforcer l'accessibilité universelle dans toutes les sphères de la vie touristique. Une promotion touristique accompagne également cette démarche.

En s'impliquant dans la démarche Destination pour tous, les municipalités et MRC s'inscrivent dans une vision inclusive du tourisme durable, au bénéfice de toutes les clientèles — locaux et visiteurs — et contribuent activement à bâtir un Québec plus accessible et accueillant pour toutes et tous.

### Destination pour tous, cohorte 2025-2029 en chiffres :

<b>5</b>	Destinations et régions touristiques
<b>3</b>	Ressources locales formées pour évaluer l'accessibilité
<b>370</b>	Diagnostics d'accessibilité
<b>105</b>	Heures d'accompagnement offertes
<b>10</b>	Sessions de formation auprès des entreprises
<b>10</b>	Circuits touristiques accessibles

# Programme d'Accessibilité des Établissements Touristiques (PAET)

Les projets de la première édition du PAET, soit celle de 2017-2022, ont été complétés au cours de l'année. Le bilan final de cette édition a été fourni au ministère du Tourisme et tous les participants au programme ont reçu le dernier versement de l'aide financière.

Le travail se poursuit avec l'avancement de la réalisation des projets de l'édition 2022-2024, dont la liste se trouve à l'annexe 2.



## Renouvellement du Programme

Le 13 août 2024, le ministère du Tourisme a annoncé via un communiqué de presse une nouvelle contribution maximale de 2 M\$ pour le renouvellement et la gestion du PAET, ce programme d'aide financière offerte par le ministère du Tourisme du Québec et géré par Kéroul depuis 2017.

Le renouvellement du Programme permet à Kéroul de poursuivre l'accompagnement et d'appuyer financièrement les entreprises touristiques dans leurs projets visant la transformation ou l'amélioration de leurs infrastructures afin de les rendre accessibles ou de bonifier leur offre déjà accessible.

À la suite de cette annonce, 57 visites pour rencontrer les propriétaires ayant déposé une demande ont eu lieu, en plus de trois visites virtuelles. L'objectif de cette première démarche est de discuter du projet

de l'entreprise, de présenter les objectifs du PAET et de faire le relevé des obstacles sur le parcours du visiteur. À la suite de cette visite, un rapport de recommandations est rédigé pour proposer des pistes de solutions afin de réduire ou d'éliminer les obstacles en prévision du dépôt d'un dossier auprès du comité d'analyse et de l'obtention de la cote accessible à la fin du projet.

Par ailleurs, au cours de la période, 35 visites de fin de projet ont été réalisées pour s'assurer que tous les équipements et les travaux prévus à la convention d'aide financière étaient conformes, et que le site était accessible et inclusif. Par la suite, les entreprises ont été certifiées et les résultats ont été mis en ligne avec photos sur le site Internet de Kéroul, pour consultation par la clientèle.

## Aides financières accordées

Le comité d'analyse et le comité de gestion se sont réunis deux fois au cours de l'année pour analyser les dossiers reçus des promoteurs.

Le Festival Igloofest (Montréal) a été le premier projet ayant reçu une aide financière au cours de l'année 2024-2025, soit une annonce de 88 268 \$.

15 autres projets ont été présentés aux comités. Puisque les lettres d'annonce ont été envoyées après le 31 mars 2025, ils seront présentés lors de la prochaine année financière.

## Activités promotionnelles du PAET et des services aux entreprises

- Tenue d'un kiosque lors de la Journée Camping Québec 2024 - Hôtel Mortagne de Boucherville, le 2 avril 2024
  - Nathalie Roy était panéliste lors du Webinaire du congrès de l'Association des hôteliers du Québec, Gîtes et établissement de 10 chambres et moins, le 10 avril 2024
  - Webinaire donné par Nathalie Roy et Nancy Guilbert aux membres de Tourisme Autochtone Québec (TAQ), le 25 avril 2025
  - Tenue d'un kiosque et présence de Nathalie Roy comme panéliste, lors de la Journée Centricoise du loisir inclusif - ARLPHCQ, Drummondville, le 1<sup>er</sup> mai 2024
  - Tenue d'un kiosque lors du congrès de l'Association des hôtels du grand Montréal (AHGM), le 16 mai 2024
  - Tenue d'un kiosque au colloque de l'Association des stations de ski du Québec, Saint-Hyacinthe, le 28 mai 2024
  - Présentation par Nathalie Roy des sept principes du design universel, événement organisé par Tessier Récréo-Parc et destiné aux architectes paysagers pour l'aménagement des parcs, le 4 septembre 2024
  - Tenue d'un kiosque au congrès de l'Association des hôteliers du Québec et de l'Association québécoise des spas, au Sheraton Laval, les 29 et 30 octobre 2024
- Présentation d'un webinaire par Nathalie Roy aux membres de Terroir et Saveurs, le 19 novembre 2024
  - Achat de publicités et parution d'une bannière pour le PAET dans l'infolettre de l'Alliance de l'industrie touristique, le 30 août 2024
  - Présentation du PAET aux commerces de Carleton-sur-Mer avec Destination pour tous.
  - Publication d'un nouveau carton promotionnel du PAET

### Programme d'accessibilité des établissements touristiques



**Kéroul Québec**   
Partenaire de découvertes  
accessibles

[www.paet.quebec](http://www.paet.quebec)

# Formation

## L'équipe

### Nouvelle conseillère en développement

Kéroul a procédé à l'embauche de Mélodie Sabourin qui agit depuis un an comme conseillère en développement. Son apport à l'équipe s'est davantage concentré dans le service de formation.

### Les formateurs et formatrices

L'équipe de formation a recruté sept nouveaux formateurs.trices durant l'année 2024-2025. Kéroul a maintenant la chance de compter sur une équipe de quinze formateurs.trices à travers le Québec, toutes des personnes en situation de handicap, pour refléter les valeurs de Kéroul et offrir des formations de qualité et inspirées d'expériences vécues.

Le service de formation a également ajouté à son calendrier la tenue de rencontres biannuelles pour les membres de l'équipe de formateurs.trices. Ces rencontres ont pour but de les tenir informés des nouveautés chez Kéroul ainsi que de leur offrir un endroit d'échanges avec les membres de l'équipe. La première rencontre s'est tenue en janvier 2025.

## Développement de l'offre de formation

Le service de formation a d'abord connu une structuration de son offre de formation par la création d'un document détaillé des formations.

Par la suite, Kéroul a développé au cours de l'année plusieurs nouveaux contenus et formations en réponse à des demandes du milieu :

- Formation établissements et aménagements accessibles
- Formation accessibilité en aménagement pour les urbanistes en milieu municipal
- Formation événementielle pour les gestionnaires : Festival et événement extérieur

- Formation événementielle pour les intervenants de première ligne : Festival et événement extérieur
- Formation événementielle pour les gestionnaires : Salon, congrès et événement intérieur
- Formation événementielle pour les gestionnaires : Salle de spectacle
- Conférence sur l'embauche de personnes handicapées
- Formation architecture RTAPH
- Formation ingénieur RTAPH
- Formation sur l'accessibilité et normes de l'accessibilité numérique

### Marche exploratoire

Cette pratique avait déjà été expérimentée par le passé dans des mandats de formation théorique pour les hôtels. Toutefois, ce nouveau service de formation se veut différent grâce à son apport pratique et théorique. Le parcours client est ainsi commenté sur les lieux par un ou plusieurs formateurs, avec l'accompagnement occasionnel d'un conseiller en accessibilité. Cette activité interactive met en contexte les obstacles rencontrés par des personnes en situation de handicap.

### Mise à jour

Dans le désir de répondre aux besoins des entreprises touristiques et culturelles en matière d'accessibilité, Kéroul a aussi révisé ses contenus de formation et la nomenclature utilisée dans l'ensemble des formations.

- Conférence voyage
- Formation de la Société des musées du Québec
- Formation pour les conseillers.ères en voyages.
- Formation Service Complice express RTAPH

Pour la formation des conseillers.ères en voyages, Kéroul a sollicité quelques membres de l'équipe de formation afin d'y présenter des récits de voyages. Ceci a été fort apprécié et sera inclus dans les prochaines animations.

## Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

Kéroul a entamé une nouvelle collaboration avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) dans le but de revoir sa formation signature : *Service Complice*. Rappelons que la formation *Service Complice : Accueil des personnes handicapées* est conçue spécifiquement pour les employés de première ligne dans un contexte touristique ou culturel. La nouvelle version de *Service Complice* sera disponible à l'hiver 2025.

## Formation dans les établissements scolaires

La formation *Service Complice* est offerte aux établissements scolaires ayant des programmes dans différents domaines du service à la clientèle principalement dans un contexte touristique. Au total, 34 formations ont été données dans 16 établissements scolaires (établissements d'études professionnelles, collégiaux et universitaires). Ces formations ont permis de rejoindre 487 étudiants, soit une augmentation de 51 % par rapport à l'an dernier.

En plus de nos ateliers de formation *Service Complice* dispensés dans divers programmes d'études, Kéroul a pu animer des conférences dans différents programmes universitaires afin de faire valoir les besoins des personnes handicapées selon leur champs d'études :

- Gestion du tourisme et de l'hôtellerie, Université du Québec à Montréal
- École de Service social et de criminologie de l'Université Laval
- Faculté de l'aménagement de l'Université de Montréal

De plus, pour la toute première fois, Kéroul eu la chance de pouvoir intervenir dans une école secondaire, soit le Pensionnat du Saint-Nom-de-Marie. Isabelle Ducharme y a sensibilisé les étudiants à l'accessibilité et à la mobilité des personnes handicapées.

## Formations au personnel de l'industrie touristique, culturelle et des municipalités



Plusieurs animations de formation ont été réalisées auprès du personnel de l'industrie touristique. Au total, 607 personnes ont participé aux sessions de formation privées, soit 55 % de plus que l'année dernière.

## Formations à l'industrie conformément au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)

### Aéroport International Montréal-Trudeau et ses fournisseurs

Kéroul continue sa collaboration avec les entreprises œuvrant dans le domaine des transports et avec leurs fournisseurs, afin que la formation du personnel soit conforme aux exigences du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH). Au total, 110 personnes ont participé aux neuf sessions de formation données par Kéroul, soit le même nombre que l'an dernier. Ces formations étaient adressées aux architectes, ingénieurs, au personnel d'accueil et de centre d'appel. Un cours *Service Complice* express, en ligne, a aussi été créé pour les petits groupes d'un maximum cinq employés.

## Conférence pour les employés de VIA Rail

Dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées, le 3 décembre 2024, Kéroul a animé une conférence devant plus 200 personnes travaillant dans les différents services chez VIA Rail. La conférence offerte dans les deux langues avait pour sujet de présenter les bénéfices qu'apportent des personnes handicapées dans des équipes de travail. Pour nous, cette intervention visait à sensibiliser les participants aux réalités qu'une personne handicapée peut vivre dans un contexte professionnel, mais également à conscientiser de potentiels collègues de travail.

## Partenaires

### Société des musées du Québec

La Société des musées du Québec et Kéroul ont collaboré pour mettre à jour et diffuser la formation *Accueillir des visiteurs en situation de handicap au musée*, une formation d'une durée de deux jours, soit 14 heures. Cette formation a été animée à Montréal, les 9 et 10 décembre 2024 devant 15 personnes.

De plus, Mélanie Leduc, conseillère en accessibilité, a accompagné la Société des musées du Québec lors de la tenue de l'atelier *Accueillir au musée les jeunes ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA)*, abordant la préparation à l'accueil de la clientèle, l'adaptation de l'environnement et la mise en place d'interventions, d'encadrement et d'activités spécifiques. L'activité a eu lieu le 16 mai 2024.

### Orchestre symphonique de Montréal (OSM)

Le 4 avril 2024, Isabelle Ducharme a donné une formation à l'équipe d'accueil de l'Orchestre symphonique de Montréal (OSM) dans le cadre du projet OSMose. Le concert OSMose est une performance relaxée, qui permet aux petits comme aux grands de vivre une expérience musicale inclusive respectant les besoins particuliers de chacun.

### Compétence Culture

Le 28 septembre 2024, durant son colloque de deux jours, l'organisation Compétence Culture a mandaté Kéroul pour donner aux participants du colloque une

conférence/formation intitulée *Les compétences clés d'Équité, Diversité et Inclusion en culture*. Le mandat incluait également quatre heures d'accompagnement avec Kéroul pour chacune des organisations culturelles qui y étaient inscrites. L'objectif était de sensibiliser les organismes participants à l'importance des pratiques inclusives dans le milieu de la culture, et d'identifier les facilitateurs et les bonnes pratiques dans le domaine. Le tout se déroulait dans un environnement d'échanges et de partage avec les parties prenantes.

### Espace pour la Vie

Grâce à un projet du Fonds de développement pour l'accessibilité universelle de la Ville de Montréal (FDPAU), Kéroul a poursuivi le mandat d'accompagner les musées d'Espace pour la vie grâce à la formation des gestionnaires, des préposés à l'accueil, des animateurs et des médiateurs des différents musées, soit le Planétarium, le Jardin botanique, la Biosphère, le Biodôme et l'Insectarium. Deux formations ont été données à l'automne 2024.

## Collaboration avec des institutions d'enseignement

### Cégep Limoilou

Le 25 novembre 2024, Maude Simard, conseillère en accessibilité, a rencontré les étudiants de 3<sup>e</sup> année à la technique en tourisme en vue de réaliser un projet de fin d'études. Kéroul accompagnera les étudiants dans la création de cinq circuits touristiques accessibles dans la région de la Capitale-Nationale.

### Université de Montréal

Kéroul a participé à une journée d'échanges à la Faculté de l'aménagement de l'Université de Montréal. Plusieurs acteurs du milieu communautaire représentant les personnes handicapées étaient présents, dont quelques-uns à titre de panelistes. Les discussions ont donné lieu à la construction d'un réseau d'échanges entre l'Université et certains participants. Par la suite, la directrice de l'École d'architecture, Izabel Amaral, et le porteur du projet, Jean-Pierre Chupin, ont mandaté Kéroul pour accompagner des étudiants dans leur projet de design et d'aménagement d'espaces inclusifs. Plusieurs rencontres d'échanges ont eu lieu avec les étudiants depuis octobre 2024. Une belle collaboration s'est instaurée pour les années à venir.

## Centre de recherche de l'Université Laval (CIRRIS) - patrimoine et accessibilité

Depuis février 2025, Kéroul participe à un projet de recherche en partenariat avec le Centre interdisciplinaire en réadaptation et en intégration sociale (CIRRIS), affilié à l'Université Laval de Québec. Considérant que les immeubles patrimoniaux sont souvent peu ou pas accessibles, l'objectif de

la recherche est de tracer un portrait de la situation et de comprendre la difficulté d'harmoniser l'architecture historique et l'accessibilité. Par son expertise en accessibilité dans les domaines du tourisme et de la culture, Kéroul se positionne comme un consultant incontournable dans ce dossier. Kéroul documente le dossier avec ses connaissances des bonnes pratiques à l'international, afin de trouver des pistes de solutions et éviter que le patrimoine continue d'être une zone refuge pour les concepteurs qui contournent les normes d'accessibilité.

# Communications

## Partenariat

Réalisé en partenariat avec les Artisans à l'œuvre de la Société du réseau ÉCONOMUSÉES et Kéroul, le guide *Les Artisans à l'œuvre pour l'accessibilité* a été mis à jour pour offrir une expérience touristique toujours plus inclusive.

Le guide est disponible ici : [artisansaloeuvre.com/tourismedurable](https://artisansaloeuvre.com/tourismedurable)

## L'infolettre Kéroul

Après une pause de quelques mois, l'infolettre de Kéroul a repris sa parution en juillet 2024. Son format, son contenu, sa fréquence et son apparence ont été entièrement revus. Le nouveau visuel s'harmonise désormais avec l'image de marque renouvelée lancée en 2023.

L'infolettre adopte maintenant une formule mensuelle. Elle offre un survol clair des activités, publications et événements marquants du mois précédent.

Au 31 mars 2025, elle comptait 3 134 abonnés, soit une augmentation de 32,8 % par rapport à l'année précédente (2 359 abonnés). Le taux d'ouverture moyen atteignait 46,74 %, témoignant d'un bon niveau d'engagement.

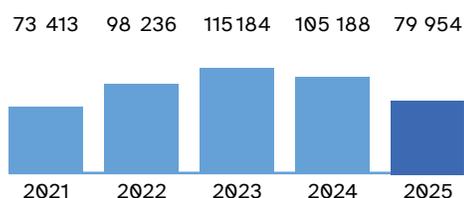
## Site Internet de Kéroul

Du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025, le site Internet de Kéroul a enregistré 79 954 visiteurs uniques, comparativement à 105 188 pour la même période l'année précédente, soit une diminution de 23,9 %. La durée moyenne des sessions s'établit à 1 minute et 11 secondes. Cette baisse s'explique par un recentrage stratégique des communications vers la plateforme *Le Québec pour tous*, davantage orientée vers les voyageurs.

Les utilisateurs québécois représentent 76 % du trafic (soit 61 278 utilisateurs), une hausse d'un point de pourcentage par rapport à 2024. Grâce au développement de Google Ad Grants et à la présence

de Kéroul dans plusieurs salons internationaux et en Ontario, l'audience tend à se diversifier. Ainsi, 16 % des visiteurs proviennent de l'Ontario (hausse de 1 %), suivis des États-Unis (2 %) et de la France (2,3 %).

## Nombre d'utilisateurs



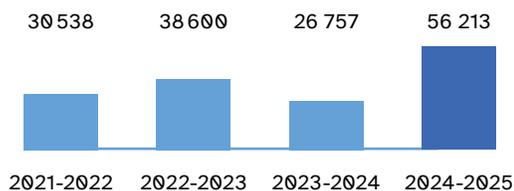
## Pages les plus consultées

1. Page d'accueil en français
2. Résultats Base de données
3. Liens voyages - International
4. Gratuités pour l'accompagnateur
5. PAET
6. Équipements et services spécialisés
7. Page d'accueil en anglais

De plus, Kéroul travaille en collaboration avec HTTP Média en vue de la refonte de son site Web.

## Site Internet *Le Québec pour tous*

Du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025, le site *Le Québec pour tous* a enregistré 56 213 visiteurs, comparativement à 26 757 l'année précédente, ce qui représente une augmentation de 110 %.



Cette forte croissance s'explique par une production de contenu plus soutenue, la mise en place de campagnes Google Ads, ainsi que par de la publicité ciblée diffusée sur les sites de partenaires et sur les médias sociaux.

La provenance des visiteurs témoigne d'une diversification des publics. Si 61 % des visiteurs étaient québécois (comparativement à 68 % l'an dernier), cette baisse relative reflète les retombées des efforts marketing dans les marchés prioritaires identifiés par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec. Ainsi, 19 % des visiteurs provenaient de l'Ontario (contre 12 %), 7 % des États-Unis (stable), et 6 % de la France (en légère baisse de 1 point).

12 articles ont été publiés :

Titre de l'article	Date publication
<i>Bas-Saint-Laurent/Gaspésie   Itinéraire estival de 10 jours et 9 nuits</i>	4 juillet 2024
<i>Accessibilité et plein air : Le Parc de la rivière Gentilly vous accueille</i>	11 juillet 2024
<i>Vibrer au rythme de l'été</i>	22 août 2024
<i>Cantons-de-l'Est et Montérégie   Excursion aux saveurs de l'automne</i>	29 août 2024
<i>Journée nationale de la vérité et de la réconciliation : Découvrez la culture autochtone à travers des lieux accessibles</i>	30 septembre 2024
<i>Cinq parcs nationaux accessibles au Québec</i>	23 octobre 2024
<i>L'automne au Québec : cinq régions à ne pas manquer</i>	7 novembre 2024
<i>Chalets Baie Cascouia : Une destination accessible et en harmonie avec la nature</i>	21 novembre 2024
<i>À vos tuques et mitaines pour quatre jours et trois nuits!</i>	4 décembre 2024
<i>Sorties hivernales en famille : activités accessibles à travers le Québec</i>	18 décembre 2024
<i>Expériences immersives accessibles pour un hiver inclusif au Québec en 2025</i>	16 janvier 2025
<i>Forêt, lac et montagne en toute autonomie</i>	29 janvier 2025

## Blogue Voyage Accessible

Dans le contexte du travail de refonte en cours de nos plateformes numériques, aucune publication n'a été ajoutée au blogue Voyage Accessible durant l'année. Les efforts ont plutôt été concentrés sur le développement du nouveau site consolidé et sur l'alimentation des plateformes prioritaires, soit le site professionnel [keroul.qc.ca](http://keroul.qc.ca) et le site destiné aux voyageurs [lequebecpourtous.com](http://lequebecpourtous.com).

Les récits de voyage, qui étaient auparavant publiés sur le blogue, ont été publiés directement sur *Le Québec pour tous* afin d'en accroître la visibilité et de centraliser le contenu à l'intention du public.

## Brochure *Le Québec pour tous* 2025

La brochure 2025 présente près de 700 établissements et attraits accessibles et partiellement accessibles dans toutes les régions du Québec, et selon les catégories suivantes : parcs et plein air, culture et patrimoine, saveurs et traditions, sports et loisirs, et hébergements. On y présente aussi les établissements de La Route des vins (Cantons-de-l'Est), du Chemin du Terroir (Laurentides) et du Circuit du Paysan (Montérégie).

### Tirage

Français 7 500

Anglais 3 500

## Réseaux sociaux

### Facebook

Au 31 mars 2025, la page Facebook de Kéroul comptait 6 541 abonnés, soit 312 de plus que l'année précédente. Environ 84 publications ont été partagées au cours de l'année, générant une moyenne de 12 interactions par publication (mentions J'aime, commentaires ou partages). Ces résultats témoignent d'une communauté engagée, attentive aux actualités diffusées par Kéroul.

#### Profil de la communauté

Sexe



Origine



### Instagram

En date du 31 mars 2025, le compte Instagram de Kéroul comptait 933 abonnés, soit une augmentation de 40,9 % par rapport à l'année précédente (662 abonnés). Un total de 128 publications ont été partagées, dont 48 reels et photos ainsi que 80 stories.

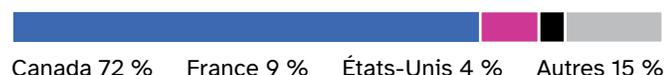
Le contenu publié met principalement en valeur les articles de blogue du site *Le Québec pour tous* et les actualités de Kéroul.

#### Profil de la communauté

Sexe



Origine



### LinkedIn

Le compte LinkedIn de Kéroul est un outil stratégique de communication pour rejoindre les professionnels du tourisme et de la culture. Il permet de diffuser les actualités de l'organisme, de relayer les communiqués de presse, de promouvoir les offres d'emploi, de

présenter les projets d'accessibilité (notamment ceux liés au PAET) et de faire valoir notre participation à divers événements.

Au 31 mars 2025, le compte comptait 4 897 abonnés, comparativement à 2 785 un an plus tôt, ce qui représente une augmentation de 75,9 %.

Au total, 86 publications ont été partagées (contre 100 l'année précédente), générant 4 603 réactions (mentions J'aime, commentaires et partages), comparativement à 3 072 en 2023-2024. Cela correspond à un taux moyen d'interaction de 53,5 réactions par publication, en hausse de 74 % par rapport à l'année précédente (30,7 réactions en moyenne), ce qui témoigne d'un intérêt croissant pour les contenus diffusés.

## Voyage de presse

En septembre 2024, Kéroul a été sollicité par la blogueuse française Mélanie « *Travel On the Wheels* » alors qu'elle planifiait un voyage au Québec avec sa famille. Karianne Lamothe, la responsable des communications et du marketing a accompagné la blogueuse dans la planification de son voyage à travers cinq régions du Québec en échange d'articles, de photos et de vidéos. Les régions visitées ont été la région de Québec, Montréal, l'Outaouais, les Laurentides et la Mauricie.

## Séances photo et vidéo

Deux projets vidéo majeurs ont été réalisés au cours de l'année afin de mettre en valeur des destinations accessibles du Québec.

### Route touristique de Charlevoix

Réalisée en collaboration avec l'agence Go-Xplore, cette vidéo présente la région de Charlevoix, de Baie-Saint-Paul à La Malbaie, à travers les quatre saisons. Une dizaine d'attraites touristiques accessibles y sont mis en lumière, offrant une vitrine inspirante sur les possibilités de séjour dans la région.

### Grand Montréal

Produit en partenariat avec Productions B, ce projet met en valeur une sélection d'activités accessibles dans le Grand Montréal, destinées à tous les goûts et tous les profils de voyageurs.

Chaque tournage a également permis de réaliser une banque de photos variées. Ces images alimentent les supports de communication de Kéroul, notamment les présentations, les réseaux sociaux, et les kiosques lors des salons et événements.



## Salons

Au cours de l'année, Kéroul a assuré une présence stratégique dans plusieurs salons spécialisés, afin de promouvoir l'accessibilité touristique et de renforcer ses liens avec des partenaires nationaux et internationaux. L'organisme a tenu un kiosque lors des événements suivants :

- Salon Abilities — New York, du 3 au 5 mai 2024
- Salon Handica — Lyon, les 5 et 6 juin 2024
- Salon Outdoor Adventure — Toronto, du 21 au 23 février 2025
- Salon Aventure Plein Air — Montréal, du 22 au 24 mars 2025
- Salon du véhicule adapté 2024 (14<sup>e</sup> édition) — Moelle épinière et motricité Québec, le 26 mai 2024

Ces participations ont permis de présenter les services de Kéroul, de sensibiliser différents publics à l'accessibilité et de valoriser les destinations accessibles du Québec.

## Campagne Google Adwords

Dans le cadre du programme Google Ad Grants destiné aux organismes à but non lucratif, Kéroul bénéficie d'un budget publicitaire mensuel pour promouvoir des mots-clés ciblés sur Google. Ce programme permet de rejoindre efficacement notre clientèle prioritaire par le biais du référencement payant.

En 2024-2025, la stratégie a été axée sur la bonification des campagnes existantes, avec l'objectif d'en améliorer la pertinence et le rendement. Les annonces ont été créées et ajustées en collaboration avec l'agence e-Summum, dirigée par Richard Dumoulin, lors de rencontres ponctuelles en fonction des besoins.

Les campagnes ont généré 13,55 % du trafic vers le site *Le Québec pour tous* pour la période analysée.

## Achats de publicités

En plus de profiter d'une visibilité gratuite dans plusieurs guides régionaux des associations touristiques, Kéroul a investi dans une série de publicités ciblées, tant dans les médias imprimés que numériques, afin de rejoindre les clientèles prioritaires identifiées.

### Publicités imprimées

Territoire	Support	Format	Date
France	<i>Faire Face</i>	1 page intérieure	Printemps 2025
Canada (ON)	<i>Thrive</i>	1/2 page intérieure	Hiver 2024
Canada (ON)	<i>Abilities</i>	1/6 page intérieure	Printemps 2025

### Publicités Web

Territoire	Support	Format	Date
France	<i>Faire Face</i>	Article commandité	Printemps 2025
France	<i>Handinova</i>	Trois bannières	Février 2025
Canada (ON)	<i>Thrive</i>	Bannière horizontale	Mars 2025
France	<i>Faire Face</i>	Réseaux sociaux	Printemps 2025
France	<i>Québec le mag</i>	Réseaux sociaux	Février 2025
France	<i>Handinova</i>	Réseaux sociaux	Février 2025

## Présences dans les médias

Entre avril 2024 et mars 2025, Kéroul a généré 60 retombées médiatiques, toutes thématiques confondues, en excluant les infolettres. Ces mentions proviennent de médias variés et illustrent une bonne visibilité de l'organisme dans l'espace public.

Répartition par type de média :

- Médias écrits (imprimés et numériques) : 45 mentions
- Radio : 10 mentions
- Télévision : 5 mentions

Les sujets couverts portaient sur l'accessibilité touristique, les actions de terrain, les partenariats, les campagnes d'information et le programme PAET. Plusieurs mentions ont été obtenues sans sollicitation directe, témoignant de l'intérêt spontané pour les actions de l'organisme.

## Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET)

Parmi les 60 mentions, le PAET a généré 10 mentions médiatiques, réparties comme suit :

- Médias écrits (imprimés et numériques) : 9
- Radio : 1

Les retombées médiatiques liées au PAET concernaient des annonces de financement, des projets soutenus dans plusieurs régions et la promotion d'appels à projets.

Date	Article
2024-05-02	<a href="#">La ministre Caroline Proulx annonce plus de 3,6 M\$ pour améliorer l'accessibilité des établissements touristiques dans 13 régions du Québec</a>
2024-05-13	<a href="#">Une aide financière de 186 739 \$ pour améliorer l'accessibilité des établissements touristiques</a>
2024-05-17	<a href="#">Plus de 105 000\$ pour améliorer l'accessibilité au Camping du Parc</a>
2024-07-29	<a href="#">Aide financière au Club de Golf et Curling de Thetford</a>
2024-08-26	<a href="#">Le 21 septembre 2024, ouverture officielle du nouveau sentier accessible aux personnes à mobilité réduite</a>
2024-09-13	<a href="#">Chalets Lanaudière investit 1,7 million \$ pour une expérience de plein air accessible à tous avec ses nouveaux mini-chalets</a>
2024-09-16	<a href="#">Aux Quotidiens avec Hélène Denis, 16 septembre 2024</a>
2024-09-17	<a href="#">Chalets Lanaudière - Une nouvelle destination touristique plein air maintenant accessible à tous</a>
2025-01-31	<a href="#">Patrick Girard croit en la mission d'Otis Nature</a>
2025-03-26	<a href="#">Budget du Québec 2025-2026 : ce qu'il faut retenir pour notre industrie</a>

## Communiqués de presse et nouvelles

Au cours de l'année 2024-2025, trois communiqués de presse ont été diffusés par Kéroul :

- 10 juillet 2024 : *Kéroul et Taxelco s'associent autour d'un projet pilote pour un service de taxi adapté*
- 13 août 2024 : *Appel de projets du Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET)*
- 29 octobre 2024 : *Renouvellement du projet pilote de Kéroul et Taxelco pour le service de taxis adaptés*

Parallèlement, dix nouvelles ont été publiées sur le site Web de Kéroul, traitant de l'actualité de l'organisme, des offres d'emploi et des actions menées sur le terrain :

- *Offre d'emploi : Responsable financier et administratif*
- *La nouvelle brochure « Le Québec pour tous » est disponible!*
- *C'est le temps des vacances, laissez-vous inspirer!*
- *Offre d'emploi : Conseiller sénior en accessibilité (tourisme et culture)*
- *Tournée de certifications dans la région de Charlevoix*
- *Offre d'emploi : formateur.trice (travail occasionnel)*
- *Chalets Lanaudière remporte le prix Tourisme accessible 2024*
- *Journée nationale de la vérité et de la réconciliation : découvrez la culture autochtone à travers des lieux accessibles*
- *10 ans de la Déclaration mondiale : Kéroul redouble d'efforts pour un tourisme inclusif*
- *Votre Québec accessible : partagez votre expérience de voyage*



# Administration

## Membership

Kéroul compte 369 membres individuels, qui appuient la mission de l'organisme, soit une augmentation de 2,5 % par rapport à l'an passé.

De plus, Kéroul compte 80 membres associés constitués d'associations provinciales, régionales ou locales, de villes et de compagnies de services spécialisés, soit une augmentation de 1,25 % par rapport à l'année dernière. La liste des membres associés se trouve à l'annexe 1.

## Assemblée générale au Planétarium de Montréal

Le 19 juin 2024, Kéroul a tenu son assemblée générale annuelle au Planétarium de Montréal. En plus de profiter des installations d'Espace pour la vie, cet événement fut une occasion de rencontrer les membres et d'échanger avec eux. Il a aussi permis de souligner les belles réussites de l'année 2023-2024 :

- Une nouvelle image de marque pour Kéroul
- Un colloque inspirant sur le développement durable à Victoriaville
- Des efforts considérables en matière de formation et de certifications

## Mise en place d'un système de relation client : CRM phase 1 et phase 2

Le CRM phase 1 s'est déployé en juillet 2024. La gestion des clients (soumission, facturation, envoi des certifications, suivi de la relation client) ainsi que la gestion des membres sont désormais effectives dans l'outil Microsoft Dynamics.

La phase 2, soit l'intégration des formulaires d'évaluation des établissements, est en cours de développement chez la firme Vendere.

Cette intégration nécessite une révision minutieuse des grilles d'évaluation par l'équipe Kéroul, sous la supervision d'Estelle Cuillerier, chargée de projets sénior, afin que le CRM réponde aux besoins d'utilisabilité des conseillers et conseillères.

Le déploiement de ce nouvel outil est prévu au cours de l'été 2025.

## Actualisation de la gouvernance

Un mandat a été octroyé à Sine Qua None pour accompagner le CA dans l'actualisation de la gouvernance de Kéroul. La révision des règlements généraux, la mise en place d'outils pour améliorer les différents suivis et la révision des politiques internes font partie des travaux effectués. La proposition des modifications aux règlements généraux sera présentée aux membres lors de l'AGA.

## Étude sur les habitudes et les comportements des personnes ayant une incapacité dans le cadre touristique et culturel

En vue de l'amélioration de l'offre touristique et culturelle accessible et inclusive, Kéroul souhaite réaliser une étude approfondie sur le tourisme des personnes ayant une incapacité. En 2011, Kéroul a effectué avec SOM une étude portant sur le marché touristique des personnes ayant une incapacité physique au Québec, en y incluant des questions sur le transport et sur la fréquentation des lieux culturels. Cette année, avec la firme Léger Marketing, et avec un appui financier de l'Office des personnes handicapées du Québec et de Développement Économique Canada, nous reprenons cette étude en la mettant à jour, en y incluant une définition plus large des personnes ayant une incapacité et en y ajoutant des questions

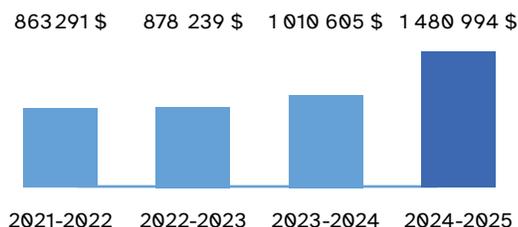
sur les changements induits par le numérique. Cela nous fournira des données précises et pertinentes afin d'orienter nos futures stratégies et initiatives.

## Formation du personnel

- Estelle Cuillerier - Formation RAAM accessibilité numérique, le 2 avril 2024
- Estelle Cuillerier - Formation ESG + et Innovation touristique, le 8 avril 2024
- Activité d'information avec Tourisme Autochtone Québec (TAQ) - Toute l'équipe, le 15 mai 2024
- Formation - présentation de l'Alliance aux employés, le 17 juin 2024
- Simon April - Formation et accompagnement Gestionnaire efficace, le 18 février 2025

## Ressources financières

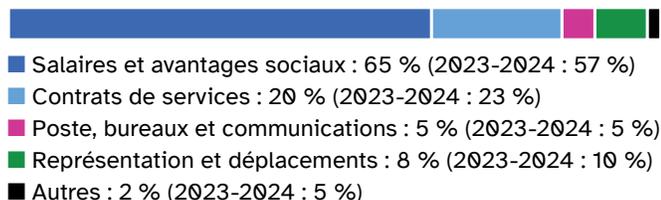
Le budget annuel de Kéroul pour l'année 2024-2025 est de 1 480 994 \$, ce qui représente une hausse de 46 % comparativement à l'an dernier.



### Provenance des revenus 2024-2025



### Allocation des dépenses 2024-2025



## Affiliations

Isabelle Ducharme, présidente du CA de Kéroul, occupe un siège au sein des conseils d'administration et comités suivants :

- Comité consultatif communautaire d'Aéroports de Montréal

- Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office des transports du Canada
- Comité aide à la mobilité de l'Office des transports du Canada
- Comité expérience visiteur de Parcs Canada
- Comité accessibilité d'Air Canada
- Comité consultatif sur l'accessibilité universelle de VIA Rail
- Groupe de travail de Normes d'accessibilité Canada sur le plein air
- Comité expérience visiteur Parcs Canada
- Comité adviseur de TravelAbility

Simon April, responsable de la formation et de la défense des droits, occupe un siège au sein des comités suivants :

- Communauté de pratiques - Accessibilité universelle des Arts de la scène
- Comité Belong RH Tourisme Canada
- Comité consultatif Commission des champs de bataille nationaux
- Comité Accès-Culture de la Ville de Québec
- Comité Air Creebec
- Comité consultatif en accessibilité MAC
- Comité consultatif sur l'accessibilité universelle de VIA Rail
- Comité consultatif sur l'Équité, la Diversité et l'Inclusion (EDI) de l'AHGM
- Comité consultatif en accessibilité du Port de Québec
- Comité aide technique de l'Office des transports du Canada
- Membre du collectif AU
- TCAU - Table concertation accessibilité universelle de la Ville de Québec
- SSHRC - avec M Florian Grond de l'Université Concordia et McGill - projet sur l'accessibilité culturelle

Kéroul est membre des organisations suivantes :

- Alliance de l'industrie touristique du Québec
- Conseil québécois du loisir (CQL)
- Moelle épinière et motricité Québec (MEMO-Qc)
- Organisation internationale du tourisme social (OITS)
- Regroupement Loisir et Sport du Québec (RLSQ)
- Tourisme Montréal
- Tourisme durable Québec
- Tourisme & Handicap (France)

# Annexe 1

## Liste des membres associés

- Adapt-Solutions
- Alliance de l'industrie touristique du Québec
- AlterGo
- Artère
- Association d'entraide des personnes handicapées physiques de Montréal (APHA)\*
- Association des personnes handicapées de l'Érable
- 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 Sourds de Lanaudière
- Association Hôtellerie Québec
- Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées
- Association pour la promotion des droits de la personne
- Association régionale de loisirs pour personnes handicapées du Centre-du-Québec
- 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)
- Association sclérose en plaques de la Rive-Sud
- Aventure Écotourisme Québec
- Bibliothèque Mordecai-Richler\*
- Bibliothèque municipale de Montréal/ Succ. Ahuntsic
- Bibliothèque municipale de Montréal/ Succ. Petite-Patrie
- Camping Québec\*
- Canadian Association of Pompe
- Centre d'action bénévole de Boucherville
- Centre communautaire Radisson
- CISSS de la Montérégie Ouest, Centre de réadaptation en déficience physique — Châteauguay
- Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH)
- Comité des usagers du CRLB
- Conseil québécois des ressources humaines en tourisme CQRHT
- Centre d'action bénévole de Boucherville
- Centre pour femmes IMPACT
- Communauté Morquio
- Domaine KAALOO – Le Mésange d'Olivier\*
- Dynamique des handicapés de Granby et Région
- Dystrophie musculaire Canada
- Fabrique de la paroisse Saint-François-de-Laval – Fondation Notre-Dame de Rocamadour
- Fédération des pourvoiries du Québec
- Fondation des sports adaptés
- Go Rampe
- Groupe d'entraide de la sclérose en plaques — Banlieue Ouest
- Groupe We Care
- Havre du Lac vert
- Handicap-Action Autonomie Bois-Francis
- Handicaps Soleil\*
- Hôtel Far Hills
- Hôpital de réadaptation Villa Médica— Services Loisirs
- Humanity-tech\*
- Joe Jack et John\*
- KWE! À la rencontre des peuples autochtones\*
- Méga ultime sauce\*
- Management OPS
- Minéro-Musée de Thetford | KB3
- Moelle épinière et motricité Québec (MÉMO-QC)
- Musée maritime de Charlevoix\*
- Parkinson Estrie
- Otis Nature
- Plein Air Saint-Adolphe-d'Howard
- Promo-Accès
- Regroupement des associations des personnes handicapées de la Gaspésie-Les-Îles RAPHGI
- Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM)
- Regroupement Maskoutain des utilisateurs de transport adapté
- Résidence Léa\*
- Sentier des cimes\*
- Sclérose en plaques Saint-Hyacinthe-Acton\*
- SP Canada, Section Chaudière-Appalaches
- SP Canada, Section Mauricie
- Société canadienne de la sclérose en plaques — Division Québec
- Société de la sclérose latérale amyotrophique du Québec
- Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq) — Parc national d'Aigüebelle
- Tourisme Autochtone Québec
- Tourisme Baie-James
- Vignoble Sainte-Pétronille
- Ville de Beaconsfield, Bibliothèque et Culture
- Ville de l'Assomption
- Ville de Mascouche
- Ville de Montréal-Ouest
- Zéro Limit'\*

Total : 80 membres

\* Nouveaux membres

# Annexe 2

## Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET) - Édition 2022-2024

Année financière 2022-2023			
Type	Établissement	Régions	Aide financière
A	Verger Gros Pierre	Cantons-de-l'Est	29 444 \$
A	Centre d'art Rozynski	Cantons-de-l'Est	78 246 \$
A	Station Mont Tremblant et Association de villégiature Tremblant (Projet collectif)	Laurentides	118 762 \$
H	Hôtel de la Grave (Pavillon La Saline)	Îles-de-la-Madeleine	67 118 \$
A	Musée d'art de Rouyn-Noranda (MA, Musée d'art)	Abitibi-Témiscamingue	17 573 \$
A	Musée maritime de Charlevoix	Charlevoix	23 725 \$
A	Minéro - Centre historique de la mine King / KB3	Chaudière-Appalaches	140 756 \$
H	Domaine KAALOO - Mésange d'Olivier	Laurentides	44 660 \$
A	Parc régional Montagne du Diable	Laurentides	137 745 \$
H	Pourvoirie Marmette-sur-le-Gouin	Mauricie	81 614 \$
A	Musée Boréal	Mauricie	79 832 \$
A	Innovation et Développement économique Trois-Rivières - Bureau d'accueil touristique	Mauricie	4 434 \$
A	Événements Marché Bonsecours	Montréal	73 386 \$
A	Les Camerises du Lac	Saguenay-Lac-Saint-Jean	58 786 \$
<b>Total 2022-2023</b>			<b>956 081 \$</b>

**Année financière 2023-2024**

Type	Établissement	Régions	Aide financière
H	Pourvoirie Domaine L'Or-Piste	Saguenay-Lac-Saint-Jean	141 920 \$
H	Camping Bon-jour Inc.	Cantons-de-l'Est	148 666 \$
A	Le Club de Golf et Curling de Thetford Inc.	Chaudière-Appalaches	105 672 \$
A	Groupe Nautique Chaleurs Inc. (TaxSea)	Gaspésie	50 000 \$
A	La Terre des Bisons	Lanaudière	105 329 \$
H	Camping du Parc	Mauricie	105 526 \$
H	Les Chalets Tourisma S.E.N.C. - Chalet du 4 <sup>e</sup>	Québec	103 924 \$
H	Les Chalets Tourisma S.E.N.C. - Le Caribou	Québec	92 401 \$
A	Corporation de développement du quai de Sainte-Anne-de-Beaupré	Québec	300 000 \$
A	Cassis Monna & Filles	Québec	100 000 \$
A	Société du Parc Découverte nature de Baldwin	Cantons-de-l'Est	33 116 \$
A	Musée acadien du Québec	Gaspésie	15 613 \$
A	La Terre des Bisons	Lanaudière	50 000 \$
H	Fondation Papillon - Camp Papillon	Lanaudière	86 504 \$
H	Camping Sainte-Madeleine inc.	Montérégie	89 306 \$
A	Corporation du théâtre L'étoile (Théâtre Manuvie)	Montérégie	27 365 \$
A	Corporation Théâtre L'étoile - Le Club Dix30	Montérégie	73 238 \$
A	Théâtre Beanfield	Montréal	35 549 \$
H	Hôtel Château Laurier Québec	Québec	91 887 \$
H	Restaurant Motel Le Chavigny	Québec	100 000 \$
A	Corporation du musée de la Nation huronne-wendat (Musée Huron-Wendat)	Québec	50 000 \$
A	Les Soeurs Monna Inc. - La Midinette	Québec	92 560 \$
H	Les Chalets Baie Cascouia	Saguenay-Lac-Saint-Jean	110 060 \$
A	À l'Orée des Champs	Saguenay-Lac-Saint-Jean	87 160 \$
A	Le Festival International de Jazz de Montréal Inc.	Montréal	50 516 \$
A	Chez Truchon Inc. (restaurant)	Charlevoix	89 608 \$
H	Hôtel Plante	Gaspésie	100 000 \$
H	Hôtel Motel Belle Plage Carleton Inc.	Gaspésie	40 740 \$
A	Ferme L'Effet Bœuf	Montérégie	109 112 \$
A	La Cale du Port de Québec	Québec	100 000 \$
H	Société de développement de la Gorge de Coaticook Inc. (camping)	Cantons-de-l'Est	113 800 \$
A	Festival Soif de Musique	Cantons-de-l'Est	58 733 \$
A	Le P'tit Monde des Grands Inc	Cantons-de-l'Est	41 124 \$
H	Magique Tingwick Inc	Centre-du-Québec	75 523 \$
A	Le Festif ! de Baie-Saint-Paul	Charlevoix	104 800 \$
A	Carrefour mondial de l'accordéon à Montmagny	Chaudière-Appalaches	67 800 \$
H	Auberge l'Ambassadeur Inc.	Gaspésie	34 818 \$
A	Centre de ski Mont-Béchervaise	Gaspésie	6 624 \$
H	Chalet confort scandinave inc. - Domaine St-Côme	Lanaudière	100 235 \$
H	Domaine du lac des Cèdres Inc.	Manicouagan	137 002 \$
A	Maison de la culture de Saint-Roch-de-Richelieu	Montérégie	80 494 \$
A	Gestion Evenko Festivals Inc.	Montréal	61 196 \$
A	Courges & cie	Outaouais	73 870 \$
A	Sentiers du Moulin	Québec	84 463 \$
A	Sanctuaire Notre-Dame de Rocamadour	Québec	100 000 \$
A	Économusée de la taille de pierres fines- Touverre Inc.	Saguenay-Lac-Saint-Jean	36 098 \$
<b>Total 2023-2024</b>			<b>3 862 352 \$</b>
<b>GRAND TOTAL 2022-2024</b>			<b>4 818 433 \$</b>

Légende : H = Hébergement A = Attrait

Note : Après l'annonce des projets, les promoteurs ont un an pour effectuer les travaux et obtenir la cote accessible de Kéroul.

Cette page est blanche intentionnellement





7665, boul. Lacordaire, Montréal (Québec) H1S 2A7 514 252-3104

[www.keroul.qc.ca](http://www.keroul.qc.ca) [www.paet.quebec](http://www.paet.quebec)