



RAPPORT ANNUEL
Kéroul 
2020-2021



**PRÉSENTÉ
LORS DE LA
42^e ASSEMBLÉE
GÉNÉRALE
ANNUELLE**



RAPPORT ANNUEL 2020-2021

PRÉSENTÉ LORS DE LA 42^e ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DE KÉROUL

Coordination : Lyne Ménard

Rédaction : Michel Barbier
Pierre Dionne
Jonathan Gagnier
Lyne Ménard
Julie-Anne Perrault

Révision : Michel Barbier
René Kirouac
Faustine Maréchalle

Graphisme : Karl Rowley (Krafix.com)



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

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

Kéroul



REMERCIEMENTS

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

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

MISSION

Rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte.

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

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE PERSONNEL	4
• Membres du conseil d'administration	4
• L'équipe de formation	4
RAYONNEMENT, INFLUENCE ET CONCERTATION	7
• Actions dans le domaine du tourisme	7
• Actions dans le domaine gouvernemental	8
• Actions dans le domaine de l'accessibilité	9
• Actions dans le domaine des transports	10
• Actions dans le milieu des personnes handicapées	11
• Actions internationales	12
• Collaborations avec des universités	12
• Participation à des événements québécois	13
SERVICES AUX VOYAGEURS	15
• Demandes de renseignements	15
• Revue Le Baladeur	15
• Le voyageur sur roues	16
• Diffusion de conférences	16
• Visiter Montréal en métro et en fauteuil roulant	16
• Montréal souterrain	17
SERVICES AUX ENTREPRISES ET AUX MUNICIPALITÉS	18
• Certification de l'accessibilité	18
• Service conseil et accompagnement	18
• Partage de photos	19
• Base de données	19
• Destination pour tous	20
• Formation	20
PROGRAMME D'ACCESSIBILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS TOURISTIQUES	22
COMMUNICATIONS	25
• Kéroul en bref	25
• Carton promotionnel	25
• Site Web de Kéroul	25
• Site Web Le Québec pour tous	25
• Réseaux sociaux	25
• Vidéo promotionnelle du Chemin du Terroir des Laurentides	26
• Séances photos	26
• Salons	26
• Groupes de discussion	27
• Envoi postal aux organismes spécialisés	27
• Trousse média	27
• Présence dans les médias	27
ADMINISTRATION	29
• Membership	29
• Valeurs de l'organisation	29
• Biographie d'André Leclerc	29
• AGA virtuelle	29
• Formation des employés	29
• Départ à la retraite de Michèle Côté	30
• Politiques administratives	30
• Partenariat avec les associations touristiques régionales	30
ANNEXES	33

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE PERSONNEL

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est formé de professionnels issus de divers milieux. Tel que le stipulent les règlements généraux de l'organisme, une majorité d'administrateurs doit être constituée de personnes à capacité physique restreinte (♿).



Isabelle Ducharme
Présidente ♿



Michel De Césaré
Vice-président ♿



Sophie Hénault
Secrétaire-trésorière



Suzanne Asselin
Administratrice



Xavier Gret
Administrateur



Yves Leduc
Administrateur ♿



Christine Rousseau
Administratrice ♿

LE PERSONNEL PERMANENT



Michel Barbier, M.A.P.
Directeur général



Daniel Boileau
Directeur du service aux entreprises et municipalités
(depuis mars 2021)



Michèle Côté
Secrétaire
(jusqu'à novembre 2020)



Pierre Dionne
Directeur du service aux entreprises et municipalités
(jusqu'à décembre 2020)



Jonathan Gagnier
Conseiller sénior en accessibilité



Cédric Larouche
Conseiller en accessibilité



Lyne Ménard
Directrice, finances et administration



Sylvie Pelletier
Adjointe administrative
(depuis novembre 2020)



Julie-Anne Perrault
Coordonnatrice des communications et du marketing



Nathalie Roy
Coordonnatrice du Programme d'accessibilité des établissements touristiques

L'ÉQUIPE DE FORMATION



Marie-Claude Lépine
Coordonnatrice des contenus et formatrice



Simon April
Formateur



Jean-Michel Bernier
Formateur



Marie-Pier Bouldier
Formatrice



Tina Mintz
Formatrice

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chers membres et lecteurs,

L'année 2020-2021 restera marquée dans la mémoire de tous. Chez Kéroul, nous croyions qu'elle laisserait sa marque parce qu'elle était pour être la première année de fonctionnement sans son fondateur à la barre de navigation et avec la première année complète gérée par Michel Barbier, son directeur général. La pandémie et ses effets ricochets auront causé leurs lots de vagues et de houle, mais le capitaine du bateau aura su garder le cap.

Nous avons dû gérer une petite crise de l'hébergement, puisque tous les locataires du Regroupement Loisir et Sport du Québec se sont fait évincer de leurs locaux du Stade olympique pour une période indéterminée, pandémie oblige. L'équipe de travail a été accompagnée pour trouver une méthode de travail fonctionnelle et efficace en fonction de son environnement à domicile. Heureusement, dès son arrivée en poste et en mode accéléré suite aux effets pandémiques, le directeur général, en accord avec le conseil d'administration, a entrepris une démarche d'optimisation des techniques et outils de travail.

La structure en place a permis de piloter plus agilement l'équipe de travail et d'avancer les dossiers au travers des contrecoups et turbulences rencontrés en chemin. Bien que l'équipage ait reçu un coup droit au cœur avec le départ de la secrétaire réceptionniste Michèle côté, en poste depuis 25 années, et compte tenu de la diminution d'heures de travail pour certains employés pour une courte période et de l'entrée en poste de deux nouvelles ressources, les tâches planifiées ont été accomplies avec brio.

Fier de ses accomplissements pour l'année que nous venons de vivre, Kéroul a également tout mis en place durant cette année pour orchestrer un futur à court et à long terme qui soit porteur d'aussi bonnes nouvelles que les années précédentes. Pour ce faire, le personnel et les membres du conseil d'administration ont été consultés sur les étapes à venir. Il est entendu que la mission reste la même, mais la vision a été bonifiée avec les termes « respectant les principes du développement durable et de l'accessibilité



universelle ». Nous avons également ajouté l'énoncé de nos valeurs : inclusion, collaboration, empathie, engagement, pragmatisme. Il s'agit d'un bon point de départ pour s'assurer que tout le monde soit au diapason pour la planification stratégique en préparation pour les horizons 2022-2025.

L'évolution de l'accessibilité touristique et culturelle au Québec demeure le noyau des actions de Kéroul, mais nous nous assurons également de faire évoluer les dossiers qui peuvent avoir un impact plus large, au niveau national et international, ou avoir un impact sur les touristes québécois en situation de handicap. Vous avez peut-être remarqué mon effort volontaire tout au long de mon texte d'utiliser des mots qui font référence aux différents aspects rattachés aux activités touristiques et culturelles, question d'animer un peu le mot de la présidente.

Mon premier remerciement se doit d'aller à Michel Barbier, sans qui cette dernière année n'aurait pas été la même. Sa capacité de gérer une crise et d'unifier les troupes vers un objectif est impressionnante. Avec à ses côtés Lyne Ménard, directrice, finances et administration, le conseil d'administration savait qu'il y avait en place un noyau de gestion solide. Je tiens également à souligner le professionnalisme et la capacité d'adaptation du personnel dans son ensemble. L'appui du ministère du Tourisme est toujours un atout majeur à l'ensemble de nos actions. Finalement, je souligne l'apport continu des administrateurs, la fidélité de nos partenaires, de nos clients ainsi que de nos bénévoles qui facilitent l'atteinte des objectifs et le dépassement de l'organisation.

Vivement une année 2021-2022 qui nous permette une vitesse de croisière productive et enrichissante !

Isabelle Ducharme

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Chers membres,

C'est avec une grande fierté et avec beaucoup d'enthousiasme que nous livrons, l'équipe et moi, ce rapport annuel qui fait le récit d'une année très particulière. En effet, le début de cette année financière 2020-2021 s'est déroulé au rythme des aléas de la pandémie et de ses ajustements qui ont remis en question toutes les théories de la gestion moderne d'une organisation.

Nous sommes très satisfaits des résultats que nous affichons dans ce contexte et je tiens à féliciter et remercier le plus chaleureusement les membres du conseil d'administration de même que les membres de notre équipe. Tous ont su s'ajuster et élever leurs niveaux d'implication et de rigueur.

La réalisation de notre mission a été au centre de nos actions et des moyens qui ont été pris pour amoindrir les impacts du contexte du télétravail et des restrictions sanitaires. Nous n'avons pas été moins occupés, bien au contraire. Notre résilience et notre capacité d'adaptation nous ont permis de maintenir une efficacité et une productivité remarquables.

Nous sommes très heureux des percées du Programme d'accessibilité des établissements touristiques, de l'obtention de nouveaux mandats



variés et à la hauteur des défis que nous aimons. Si le nombre d'évaluations et de certifications a été nettement à la baisse, nos actions et nos implications à l'égard de l'accessibilité dans l'industrie du tourisme et de la culture n'ont pas cessé, loin de là.

Dans tout ce contexte, la tendance forte à mettre en place des initiatives et des actions liées au tourisme responsable et durable doit nous permettre de nous positionner encore mieux auprès des décideurs, des entrepreneurs et des différents acteurs du tourisme et de la culture. Ce fort courant est prometteur et porteur d'une plus grande ouverture à l'inclusion et à un vent de changement perceptible.

Enfin, nous vous remercions de votre confiance et de votre soutien. Nous sommes fiers de vous présenter ce rapport annuel et nous vous souhaitons une bonne lecture !

Michel Barbier, M.A.P.

RAYONNEMENT, INFLUENCE ET CONCERTATION

○ ACTIONS DANS LE DOMAINE DU TOURISME

⋮ Aide-mémoire pour des mesures sanitaires accessibles



Afin de guider les gestionnaires dans l'élaboration de leurs mesures sanitaires temporaires, Kéroul a publié un aide-mémoire pour *l'Intégration de mesures d'accessibilité universelle au plan opérationnel de l'entreprise*.

Les recommandations concernent notamment l'accessibilité des lavabos, l'accompagnement, le port de masques, la largeur des couloirs de circulation, l'accès aux terminaux de paiement, les communications accessibles, l'accès à l'équipement spécialisé, la disponibilité des stationnements réservés, l'accueil humain et les installations sanitaires.

L'aide-mémoire dresse un portrait global des obstacles potentiels pour les personnes handicapées à l'intention des gestionnaires touristiques et culturels. Ces derniers peuvent ainsi s'assurer que leurs aménagements temporaires et leur service à la clientèle répondent aux besoins de toutes leurs clientèles. Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) a donné de précieux conseils à Kéroul dans la rédaction de ces mesures et l'Alliance de l'industrie touristique du Québec les a publiées sur son site Web au bénéfice de toute l'industrie touristique du Québec. Le document se trouve à l'annexe 2 du rapport annuel.

⋮ Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025



Le 12 mars 2021, la ministre du Tourisme, Caroline Proulx, présentait une stratégie qui guidera l'industrie touristique pour les prochaines années : *le Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025*. Kéroul a été enchanté de constater que les besoins des personnes ayant des incapacités y ont été abordés. Une mesure retient particulièrement notre attention en ce sens : « Soutenir le développement de solutions novatrices en matière d'expérience touristique pour les personnes à mobilité réduite. » Les réactions de Kéroul par rapport aux différents axes du plan d'action ont été remises au ministère du Tourisme, diffusées auprès de nos partenaires de l'industrie touristique et publiées sur notre site Web.

⋮ SIT-Québec : projet ministériel de mutualisation des données

Dans le cadre des engagements en matière d'accueil touristique du ministère du Tourisme, Kéroul siège sur le groupe de travail de la mesure 2 – Faire évoluer le Système québécois de gestion de la destination (SQGD) vers un outil collectif pour l'industrie. Le projet vise à rassembler les principaux acteurs de l'industrie touristique québécoise autour d'un processus collectif et efficient pour la collecte, la gestion, le partage et la diffusion de l'information touristique

au Québec. Il s'agit d'établir une source de référence unique et partagée. Le contrat a été octroyé en septembre à une firme française (Tourinsoft). Pour mener à bien les activités du projet, un comité exécutif formé de représentants d'associations touristiques et de partenaires a été créé. Le directeur général Michel Barbier y siège et a participé à quatre rencontres avec la direction de l'information numérique du ministère du Tourisme, pour l'intégration de la base de données de Kéroul au projet de mutualisation.

○ ACTIONS DANS LE DOMAINE GOUVERNEMENTAL

- Rencontre le 1^{er} avril 2020 avec Mélanie Joly, ministre du Développement économique et des Langues officielles, dans le cadre de la consultation sur l'état de l'industrie et l'identification des priorités pour Développement économique Canada, organisée par Destination Canada et l'Association de l'industrie touristique du Canada ;
- Rencontre le 18 janvier 2021 avec Mélanie Joly, ministre du Développement économique et des Langues officielles ; discussion de début d'année avec plusieurs intervenants concernés par les enjeux liés à la relance des attraits touristiques au Québec dans le cadre des programmes et initiatives de Développement économique Canada ;
- Rencontre le 1^{er} février 2021 avec Daniel Jean, directeur général de l'Office des personnes handicapées du Québec, et Étienne Boisvert, conseiller expert au directeur général ;
- Événement le 22 février 2021 avec Trajectoire Québec : conversation avec le ministre des Transports, François Bonnardel, sur les sujets de la mobilité des transports ;
- Rencontre le 22 mars 2021 avec Jennifer Maccarone, députée de Westmount-Saint-Louis et porte-parole de l'opposition officielle pour les clientèles vivant avec un handicap ou avec le spectre de l'autisme, pour l'avancement et les défis du programme Petits établissements accessibles, administré par la Société d'habitation du Québec ;

- Rencontre le 12 mai 2021 avec Éric Couillard, conseiller spécial, cabinet du ministre des Forêts, de la Faune et des Parcs, ministre responsable des régions de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec, sur l'intégration de l'accessibilité dans la SÉPAQ.

⋮ Ministère du Tourisme

Conférence téléphonique entre Michel Barbier, la ministre du Tourisme, Caroline Proulx, et Sébastien Noël, conseiller politique au cabinet de la ministre, le 14 avril et le 13 novembre 2020 :

- Relation privilégiée et très satisfaisante avec le ministère du Tourisme, particulièrement avec la Direction des relations partenariales ;
- Intégration d'une fonction d'administrateur « accessibilité, communauté et inclusion sociale » au sein des conseils d'administration des sociétés d'État relevant de la ministre du Tourisme ;
- Suivi sur la démarche de simplification du traitement administratif et des délais des demandes dans le ministère, comme annoncé par la ministre lors du Midi-RÉMI du 7 février 2020 ;
- Suivi annualisé des rencontres interministérielles sur l'accessibilité des personnes handicapées à faire par le ministère du Tourisme ;
- Lettre adressée au premier ministre pour une demande de déclaration en faveur de l'accessibilité.

Conférence téléphonique entre Michel Barbier, la ministre du Tourisme, Caroline Proulx, et Sébastien Noël, conseiller politique au cabinet de la ministre, le 17 novembre 2020 :

- Discussion au sujet de l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap dans l'industrie du tourisme et de l'intégration de cette notion dans les exigences des programmes offerts par le MTO.

○ ACTIONS DANS LE DOMAINE DE L'ACCESSIBILITÉ

⋮ Normes et accessibilité Canada

Isabelle Ducharme a été nommée vice-présidente au comité technique sur les normes extérieures de Normes et accessibilité Canada. Cette organisation publique a été créée en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et est la première organisation fédérale à être dirigée par une majorité de personnes en situation de handicap. Elle se veut la chef de file du gouvernement fédéral dans le domaine de la création de normes d'accessibilité. Kéroul a été consulté sur les « Lignes directrices pour la prestation de services accessibles pendant la pandémie de COVID-19 ou d'autres urgences » et a été consulté pour l'élaboration de normes sur les espaces extérieurs.

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

Participation le 16 décembre 2020 à la rencontre annuelle de ce comité qui regroupe des ministères, sociétés d'État et organismes dont les membres ou les actions peuvent avoir un impact sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées. Ce comité est piloté conjointement par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et la Régie du bâtiment du Québec (RBQ).

⋮ Comité consultatif provincial sur les ascenseurs et autres appareils élévateurs

Ce nouveau comité piloté par la RBQ a été créé à l'été 2020. Il est composé notamment d'organismes représentant les personnes handicapées, d'ingénieurs et fournisseurs d'ascenseurs et autres appareils élévateurs. Les deux rencontres tenues en novembre visaient à échanger sur des modifications à être intégrées dans un projet de règlement modifiant le chapitre IV, Ascenseurs du Code de construction du Québec. La rencontre du 25 novembre portait sur les appareils élévateurs visés par la norme CSA B355-19 (appareils élévateurs pour personnes handicapées) tandis que celle du 30 novembre traitait des ascenseurs et autres appareils visés par le code ASME A17.1-2019/CSA B44-19 (ascenseurs).

⋮ Code de construction du Québec

Réunion, discussion et rédaction de commentaires sur les modifications proposées aux normes de conception sans obstacles contenues dans le projet de règlement qui vise à adopter par renvoi l'édition 2015 du Code national du bâtiment (CNB) publié par le Conseil national de recherches du Canada (CNRC), incluant les révisions et errata publiés en septembre 2018 avec des modifications du Québec.

⋮ Consultation sur la réglementation sur les lieux de baignade

La Régie du bâtiment du Québec a proposé des changements au niveau de la réglementation sur les lieux de baignade. Afin de s'assurer que les besoins de tous soient pris en compte dans ces nouvelles moutures, Société Logique, Kéroul et AlterGo ont déposé un avis conjoint. Les propositions devraient permettre une meilleure expérience, que ce soit grâce à l'accès au bâtiment, aux installations sanitaires ou à l'eau, au déplacement ou à l'orientation sur la promenade, à l'utilisation sécuritaire du matériel ou au service à la clientèle.

⋮ Petits établissements accessibles

Kéroul participe à une coalition avec le ROP 03 et le RAPLIQ pour faire progresser le dossier du programme Petits établissements accessibles (PÉA) de la Société d'habitation du Québec et a rencontré Jennifer Maccarone, députée de Westmount-Saint-Louis et porte-parole de l'opposition officielle pour les clientèles vivant avec un handicap ou avec le spectre de l'autisme.

○ ACTIONS DANS LE DOMAINE CULTUREL

- Participation à la causerie virtuelle de Culture Montréal : *Une année blanche pour le secteur culturel?*, le 12 mai 2020
- Rencontre Zoom avec plusieurs acteurs du milieu communautaire pour formuler des avis sur le document *Médiation culturelle, musées, publics diversifiés. Guide pour une expérience inclusive*, événement organisé par l'UQÀM et l'Écomusée du fier monde, le 11 juin 2020. Par la suite, Kéroul a participé au lancement du document le 17 mars 2021.



- Participation de Julie-Anne Perrault à un groupe de discussion à propos des enjeux d'équité, d'inclusion et de justice sociale dans le projet du nouveau Musée de l'Holocauste de Montréal, en décembre 2020.

● Aménagements et pratiques inspirantes pour une expérience culturelle accessible et inclusive

Kéroul a reçu un appui financier du ministère de la Culture et des Communications pour la réalisation d'un guide *Aménagements et pratiques inspirantes pour une expérience culturelle accessible et inclusive*. Le document donnera des exemples d'activités au Québec et à l'international pour rendre les aménagements, équipements et services accessibles pour les personnes ayant une incapacité. Les différents types d'arts dans le milieu culturel (cirque, danse, arts de la scène, littérature, arts numériques, arts visuels, cinéma, musique, musée, festival) y seront abordés. Sa conception a été confiée à Michelle Roux-Bordages, qui possède 15 ans d'expérience dans la gestion de projets culturels. La Société des musées du Québec a donné son appui au projet.

○ ACTIONS DANS LE DOMAINE DES TRANSPORTS

● Mémoire déposé au ministère des Transports du Québec



Le 15 juillet 2020, le ministre des Transports du Québec a publié trois projets de règlement qui venaient préciser les modalités d'application de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile. Kéroul, qui suit le dossier de près depuis 1998, a commenté ces projets à travers un mémoire intitulé *Des opportunités manquées pour assurer un service de transport équivalent à tous les usagers*, déposé le 3 août 2020 auprès du ministre des Transports. Même si les projets de règlement déposés proposent plusieurs mesures pertinentes, celles-ci sont insuffisantes. Kéroul incite le gouvernement à saisir huit opportunités pour réellement offrir un service équivalent aux personnes requérant un véhicule adapté. Les voici :

- Impliquer le milieu communautaire pour trouver des solutions
- Obtenir un portrait fiable de la clientèle ayant besoin d'un véhicule adapté
- Prévoir une planification et une reddition de comptes pour les répondants et les répartiteurs
- Assurer des moyens de communication accessibles à tous
- Favoriser l'obtention de véhicules répondant aux besoins évolutifs des clientèles handicapées
- Offrir un service de renseignements et de plaintes afin de mieux cerner les lacunes
- Prévoir de véritables sanctions pour un mauvais service à la clientèle
- Offrir un service de formation répondant réellement aux besoins des personnes handicapées

Le mémoire est disponible sur le site Web de Kéroul dans la section Documentation.

⋮ Règlement sur le transport accessible aux personnes handicapées (RTAPH)

En mars 2020, l'Office des transports du Canada (OTC) a publié sa nouvelle réglementation en lien avec l'accessibilité des services offerts aux personnes handicapées. Parmi les nouveautés, il y a une formation détaillée sur le service à la clientèle des voyageurs handicapés et l'obligation de la faire valider par les personnes concernées. VIA Rail et Aéroports de Montréal ont fait appel aux services de Kéroul.

VIA Rail et Transat nous ont demandé de valider le contenu de leurs formations pour le service à la clientèle ayant des besoins spéciaux. Pour sa part, Aéroports de Montréal nous a confié le mandat de développer et donner la formation à leurs employés, partenaires et fournisseurs. Les deux transporteurs souhaitent aller au-delà du minimum exigé.

⋮ Comité transport de la COPHAN

Kéroul participe activement au comité transport de la COPHAN, qui a notamment traité des sujets suivants :

- Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile
- Demandes de reports liées à la Réglementation sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)
- Commentaires relativement à la formation des chauffeurs de taxi.

○ ACTIONS DANS LE MILIEU DES PERSONNES HANDICAPÉES

⋮ Société inclusive

Kéroul s'est joint au Comité des partenaires de Société inclusive par le biais de son directeur général, Michel Barbier. L'objectif de cette organisation est de concerter les forces vives en recherche, innovation, transfert et appropriation de connaissances sociales pour favoriser la création d'environnements accessibles.

⋮ Prix À part entière



Isabelle Ducharme est finaliste dans la catégorie « individu » pour le Prix À part entière, concours organisé par l'Office des personnes handicapées du Québec. Ce prix vise à reconnaître les personnes et les organisations qui posent des gestes pour accroître la participation sociale des personnes handicapées.

⋮ COPHAN



Kéroul a participé à différents comités de la COPHAN :

- Conférence d'échanges Défense de droits : aménagements urbains, initiés par la COPHAN, le 26 mai 2020
- Rencontre d'évaluation de la Politique À part entière de l'OPHQ, le 5 octobre 2020
- Rencontre de révision de la vie associative, le 15 décembre 2020
- Comité transport, dont la rédaction de commentaires concernant la formation avancée du ministère des Transports du Québec s'adressant aux chauffeurs de transport rémunéré de personnes par automobile souhaitant transporter des personnes handicapées, mars 2021

○ ACTIONS INTERNATIONALES

⋮ Congrès de l'International Association of Transportation Regulators

Isabelle Ducharme a animé le Comité accessibilité, et elle a participé au développement et à la présentation de la partie accessibilité des recommandations de la réglementation liée au COVID-19 lors la 33^e conférence annuelle de l'International Association of Transportation Regulators (IATR), du 26 au 29 octobre 2020

⋮ Organisation internationale du tourisme social

Participation au Groupe de travail sur le Tourisme accessible qui comporte une quinzaine de membres issus d'organismes des quatre coins du monde. Ce groupe de travail a réalisé un document portant sur des recommandations internationales pour un tourisme accessible en temps de COVID-19. Rassemblant des acteurs publics et privés du tourisme social, durable et solidaire à travers le monde, l'OITS représente un tourisme accessible et respectueux.

⋮ Sommet mondial Destination pour tous

La présidente du CA, Isabelle Ducharme, a participé à plusieurs réunions du comité organisateur du 3^e Sommet mondial Destination pour tous. Or, l'organisation américaine Open Doors annonce qu'il n'y aura pas de sommet en présentiel en 2021. Un appel à tous est lancé pour l'organisation de l'événement en virtuel.

⋮ Autres présentations lors d'événements internationaux

*toutes les interventions ont été réalisées en mode virtuel

- Michel Barbier a participé à une causerie du Comité régional du tourisme Paris-Île de France, *Tourisme de plein air promenades et randonnées pour tous*, le 16 juillet 2020.
- Kéroul a participé à un panel en ligne sur les labels et certifications touristiques lors du Congrès international sur l'accessibilité des destinations touristiques intelligentes. Il était organisé par TUR4ALL, la marque de PREDIF,

l'équivalent espagnol de Kéroul. Michel Barbier a pu expliquer les forces et défis de notre certification des établissements touristiques.

- Isabelle Ducharme et Michel Barbier ont participé à une rencontre exploratoire pour une collaboration à une organisation internationale sur l'accessibilité des aéroports — iPADIS, les 28 décembre 2020 et 11 janvier 2021.
- Isabelle Ducharme a participé à une table ronde internationale concernant le transport inclusif — Access Exchange International, le 28 janvier 2021.
- Michel Barbier a présenté un atelier lors d'une conférence sur le « Tourisme pour tous » au Forum Handicom 2.0 — Association Horizon 2000 de Belgique, le 22 mars 2021.
- Isabelle Ducharme est membre du comité aviseur de TravelAbility et a participé à quatre rencontres virtuelles visant à discuter du développement du tourisme pour les personnes en situation de handicap.

○ COLLABORATIONS AVEC DES UNIVERSITÉS

- Michel Barbier a été panéliste lors d'une rencontre d'échange sur le renouvellement de la pratique du loisir pour les personnes en situation de vulnérabilité dans un contexte de pandémie, regroupant le Laboratoire interdisciplinaire de recherche sur l'expérience inclusive de loisir (LIREIL), le programme Engagement et espaces habitant du département d'ergothérapie de l'UQTR, l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH) et l'Observatoire québécois du loisir (OQL). Le thème de l'atelier était *La COVID-19 et ses défis inédits pour l'inclusion en loisir*, le 14 mai 2020.
- Kéroul a participé à une rencontre des partenaires du Laboratoire interdisciplinaire de recherche sur l'expérience inclusive (LIREIL), de l'Université du Québec à Trois-Rivières, le 21 octobre 2020.
- Collaboration au projet de recherche « Projet de partenariat pour une expérience inclusive de loisir » du LIREIL, en collaboration avec la chercheuse Hélène Carbonneau, PhD

en gérontologie, professeure titulaire du Département d'études en loisir, culture et tourisme, directrice du Laboratoire interdisciplinaire de recherche sur l'expérience inclusive de loisir, de l'Université du Québec à Trois-Rivières.

- Présentation du modèle d'affaires de Kéroul et de l'importance des enjeux d'accessibilité dans la durabilité, à l'Université d'Ottawa -Telfer School of Management. Cours : Leadership, stratégie et durabilité, le 26 novembre 2020.
- Conférence virtuelle à l'Université Laval pour les étudiants en sciences de la consommation ayant pour thème (pas de deux-points) *Convaincre l'industrie touristique que les visiteurs handicapés sont des consommateurs à part entière*, le 16 octobre 2020. Par la suite, Julie-Anne Perrault a rédigé un chapitre dans un livre à paraître, aux Presses de l'Université Laval, portant sur le consumérisme et qui sera publié au cours de l'automne 2021.
- Kéroul parraine un groupe d'étudiants au Bac en sciences de la consommation de l'Université Laval qui entreprennent une étude portant sur les perceptions du milieu des personnes handicapées concernant Kéroul ainsi que sur la collaboration pouvant être mise en place avec des organismes œuvrant dans le milieu des personnes handicapées sur le territoire québécois.

○ PARTICIPATION À DES ÉVÉNEMENTS QUÉBÉCOIS

- Participant à la présentation par l'I.N.C.A. des applications «Blindsquares» et «Key2Access», le 21 mai 2020
- Participation à l'atelier *Parcours sportif vers l'indépendance*, donné par Mélanie Labelle et initié par MEMO-Qc dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées, le 3 juin 2020
- Participation à l'atelier *Remonter la pente*, donné par Dominic Frappier et initié par MEMO-Qc dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées, le 5 juin 2020
- Causerie virtuelle «À la une CN» : Valérie Plante, mairesse de Montréal et présidente de la Communauté métropolitaine de Montréal, et Michel Leblanc, président et chef de la direction de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, se sont entretenus sur le *Plan de relance économique de la Ville de Montréal*, le 22 juin 2020
- Assemblée générale annuelle / souper-réseautage de Moelle épinière et motricité Québec (en présentiel), le 17 septembre 2020
- Assemblée générale annuelle de la COPHAN, le 17 septembre 2020
- Rencontres associatives des directeur généraux à l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, le 23 septembre 2020
- Assemblée générale annuelle de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, le 24 septembre 2020
- Colloque virtuel du Conseil du patronat du Québec sur les prévisions salariales 2021, le 22 octobre 2020
- 12^e rencontre annuelle du Réseau Municipalités accessibles, le 28 octobre 2020
- Journées du Collectif Accessibilité universelle (AU), organisées par AlterGo, le 28 octobre 2020. Le Collectif Accessibilité universelle (AU) est un espace collaboratif réunissant des acteurs qui travaillent à atteindre l'accessibilité universelle à l'échelle du Grand Montréal.
- Assemblée générale annuelle de la Fédération des villages-relais du Québec, le 30 octobre 2020
- Lancement VIP de la refonte du site Web BonjourQuébec.com, le 18 novembre 2020
- L'accompagnement des personnes en situation de handicap dans les activités de loisir : quelques idées et pratiques inspirantes — Comité de partenaires Société Inclusive, Vers une société québécoise plus inclusive, le 19 novembre 2020
- Forum stratégique virtuel sur le tourisme — Chambre de commerce du Montréal métropolitain, le 27 novembre 2020
- Forum stratégique virtuel sur les industries culturelles et créatives — Chambre de

commerce du Montréal métropolitain,
le 30 novembre 2020

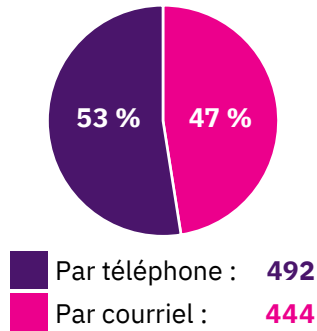
- Assemblée publique annuelle de Destination Canada, le 2 décembre 2020
- 12^e rencontre provinciale du Réseau municipalités accessibles, le 20 décembre 2020
- Table ronde restreinte sur la Relance des attraits touristiques au Québec dans le cadre des programmes et initiatives de Développement économique Canada, animée par Mélanie Joly, ministre du Développement économique, le 18 janvier 2021
- Gueuletons touristiques « Tourisme 2021 : entre défis et occasions d'affaires » – Chaire de Tourisme Transat, le 19 janvier 2021
- Tendances 2021 : secteur des attraits et festivals – Événements et attractions Québec, le 28 janvier 2021
- Intervention sur les mesures mises en place dans le cadre du RTAPH de l'Office des Transports du Canada – Conférence des DG de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, le 12 janvier 2021;
- Présentation de l'Organisation québécoise du tourisme durable aux DG des associations touristiques – Alliance de l'industrie touristique du Québec, le 4 février 2021
- Événement Trajectoire Québec, Conversation avec le ministre des Transports, François Bonnardel, le 22 février 2021
- Annonce par la ministre du Tourisme, Caroline Proulx, du *Plan d'action pour un tourisme responsable* – ministère du Tourisme, le 25 février 2021
- Dévoilement du « Cadre d'intervention touristique 2021-2025 » par la ministre Caroline Proulx – ministère du Tourisme, le 9 mars 2021
- Formation « Repensez vos stratégies d'entreprises grâce à l'économie circulaire » – Chambre de commerce du Montréal métropolitain, le 17 mars 2021



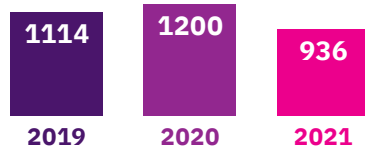
SERVICES AUX VOYAGEURS

○ DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Kéroul maintient son service d'assistance-conseil pour les personnes ayant une incapacité (membres et non-membres) désirant obtenir des renseignements liés à l'accessibilité, au transport ou à l'accompagnement-voyage. L'onglet [Services aux voyageurs](#) du site Web répond bien à la plupart des questions posées par les voyageurs. Cette section contient aussi un blogue composé de récits de voyages. Kéroul a reçu 936 demandes de la part de la clientèle ayant une incapacité au cours de la dernière année, ce qui représente une baisse de 264 demandes comparativement à l'an dernier, soit une baisse de 22 %. Ces demandes ont été réparties de la manière suivante :



La pandémie de COVID-19 fait en sorte que les personnes ont beaucoup diminué leurs projets de vacances, et conséquemment leurs demandes de renseignements relativement aux voyages. Toutefois, les recherches des voyageurs via notre site Web se sont maintenues au même niveau que l'an dernier. Les voyageurs s'informent donc autrement des facilités qui leur sont offertes. Aussi, comme plusieurs bureaux d'information touristiques sont fermés, plusieurs pourraient penser que les services d'informations-voyages par téléphone sont fermés, ce qui n'était pas le cas.



○ REVUE LE BALADEUR



La revue *Le Baladeur* a été publiée à quatre reprises durant l'année. Considérant la pandémie et la fermeture des bureaux, la revue du printemps 2020 a été publiée de façon virtuelle seulement, les autres numéros ont été imprimés et distribués auprès des membres de l'organisme. Le tirage a été diminué à 1 100 copies (au lieu de 1 500), considérant la pandémie et le fait que la distribution n'a pas été permise dans les établissements de santé. La revue vise à informer les membres des activités de l'organisme et des grands dossiers concernant l'accessibilité touristique et culturelle ; elle raconte des récits de voyages et donne des conseils pour mieux outiller les personnes handicapées. Une version audio est aussi disponible.

LE VOYAGEUR SUR ROUES



Le voyageur sur roues est un guide de planification pour les voyageurs à mobilité réduite qui a été mis en ligne en novembre 2020. Il donne les outils nécessaires pour organiser un voyage accessible au Québec ou ailleurs dans le monde. Il aborde les sujets suivants :

- Analysez vos besoins
- Découvrez les infrastructures et services accessibles des différents moyens de transport, établissements d'hébergement et attraits touristiques
- Apprenez comment réserver des prestations touristiques accessibles
- Trouvez des trucs pour faire vos valises, trouver des contacts à destination et obtenir les bons documents de voyage
- Obtenez une liste de références utiles et des grilles d'analyse pour faciliter votre planification

DIFFUSION DE CONFÉRENCES

Une conférence virtuelle a été donnée aux personnes handicapées membres et non membres de Kéroul, par Isabelle Ducharme et Julie-Anne Perrault, via Zoom, le 15 juillet 2020. Le thème était : *Planifier des vacances accessibles au Québec en temps de pandémie.*

De plus, Isabelle Ducharme a donné des conférences virtuelles aux organisations suivantes :

- Institut de Réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal, le 23 avril 2020
- Webinaire : *Le voyage accessible dans le contexte de COVID-19*, à la Société SLA du Québec, le 16 juillet 2020
- Capsule audio pour le site Web : *Le tourisme accessible, on en parle avec Kéroul!*, diffusée à l'Association de spina-bifida et d'hydrocéphalie du Québec, le 21 janvier 2021

VISITER MONTRÉAL EN MÉTRO ET EN FAUTEUIL ROULANT



Dans le cadre d'un projet du FDPAPU amorcé en 2019, une carte mettant en valeur une soixantaine de points d'intérêt accessibles autour des stations de métro a été réalisée. Une série d'articles de blogues proposant des itinéraires dans dix quartiers de Montréal complète ce projet d'envergure. 1 500 cartes ont été imprimées pour être insérées dans la revue *Le Baladeur* et dans la revue de MÉMO-Québec, *Paraquad*.

○ MONTRÉAL SOUTERRAIN



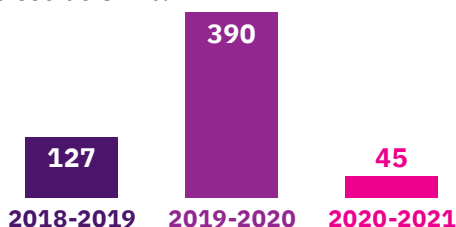
Une carte est en voie de réalisation démontrant les attraits accessibles dans le Montréal souterrain. Un partenariat est en train de se développer avec Montréal centre-ville pour la création de contenu lié à l'accessibilité qui serait diffusé toute l'année, et pour la diffusion des cotes d'accessibilité des établissements certifiés.



SERVICES AUX ENTREPRISES ET AUX MUNICIPALITÉS

CERTIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ

Durant l'année 2020-2021, les conseillers en accessibilité de Kéroul ont évalué un total de 45 établissements, ce qui constitue un écart de 345 établissements comparé à l'an dernier, soit une baisse de 89 %.



Évidemment la pandémie de COVID-19 a occasionné la fermeture de plusieurs commerces et/ou de régions, et les conseillers en accessibilité n'ont pas pu évaluer les établissements. Les 45 évaluations se répartissent de la façon suivante :

Légende	
	Accessible
	Partiellement accessible
	Non accessible

Projet *Destination pour tous* – Quartier olympique (11 établissements)

- Bibliothèque Maisonneuve
- Café des Alizés
- Éconofitness Ontario Est
- Le Valois
- L'Imprimerie, centre d'artistes
- Marché Métro Morgan
- Marché Métro Ontario
- Pharmaprix Ontario Est
- PJC Isabelle Joyal & Nola René-Henri
- Société des alcools du Québec (SAQ) Ontario Est
- Super C – Pie-IX

Projet *Destination pour tous* – Gatineau (8 établissements)

- Boutique Gloria
- Casino du Lac-Leamy
- Centre Jules-Desbiens
- Cycle Bertrand
- Dépanneur Chénier & Frères
- Dépanneur Chez Ti-Coune
- Hilton Lac-Leamy
- La Foulée Sportive

Projet des points d'intérêt autour des stations de métro accessibles (4 établissements)

- Cinémathèque québécoise
- Parc Dante
- Place Shamrock
- Square Victoria

Autres projets de certification

- Assemblée nationale du Québec
- Bibliothèque Bernard-Patenaude
- Chalets Yvano
- Maison Merry
- Maison Rosalie-Cadron
- Manoir Mauvide-Genest
- Bureau d'accueil touristique de Notre-Dame-du-Nord
- Fossilarium
- Musée de la mémoire vivante
- Musée de l'Auberge Symmes


SERVICE CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT

Kéroul a accompagné plusieurs entreprises et organisations en vue de les certifier et de leur présenter un rapport de recommandations :


SÉPAQ

- Parc national du Mont-Orford
- Parc national du Mont-Tremblant





Société des traversiers du Québec

- Traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola 



Villages-Relais

- Musée de la gare et Bureau d'accueil touristique de Témiscaming 

Accompagnement

- Tour de Lévis ; puisque c'est un mandat d'accompagnement, la cote d'accessibilité sera bonifiée avec le temps
- Espace pour la vie – Biodôme de Montréal 
- Espace pour la vie – Jardin botanique de Montréal 
- Bassin olympique 

Service-conseil

- Centre des sciences de Montréal / IMAX Telus 
- Parc du Grand-Coteau 

Parcs Canada

Webinaire donné par Isabelle Ducharme et Julie-Anne Perrault à 120 gestionnaires des sites de Parcs Canada et portant sur le camping et l'hébergement accessible, le 8 avril 2020, présenté en français et en anglais.

Comité des Montréalistes

En 2021, le Centre d'histoire de Montréal devient le MEM – Mémoire des montréalais.es. Or, depuis 2019, Jonathan Gagnier, conseiller sénior en accessibilité pour Kéroul, siège au Comité citoyen du MEM et a participé à trois rencontres ayant pour but de commenter les futurs aménagements, expositions permanentes et espaces publics du MEM.

Collaboration avec Formation AlterGo

Cédric Larouche, conseiller en accessibilité chez Kéroul, coanime des formations sur l'accessibilité des événements organisées par AlterGo. Elles ont été données les 22 et 29 juillet, 24 septembre et 19 novembre 2020, et le 19 mars 2021.

Kéroul travaille également en partenariat avec Formation AlterGo pour l'évaluation de

l'accessibilité des pavillons Marie-Victorin et Roger-Gaudry de l'Université de Montréal.

Bibliothèques de Montréal

S'inscrivant en complément du guide *Des bibliothèques pour tous*, publié l'an dernier par Kéroul et Bibliothèques de Montréal, cette conférence destinée aux gestionnaires des bibliothèques avait pour but d'améliorer concrètement les services de ces établissements. Les conférenciers Julie-Anne Perrault et Jonathan Gagnier ont présenté les services adaptés disponibles, les communications à privilégier et des bonnes pratiques à instaurer. Elle a été diffusée en ligne, le 1^{er} octobre 2020.

PARTAGE DE PHOTOS

Le site touristique officiel du gouvernement du Québec www.bonjourquebec.com reçoit maintenant les nouvelles évaluations de Kéroul et demande les photos que nous souhaitons partager.

BASE DE DONNÉES

Considérant que le Québec était sur pause au printemps 2020, la mise à jour de la base de données s'est déroulée intensivement durant cette période. Plus de 300 fiches d'établissements ont été désactivées tandis que 1500 autres ont été bonifiées. L'objectif de cette mise à jour est d'offrir de l'information juste aux personnes handicapées qui consultent le répertoire en ligne.

De plus, dans un souci d'amélioration continue et afin d'être davantage efficace dans l'évaluation et la certification d'établissements, de nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées à l'extranet, le module de gestion utilisé par les conseillers en accessibilité. Notamment, une nouvelle fonctionnalité a été mise en place, soit la recherche par critères d'accessibilité. Le client peut ainsi effectuer une recherche par critères d'accessibilité, grâce à des options comme douche sans seuil, exploration tactile et espacement sous le lit.

DESTINATION POUR TOUS

DESTINATION POUR TOUS



Destination pour tous est une classification à laquelle souscrivent les destinations touristiques attrayantes pour tout type de clientèle. Cette destination doit couvrir un périmètre suffisamment large pour permettre un séjour prolongé et répondre globalement aux besoins en matière d'hébergement, de transport, de restauration et d'activités touristiques de tout type de clientèle, incluant les personnes ayant une incapacité motrice, visuelle, auditive ou de compréhension.

Entente avec la Ville de Gatineau

L'entente s'est poursuivie avec la Ville de Gatineau en vue de reconnaître Gatineau comme une Destination pour tous. Huit commerces ont été évalués et une version préliminaire du rapport de diagnostic a été présentée aux représentants de la Ville de Gatineau. Il est convenu que des établissements d'hébergement devaient aussi être évalués au cours de la prochaine année. La pandémie a ralenti les activités d'évaluation et un délai a été accordé en vue de poursuivre le projet en 2021.

Évaluations dans le Quartier olympique

Dix évaluations ont été effectuées dans le Quartier olympique, principalement les commerces de proximité. La pandémie de COVID-19 a empêché la suite du projet pour 2020-2021.

FORMATION



Kéroul offre la formation *Service Complice* conçue spécifiquement pour les employés de première

ligne servant des personnes ayant une déficience dans un contexte touristique ou culturel. Cette formation est donnée par des personnes ayant une déficience.

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. Voici la liste des établissements visités cette année :

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

- Institut du tourisme et de l'hôtellerie du Québec, Montréal
- Collège LaSalle, Montréal
- Collège Montmorency, Laval
- Cégep de Limoilou, Québec
- Cégep de Granby, Granby

Établissement collégial offrant le cours Gestion de l'accueil client

- Institut du tourisme et de l'hôtellerie du Québec, Montréal

Établissement collégial offrant des cours en Techniques de diététique

- Cégep de Trois-Rivières

Établissement collégial offrant des cours en Techniques d'hygiène dentaire

- Cégep de Lanaudière – Terrebonne

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

- Cégep de Saint-Laurent, Montréal

Au total, 188 participants ont été formés à l'accueil et au service des personnes ayant une déficience.

Formation auprès des membres de la Société des musées du Québec

La Société des musées du Québec et Kéroul ont collaboré pour mettre sur pied la formation *Accueillir des visiteurs en situation de handicap au musée*.

Cette formation vise à outiller les gestionnaires et les responsables de l'expérience du visiteur afin qu'ils puissent appliquer les principes d'accessibilité et d'inclusion à l'ensemble des fonctions muséales :

- Études de cas
- Exercices pratiques
- Témoignage d'expertes invitées

La formation en ligne d'une durée de 15 heures a été offerte sur quatre jours, du 15 au 24 février 2021. Des représentants des institutions suivantes y participaient :

- Biodôme / Espace pour la vie
- Centre d'exposition Raymond-Lasnier – Maison de la culture de Trois-Rivières
- Centre d'histoire de Montréal (devenu le MEM)
- Centre historique des Sœurs de Notre-Dame du Bon-Conseil
- Fossilarium
- Jardin botanique / Espace pour la vie
- Moulin Légaré et salles d'exposition de la Maison de la culture et du patrimoine
- Musée des beaux-arts de Mont-Saint-Hilaire
- Musée du Haut-Richelieu
- PHI
- Plein sud, centre d'exposition en art actuel à Longueuil
- Pôle culturel du Monastère des Ursulines

Formations au personnel de l'industrie touristique et municipalités

Neuf cours de formation ont été donnés :

- Assemblée nationale, Service expérience visiteurs
- Ville de Pointe-Claire, deux formations en français et trois formations en anglais

- Bibliothèque du Parlement, Ottawa, formation de cinq heures, une en français et une en anglais
- Relais plein air du parc de la Gatineau

Au total, 113 personnes ont participé aux sessions de formation privées.

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



Suite à la nouvelle réglementation de l'Office des transports du Canada, en lien avec l'accessibilité des services offerts aux personnes handicapées, Aéroports de Montréal (ADM) et ses fournisseurs ont fait appel aux services de Kéroul pour recevoir une formation conforme à la réglementation. Kéroul a dû adapter le contenu de ses formations aux tâches des employés d'ADM et de ses fournisseurs, et réaliser des vidéos traitant de l'accompagnement et des services à offrir aux personnes handicapées dans un contexte aéroportuaire. COVID-19 oblige, la formation est donnée principalement en ligne, avec une partie pratique en petits groupes en personne. Les entreprises dont les employés ont suivi cette formation sont :

- Aéroports de Montréal
- Avis Group Budget
- Hertz – 3 heures
- Holiday Inn Pointe-Claire
- OPSIS
- Quality Inn Dorval
- Royal Maintenance
- Services Hospitalité Maximum

Au total, 72 personnes ont participé aux sessions de formation *Service Complice RTAPH*.

PROGRAMME D'ACCESSIBILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS TOURISTIQUES

PAET

Ce programme d'aide financière a pour objectif de permettre aux entreprises touristiques d'obtenir un soutien financier pour la transformation ou l'amélioration de leurs infrastructures afin de les rendre accessibles ou de bonifier l'offre déjà accessible. La gestion de ce programme a été confiée à Kéroul en 2017.

Plus précisément, les objectifs poursuivis par le programme sont les suivants :

- favoriser l'accessibilité des établissements touristiques du Québec aux personnes ayant une incapacité ;
- respecter les normes de conception sans obstacles du Code de construction du Québec en vigueur au moment de la réalisation du projet ;
- encourager le tourisme responsable dans une perspective de développement durable.

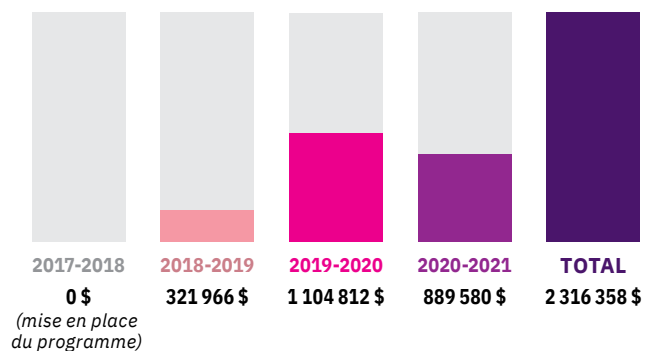
Évaluations d'établissements

Dans le but d'accompagner les promoteurs dans le processus de leur demande, 100 visites sur le terrain et deux visites virtuelles ont été réalisées. Suite à chacune des visites, des recommandations sont émises pour aider le promoteur à compléter son dossier.

Aides financières accordées

Le comité d'analyse s'est réuni six fois, et vingt et une demandes d'aide plus deux demandes de bonification ont été acceptées, et ce, dans onze régions touristiques. Les aides financières accordées en 2020-2021 totalisent 889 580 \$.

Voici l'évolution des subventions versées depuis 2017 :



Bonification de l'aide financière

Grande annonce de la part du gouvernement du Québec : la subvention maximale du Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET) passe de 50 000 \$ à 100 000 \$ par établissement, depuis le 12 mars 2021.

Avec ce nouveau seuil maximal de subvention, le programme s'adaptera mieux aux besoins des entreprises de grande taille (comme les hôtels) pour lesquelles les coûts des travaux liés à l'accessibilité sont plus élevés.

**Liste des subventions accordées dans le cadre du
Programme d'accessibilité des établissements touristiques – 2020-2021**

ATTRAITIS

ÉTABLISSEMENT	RÉGION	AIDE ACCORDÉE	INVEST. TOTAL
Bleu Lavande	Cantons-de-l'Est	17 937 \$	22 421 \$
Érablière Bernard (Bonification)	Cantons-de-l'Est	9 202 \$	0 \$
Le P'tit Bonheur de Saint-Camille	Cantons-de-l'Est	24 246 \$	30 307 \$
Parc régional du Mont-Ham (Bonification)	Cantons-de-l'Est	6 312 \$	0 \$
Ferme Bourdages Traditions	Gaspésie	50 000 \$	236 951 \$
Le Site d'Autrefois	Iles-de-la-Madeleine	50 000 \$	75 650 \$
Ferme Guy Rivest	Lanaudière	27 160 \$	33 950 \$
Église de l'Annonciation, Oka	Laurentides	42 348 \$	52 935 \$
Les Jardins Michel Corbeil	Laurentides	32 448 \$	40 560 \$
Mer et Monde Écotours	Manicouagan	42 332 \$	47 036 \$
Aéroport de Québec	Québec	45 357 \$	56 696 \$
Économusée de la pierre fine	Saguenay-Lac-St-Jean	50 000 \$	1 330 000 \$
Parc récréotouristique de la Caverne du Trou de la fée	Saguenay-Lac-St-Jean	44 616 \$	55 770 \$
Salle de spectacles Québec Issime	Saguenay-Lac-St-Jean	50 000 \$	67 000 \$

HÉBERGEMENTS

ÉTABLISSEMENT	RÉGION	AIDE ACCORDÉE	INVEST. TOTAL
Le Domaine des Cantons	Cantons-de-l'Est	50 000 \$	170 520 \$
Auberge Godefroy	Centre-du-Québec	28 992 \$	36 240 \$
Hôtel Quality Inn & Suites	Gaspésie	50 000 \$	72 801 \$
Camp musical du Père Lindsay	Lanaudière	31 795 \$	39 744 \$
Écotourisme-Boréal-Mirabel	Laurentides	50 000 \$	67 158 \$
Camping Les Forges	Mauricie	50 000 \$	289 653 \$
Hôtel Oui-GO	Mauricie	50 000 \$	190 069 \$
Camping la Clé des Champs	Montérégie	36 835 \$	46 044 \$
Auberge Québec Issime	Saguenay-Lac-St-Jean	50 000 \$	81 800 \$

TOTAL

	AIDE ACCORDÉE	INVEST. TOTAL
21 demandes d'aide financière et 2 demandes de bonification	889 580 \$	3 043 305 \$

○ ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES

Plusieurs activités promotionnelles ont eu lieu au cours de la dernière année afin de promouvoir le programme, notamment la poursuite de la campagne vidéo *Votre entreprise touristique est-elle suffisamment accessible*, orchestrée en collaboration avec HD Marketing en février 2020.

De plus, une conférence Facebook live, animée par Frédéric Gonzalo : *Profiter du PAET en temps de crise*, a été diffusée le 12 mai 2020 via TourismExpress. Nathalie Roy, coordonnatrice du programme, et Isabelle Ducharme, présidente du CA, ont expliqué le programme, la procédure pour déposer une demande, et elles ont répondu

aux questions des participants. La conférence a attiré une soixantaine de personnes et a généré 700 vues par la suite.

D'autres présentations du programme ont aussi été réalisées :

- Membres du Réseau Muséal de l'Abitibi-Témiscamingue, le 22 juillet 2020
- Membres de Tourisme Centre-du-Québec, le 30 novembre 2020
- MRC de Portneuf, via l'Association des personnes handicapées de Portneuf, le 17 novembre 2020
- Membres d'Événements Attractions Québec, le 9 février 2021

Auberge Godefroy



COMMUNICATIONS

○ KÉROUL EN BREF

Le bulletin d'information *Kéroul en bref* a été diffusé par courriel à sept reprises auprès de nos 1 100 abonnés. Ce bulletin bénéficie d'un excellent taux d'ouverture, soit entre 36 % et 44 %.

○ CARTON PROMOTIONNEL



Un carton promotionnel *Explorer, savourez et vivez le Québec, peu importe vos capacités!* a été conçu à l'été 2020 pour distribution dans des lieux touristiques. À l'Affiche 2000 s'est occupé de l'impression et de la distribution d'environ 30 000 cartons dans des présentoirs situés dans des attractions et hébergements touristiques.

○ SITE WEB DE KÉROUL

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, le nombre de visiteurs du site Web de Kéroul.qc.ca a été de 73 413, comparativement à 76 004, pour la même période l'an dernier, soit une baisse de 3,4 %. La durée moyenne des sessions est de 1 min 25 secondes, soit une baisse de 25 secondes comparativement à l'an dernier. Le site de Kéroul maintient sa popularité malgré la pandémie.

Le nombre d'utilisateurs québécois est de 60 599, ce qui représente 82 % des utilisateurs du site et une hausse de 2 % comparativement à 2020. Ceci est normal considérant que plus de Québécois

ont pris des vacances au Québec pendant la pandémie, que les voyages à l'étranger étaient déconseillés et que les frontières américaines étaient fermées. Le site a aussi moins attiré les visiteurs de l'étranger puisqu'aucune promotion n'a été effectuée auprès de ces visiteurs.

Les pages les plus vues sont :

- 1 Index Base de données
- 2 Résultats Base de données
- 3 PAET
- 4 Gratuits pour l'accompagnateur
- 5 Fiches techniques illustrées
- 6 Page d'accueil
- 7 Nouvelles
- 8 Location de matériel adapté

○ SITE WEB LE QUÉBEC POUR TOUS

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, le nombre de visiteurs du site Web lequebecpourtous.com a été de 16 452, comparativement à 18 122 l'an dernier, ce qui constitue une baisse de 9,2 %. La baisse est justifiée par le fait qu'aucune campagne n'a été orchestrée à l'extérieur du Québec cette année. Originellement conçu pour les voyageurs hors Québec, il est normal que le site ait légèrement baissé en popularité au cours de l'année.

La durée moyenne des sessions est de 1 min 20 secondes, ce qui constitue une baisse de 40 secondes comparativement à l'an dernier. 72 % des visiteurs sont québécois comparativement à 66 % l'an dernier. On constate donc une hausse des visiteurs québécois sur le site LeQuébecpourtous, ce qui est normal puisque notre promotion est axée uniquement vers la clientèle québécoise pendant la pandémie.

○ RÉSEAUX SOCIAUX

Facebook

La page Facebook est suivie par 4 500 personnes. Environ 200 messages ont été publiés. Ces personnes sont très engagées,

tel que le nombre de «j'aime», de partages et de commentaires l'indiquent.

Autres statistiques :

- Sexe :
 - 66 % femmes
 - 34 % hommes
- Région géographique :
 - 73 % Canada
 - 15 % France
 - 2 % Belgique
 - 10 % autres pays

Instagram :

- Dix messages ont été publiés

LinkedIn :

- 25 messages ont été publiés

VIDÉO PROMOTIONNELLE DU CHEMIN DU TERROIR DES LAURENTIDES



La promotion des 20 sites membres du Chemin du Terroir des Laurentides certifiés en 2019, a pris la forme d'une vidéo qui met en avant six sites ; elle a été réalisée par Arnaud Gendreau et sa conjointe Marie-Claude Lépine, coordonnatrice des contenus et formatrice à Kéroul.

Rappelons qu'il s'agit d'un projet subventionné par Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC), par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec et par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ).

SÉANCES PHOTOS

Il y a eu trois séances photos durant l'année, par Gaëlle Leroyer, Mikaël Theimer et Carl Salvail.

Gaëlle Leroyer était la photographe de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec. L'organisation souhaitait inclure davantage de personnes handicapées dans son répertoire de photos et de vidéos, qui seront intégrées au répertoire disponible pour tous ses membres.

Mikaël Theimer, le photographe du 40^e anniversaire de Kéroul bien connu dans le milieu des personnes handicapées, a réalisé les photos de l'équipe, dans une séance sur l'Esplanade du Stade olympique.



Finalement, grâce à une collaboration avec l'AQLPH, Carl Salvail a tenu une séance de photos hivernales avec différentes personnes ayant une déficience, dans la région de Trois-Rivières.

SALONS

- Kéroul a participé au Salon virtuel des aidants et des aînés de la région de la Mauricie, pour présenter le document *Le voyageur sur roues*, du 1^{er} au 8 novembre 2020.
- Kiosque virtuel sur Zoom et conférence pour voyageurs ayant une déficience visuelle, lors du congrès Points de connexion organisé par l'Institut national pour les aveugles (INCA), le 17 octobre 2020.

○ GROUPES DE DISCUSSION

Le 26 novembre 2020, la coordonnatrice des communications et du marketing, Julie-Anne Perrault, a animé un groupe de discussion. L'objectif était d'obtenir les idées et opinions de voyageurs handicapés sur certains sujets liés au tourisme, à la culture et au rôle de Kéroul en cette matière. Une des priorités de Kéroul cette année est d'impliquer davantage les personnes handicapées dans ses prises de position et dans l'orientation de ses projets et mandats.

○ ENVOI POSTAL AUX ORGANISMES SPÉCIALISÉS

Juste avant le 31 mars, un envoi postal comprenant une lettre, une brochure *Québec pour tous*, un *Baladeur* et une page présentant le membership de Kéroul ont été envoyés à 250 organismes de personnes handicapées à travers le Québec.

○ TROUSSE MÉDIA



À la fin de 2020, une trousse média a été conçue pour les annonceurs potentiels. Elle a été mise en ligne sur le site Web de Kéroul.

○ PRÉSENCE DANS LES MÉDIAS

⋮ Télévision

Isabelle Ducharme a participé au tournage de chroniques touristiques pour l'émission *Ça me regarde* sur AMI-télé :

- Les défis d'accessibilité des mesures sanitaires temporaires et le voyage accessible pendant et après la COVID-19, le 8 juin 2020
- Visiter les quartiers de Montréal en fauteuil roulant... et en métro!, le 29 septembre 2020

⋮ Radio

Des entrevues ont été données à l'émission *Aux Quotidiens* du Canal M, la radio de Vues et Voix :

- Les hébergements accessibles au Québec, le 24 juillet 2020
- Tourisme autochtone : Wendake, le 31 juillet 2020
- Tourisme agricole : 1001 saveurs, le 21 août 2020
- La cueillette des pommes!, le 3 septembre 2020

De plus, il y a eu une entrevue d'une heure avec Stéphane Tellier qui a interviewé Isabelle Ducharme dans le cadre de son *émission de radio Les escales du Bourlingueur* ! Il en ressort un portrait en profondeur de l'organisation et de plein de bonnes idées de sorties sur la Rive-Sud de Montréal.

⋮ Médias écrits et électroniques

Une soixantaine d'articles ont été publiés dans les médias écrits ou électroniques, et dont vous trouverez la liste à l'annexe 3. Parmi les plus marquants, soulignons un reportage portant sur la biographie d'André Leclerc dans l'édition du printemps 2021 du magazine *Virage* du Réseau FADOQ et un article dans *Le Devoir : Rendre le tourisme plus accessible et inclusif*, dans le cadre d'un cahier spécial sur le tourisme d'affaires, le 27 mars 2021.

⋮ Communiqués de presse et nouvelles

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

- Lancement de la biographie d'André Leclerc, pionnier du tourisme accessible, le 26 octobre 2020
- PAET : maintenant jusqu'à 100 000 \$ par établissement, le 12 mars 2021

À ces communiqués s'ajoutent la publication de 24 nouvelles publiées sur le site Web de Kéroul :

- Carte d'accompagnement loisir : Ne sortez pas sans elle!, le 21 avril 2020
- Être accompagné (accent aigu) pour voyager, le 21 avril 2020
- Chalet Dorémi : Programme d'accessibilité des établissements touristiques, le 21 avril 2020
- Ligne d'aide sur l'accessibilité des transports au Canada : renseignements et processus de plainte, le 21 avril 2020
- Nouveaux règlements sur les transports accessibles aux personnes handicapées, le 21 avril 2020
- Nouvelles évaluations au printemps 2020, le 21 avril 2020
- Actualités de Kéroul du printemps 2020, le 21 avril 2020
- Le tourisme accessible, au temps de la COVID-19, le 21 avril 2020
- *Le Baladeur*, publication gratuite pour ensoleiller votre printemps, le 23 avril 2020
- En direction d'un code national du bâtiment plus accessible, le 13 mai 2020
- Les défis d'accessibilité des mesures sanitaires, le 2 juin 2020
- Aide-mémoire pour des mesures sanitaires accessibles, le 2 juin 2020
- Accompagnement et formation pour un festival ou un événement plus accessible, le 30 juin 2020
- La COVID-19, a-t-elle rendu la culture plus accessible? le 2 juillet 2020
- *Le Québec pour tous*, 4^e édition : planifier des vacances accessibles en fauteuil roulant, le 6 juillet 2020
- Recherche de modèles en situation de handicap pour photos et vidéos, le 22 juillet 2020
- Des opportunités manquées pour assurer un service de transport équivalent à tous les usagers, le 4 août 2020
- Nouvelle fonctionnalité, recherche par critères d'accessibilité, le 10 août 2020

- Participez à la 41^e assemblée générale de Kéroul du 21 septembre, en ligne, le 9 septembre 2020
- Points de vente accessible de la STM, le 11 septembre 2020
- Visiter les quartiers de Montréal, en métro et en fauteuil roulant, le 17 octobre 2020
- Invitations groupe de discussion, le 10 novembre 2020
- Projet de recherche sur l'organisation de voyage pour les familles ayant un enfant en situation de handicap, le 25 février 2021
- Un tourisme responsable, durable et inclusif, le 2 mars 2021

⋮ Campagne Google Ad Words

Grâce au programme de Google pour les OBNL, Kéroul bénéficie d'un budget pour l'achat de mots-clés sur Google. Ce programme permet de faire la promotion des sites lequebecpourtous.com et keroul.qc.ca et d'obtenir un nombre considérable de clics pour une variété de termes précis. Les annonces sont créées et gérées en collaboration avec la firme e-Summum dirigée par Richard Dumoulin.

⋮ Achat de publicités



En plus de bénéficier d'une publicité gratuite dans plusieurs guides régionaux des associations touristiques, Kéroul a acheté une publicité dans le magazine *Virage* publié par le Réseau FADOQ, le plus grand réseau de personnes de 50 ans et plus au Québec.

ADMINISTRATION

MEMBERSHIP

Kéroul compte 45 membres associés constitués d'associations provinciales, régionales ou locales, de villes et de compagnies de services spécialisés, et 279 membres individuels, qui appuient la mission de l'organisme. La liste des membres associés se trouve à l'annexe 1.

VALEURS DE L'ORGANISATION

Un exercice d'équipe a été organisé afin de se doter de valeurs propres à l'organisation. Celles-ci ont été entérinées au CA du 24 novembre 2020 et se déclinent ainsi :

- Le pragmatisme
- L'inclusion
- L'empathie
- La collaboration
- L'engagement

BIOGRAPHIE D'ANDRÉ LECLERC



La biographie d'André Leclerc a été lancée le 26 octobre 2020. Le Palais des congrès de Montréal a offert gracieusement le lieu de tournage pour le lancement qui a été animé par Denis Chagnon.

La biographie présente à la fois André Leclerc et Kéroul, l'organisation qu'il a fondée et animée, avec, en toile de fond, certaines des avancées marquantes de la situation des personnes

handicapées au Québec. La rédaction a été confiée à René Kirouac.

Au 31 mars 2021, 546 copies ont été vendues. Plusieurs organisations ont acheté des biographies pour remettre à leurs employés, membres, collaborateurs ou clients, dont Savaria, la Sépaq, le ministère du Tourisme, la Régie des installations olympiques et Aéroports de Montréal. Kéroul a dû réimprimer le document à deux reprises afin de répondre à la demande.

Répartition des ventes :

• Document imprimé	523
• Epub.....	16
• Format audio MP3	6
• Format audio Daisy	1

AGA VIRTUELLE

Comme pratiquement toutes les organisations, Kéroul a opté pour une assemblée générale annuelle en mode virtuel le 21 septembre 2020, ce qui a permis à des membres hors de Montréal d'y participer pour la première fois. Nous avons eu le plaisir d'accueillir un total de 31 participants.

FORMATION DES EMPLOYÉS

Depuis le début de l'année financière, les employés de Kéroul sont en télétravail. Ceci a constitué une excellente occasion pour mieux les outiller et leur donner une formation offerte par Qualitemps, dans les domaines suivants :

- Exceller en télétravail
- Utiliser Teams efficacement
- Gérer une équipe à distance
- Gestion de projets
- Mobiliser et motiver l'équipe
- Gestion du temps
- De plus, les employés et certains administrateurs ont suivi la formation de cinq heures sur le capacitisme offerte par Laurence Parent, PhD.

Une partie de ces frais de formation ont été défrayés par Emploi-Québec.

○ DÉPART À LA RETRAITE DE MICHÈLE CÔTÉ

Michèle Côté, secrétaire-réceptionniste, a pris sa retraite après 25 ans en poste chez Kéroul ! Un dîner de départ fut organisé le 4 novembre 2020, dans les locaux du Regroupement Loisir et Sport Québec, dans le respect des règles de la santé publique.

○ POLITIQUES ADMINISTRATIVES

Kéroul a révisé sa politique d'achat et d'acquisition de contrats et s'est donné une politique d'utilisation des actifs informationnels.

De plus, une firme a été engagée pour accompagner la direction dans l'analyse de la refonte de ses sites Web, impliquant un audit du site actuel ainsi qu'un appel d'offres pour la sélection d'un fournisseur.

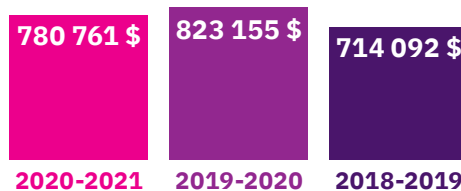
La pandémie fut aussi l'occasion pour Kéroul de se doter d'une politique de télétravail.

○ PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS TOURISTIQUES RÉGIONALES

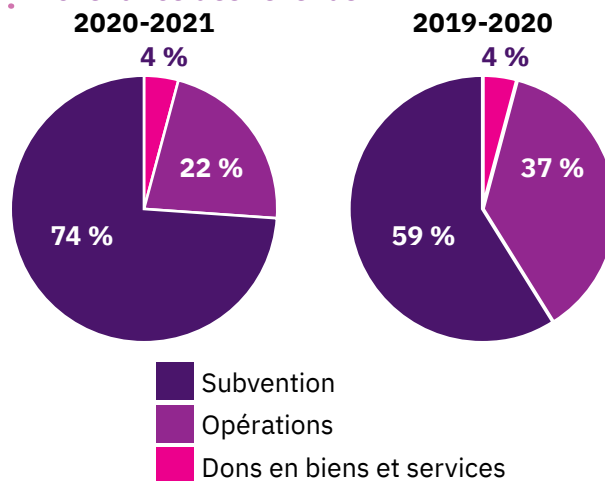
En 2020-2021, c'est une contribution financière de 24 500 \$ que Kéroul a reçu de 15 associations touristiques régionales (ATR). De plus, plusieurs ATRs ont gracieusement offert à Kéroul un espace publicitaire dans leurs guides régionaux.

○ RESSOURCES FINANCIÈRES

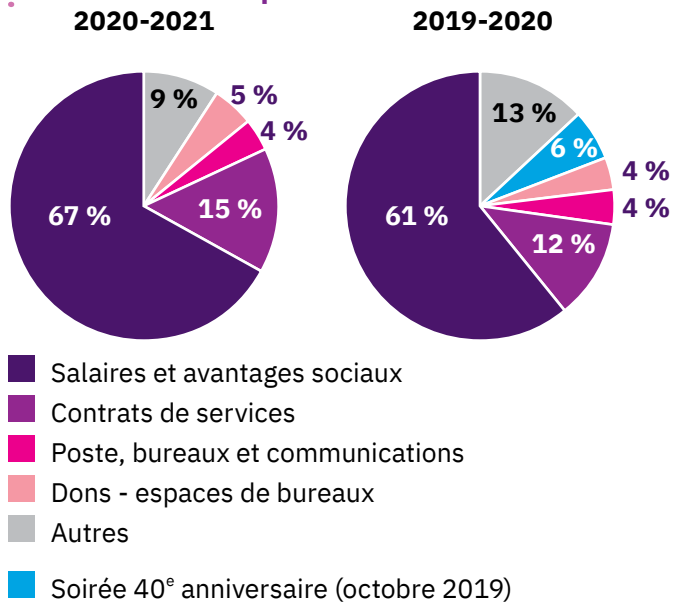
Le budget annuel de Kéroul pour l'année 2020-2021 est de 780 761 \$ ce qui représente une baisse de 5 % comparativement à l'an dernier.



Provenance des revenus



Allocation des dépenses



○ AFFILIATIONS

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

- Alliance mondiale sur les technologies et les environnements accessibles (GATES), siège occupé par Isabelle Ducharme
- Bureau du taxi de Montréal (BTM), siège occupé par André Leclerc
- Comité consultatif communautaire d'Aéroports de Montréal, siège occupé par Isabelle Ducharme
- International Association of Transportation Regulations, siège occupé sur le comité consultatif et le comité accessibilité par Isabelle Ducharme
- SIT Québec, siège occupé sur le comité exécutif par Michel Barbier
- TravelAbility, siège occupé sur le comité consultatif par Isabelle Ducharme

Kéroul est membre des organisations suivantes :



Alliance de l'industrie touristique du Québec



Moelle épinière et motricité Québec (MEMO-QC)



Chambre de commerce du Montréal métropolitain



Organisation internationale du tourisme social (International Social Tourism Organisation)



Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)



Regroupement Loisir et Sport du Québec (RLSQ)



Conseil québécois du loisir (CQL)



Tourisme Montréal

ANNEXES

ANNEXE 1

LISTE DES MEMBRES ASSOCIÉS

- Adapt-Solutions
- Alliance de l'industrie touristique du Québec
- AlterGo
- Association des personnes handicapées de la MRC de Coaticook
- Association des personnes handicapées Matawinie inc.
- Association des personnes handicapées physiques de Brome-Missisquoi (APHPBM)
- Association des personnes vivant avec une surdité de Laval
- Association Hôtellerie Québec
- Association multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées
- Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue
- Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Lanaudière
- Association régionale de loisirs pour personnes handicapées du Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Association sclérose en plaques de Lanaudière (ASEPL)
- Aventure Écotourisme Québec
- BML 2 (Secteur Laval)
- Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH)
- Comité des usagers du CRLB
- Communauté morquoio du Québec
- Contact'L de Varennes
- Corporation du parc régional de Val-Jalbert
- Dynamique des handicapés de Granby et Région
- Fédération des pourvoiries du Québec
- Go Rampe
- Groupe d'Entraide de la sclérose en plaques – Banlieue Ouest
- Handicap-Action Autonomie Bois-Francs
- Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal
- Intégration sociale Armand inc.
- Le comité des usagers / Centre montréalais de réadaptation – St-Hubert
- Les Publications VOIR DIRE
- Moelle épinière et motricité Québec (MÉMO-Qc)
- Orthofab Inc.
- Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ)
- Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM)
- Regroupement des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval (ROPPLH)
- Regroupement des usagers du transport adapté et collectif de la MRC Rivière-du-Nord
- Société canadienne de la sclérose en plaques – Chaudière-Appalaches
- Société canadienne de la sclérose en plaques – Laurentides
- Société canadienne de la sclérose en plaques – Mauricie
- Société canadienne de la sclérose en plaques – Montérégie
- Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq) – Parc national d'Aigüebelle
- Tourisme Autochtone Québec
- Ville de l'Assomption
- Ville de Mascouche
- Ville de Montréal-Ouest
- Ville de Saint-Bruno-de-Montarville

ANNEXE 2

AIDE-MÉMOIRE POUR DES MESURES SANITAIRES ACCESSIBLES

Intégration de mesures d'accessibilité universelle au plan opérationnel de l'entreprise

Afin que tous vos clients et employés puissent profiter de vos installations, vous devez vous assurer que vos mesures sanitaires temporaires prennent en compte l'accessibilité. Respecter les droits des personnes handicapées est essentiel, peu importe les circonstances.

Ces recommandations émises par Kéroul vous permettront d'avoir un portrait global des obstacles potentiels. Si vous réalisez que vous contrevenez à certaines recommandations, assurez-vous de trouver des alternatives. L'organisme pourra vous aider à trouver des solutions sur mesure.

Aménagements temporaires des espaces communs

En vertu de la Charte des droits et libertés, vous ne pouvez pas refuser l'accès à une personne sous prétexte que vos aménagements temporaires ne le permettent pas.

- Assurez-vous que vos couloirs sanitaires intérieurs soient accessibles à tous du début à la fin du parcours client. Ils devraient avoir une largeur minimale de 92 cm, mais préférablement de 1,5 m. Ils doivent aussi être libres d'obstacles. Tout cela évitera aux personnes à mobilité réduite de faire des détours.
- Installez seulement des stations de distribution de gel hydroalcoolique ou des stations d'eau avec dégagement sous-jacent et commandes faciles à utiliser à une main et situées à une hauteur d'au plus 1,1 m. Plusieurs stations observées jusqu'à maintenant n'ont pas de dégagement et s'activent uniquement avec les pieds.
- En installant les plexiglas, évitez de bloquer l'accès au terminal de paiement.

- Si vous avez fixé votre terminal de paiement tel que la Santé publique le recommande, assurez-vous d'être en mesure de le libérer ou d'avoir un terminal mobile sans fil à proximité pour les personnes ayant de la difficulté à l'atteindre. Ces visiteurs pourront garder leur autonomie durant la transaction.

Aménagements temporaires des espaces extérieurs

Certains établissements auront à faire des aménagements temporaires extérieurs pour respecter les mesures sanitaires. Assurez-vous que votre niveau d'accessibilité ne soit pas modifié négativement par ces mesures.

- Évitez de condamner ou d'éloigner les places de stationnement réservées
- Si vous aménagez une file d'attente temporaire à l'extérieur de votre établissement, assurez-vous qu'elle n'empiète pas sur le corridor de circulation libre d'obstacle de la municipalité. Celui-ci doit conserver une largeur minimale de 1,5 m. Le trottoir ainsi dégagé permet aux personnes ayant une déficience visuelle de se déplacer sécuritairement en ligne droite le long des commerces.
- Faites en sorte que votre file d'attente temporaire ait quant à elle une largeur minimale de 92 cm, mais préférablement de 1,5 m, afin que vos visiteurs puissent circuler aisément s'ils utilisent une aide à la mobilité.
- Assurez-vous que vos entrées et sorties principales restent accessibles, c'est-à-dire sans seuil, avec une largeur libre minimale de 92 cm et une ouverture facile.
- Ne rajoutez pas des marches ou des dénivellations, même si c'est l'option la plus simple.
- Si votre rue devient piétonnière grâce aux mesures d'aménagement de votre municipalité, aménagez vos terrasses en respectant le corridor de circulation libre d'obstacle de

1,5 m sur le trottoir. Évitez que les tables soient installées le long du mur du commerce. Les tables doivent aussi être éloignées les unes des autres de 1,5 m au minimum pour permettre le passage.

- Si vous aménagez des installations sanitaires temporaires, pensez à obtenir au moins une toilette accessible et une station d'eau pouvant être utilisée aisément par cette clientèle, soit avec dégagement sous-jacent et commandes faciles à utiliser à une main et situées à une hauteur d'au plus 1,1 m.

⋮ Accès à l'équipement spécialisé

L'équipement spécialisé, comme les aides à l'audition, le prêt de fauteuil roulant ou hippocampe et les dispositifs tactiles, est souvent essentiel pour qu'une personne handicapée puisse profiter de votre établissement touristique. Il n'est pas considéré comme du matériel à usage collectif puisqu'il permet de pallier le handicap.

- Nettoyez l'équipement spécialisé avant et après utilisation.

⋮ Service à la clientèle

Les mesures et le contexte actuels peuvent être très déstabilisants pour certaines clientèles.

- L'accueil humain est à privilégier pour orienter votre clientèle et distribuer du gel hydroalcoolique. Cet accueil répondra mieux aux besoins de tous vos segments de clientèle, contrairement aux stations d'eau ou de distribution de gel hydroalcoolique impersonnelles.
- Si vous fermez vos installations sanitaires, pensez à garder la salle de toilette accessible en fonction sur demande pour les clientèles à mobilité réduite. Autrement, assurez-vous de savoir où sont localisées les toilettes accessibles les plus proches.
- Certaines personnes lisent sur les lèvres pour bien comprendre la parole. Le masque devient un obstacle. Si certaines de ces personnes soulignent leur besoin, d'autres ne le font pas. Il faut faire preuve de discernement. Les masques à fenêtre transparente au niveau de la bouche ou les visières sont l'idéal. Un modèle avec fenêtre à faire

soi-même est maintenant disponible sur le site [Quebec.ca/coronavirus](https://www.quebec.ca/coronavirus). L'employé de service peut aussi répéter ou utiliser des gestes pour améliorer la communication. Il peut également retirer son masque en parlant, en s'assurant de respecter le 2 m de distanciation recommandé.

⋮ Accompagnement des personnes handicapées

Plusieurs personnes handicapées ont besoin d'être accompagnées pour vaquer à leurs activités quotidiennes. Ces accompagnateurs ne sont pas toujours des personnes résidant à la même adresse. Selon la Charte des droits et libertés, vous avez le devoir de les accueillir ensemble puisque l'accompagnement est essentiel : il permet de pallier le handicap.

Pour bien se protéger, les consignes sanitaires pour tous doivent être respectées et, lorsque la distanciation physique de 2 mètres n'est pas possible, le port du masque est fortement recommandé.

⋮ Communications

Toutes vos communications et tous vos outils technologiques devraient être accessibles.

- Assurez-vous que l'affichage de vos directives soit clair et simple, réalisé dans une police facile à lire, de grande taille et contrastante.
- Publiez des informations claires et simples sur votre site Web et assurez-vous qu'elles sont également accessibles pour les personnes utilisant un lecteur d'écran.
- Utilisez un logiciel d'enregistrement convivial et accessible aux personnes utilisant un lecteur d'écran.

⋮ Sécurité du personnel handicapé

Vous ne pouvez pas refuser à un employé handicapé le retour au travail, sous prétexte qu'il est trop fragile – la décision lui revient. Discutez avec lui pour déterminer si des mesures supplémentaires doivent être prises pour favoriser sa sécurité. Votre employé sera toujours la personne la mieux placée pour déterminer ses besoins.

ANNEXE 3

PRÉSENCE DE KÉROUL DANS LES MÉDIAS ÉCRITS ET ÉLECTRONIQUES

⋮ Médias écrits

- Montréal Gazette, le 27 novembre 2020 : [Hotel Intel: Quebec's Chalets U is accessible for all, from parking to porch](#)
- Journal Métro, le 1er décembre 2020 : [Une biographie pour André Leclerc, pionnier du tourisme accessible](#)
- FADOQ – Revue Virage, Février 2021 : [André Leclerc : visionnaire un jour](#)

⋮ Médias électroniques

- TourismExpress, le 29 avril 2020 : [Un moment pour repenser notre offre en tourisme par Michel Barbier](#)
- HRI Mag, le 29 avril 2020 : [COVID-19 : Les informations HRI](#)
- Miss Croisière, le 29 avril 2020 : [En attendant le navire avec... Isabelle Ducharme— Voyager à mobilité réduite](#)
- TourismExpress, le 8 mai 2020 : [Profiter du PAET en temps de crise](#)
- TourismExpress - Facebook, le 12 mai 2020 : [Profiter du PAET en temps de crise](#)
- RandoQuébec, le 14 mai 2020 : [Mesures de déconfinement pour la randonnée pédestre](#)
- Tourisme Express, le 25 mai 2020 : [Webinaire Kéroul - Profiter de PAET en temps de crise](#)
- Huffingtonpost, le 27 mai 2020 : [Déconfinement à vitesse variable : les personnes handicapées pourront-elles profiter de l'été ?](#)
- Facebook – Bonjour Québec, le 3 juin 2020 : [Des endroits accessibles un peu partout au Québec](#)
- HRI Mag, le 3 juin 2020 : [COVID-19 : Les informations HRI](#)
- Facebook Les Capés en direct, le 3 juin 2020 : [Déconfinement et aménagements temporaires](#)
- TourismExpress, le 18 juin 2020 : [KÉROUL: Et si l'accessibilité et la reprise touristique allaient main dans la main ?](#)
- Association des professionnels de congrès du Québec, le 10 juillet 2020 : [Planifier des vacances accessibles en temps de pandémie – une invitation de Kéroul](#)
- L'hebdo du Saint-Maurice, le 12 juillet 2020 : [Un bistro terrasse au Village du bûcheron](#)
- Le journal de Chambly, le 14 juillet 2020 : [Un nouveau visage](#)
- Association des professionnels de congrès du Québec, le 22 juillet 2020 : [Le Québec pour Tous 4e édition -Planifier des vacances accessibles en fauteuil roulant](#)
- Le Quotidien, le 28 juillet 2020 : [Un déconfinement accessible et universel](#)
- Tourisme Charlevoix – Blogue, le 25 août 2020 : [Charlevoix une région accessible à tous](#)
- Canopée, le 30 septembre 2020 : [Nouvelle boucle du sentier accessible](#)
- Courrier Frontenac, le 9 octobre 2020 : [Le bureau d'information touristique désormais accrédité par Kéroul](#)
- Cision, le 26 octobre 2020 : [Lancement de la biographie d'André Leclerc, pionnier du tourisme accessible](#)
- Arrondissement.com, le 26 octobre 2020 : [Lancement de la biographie d'André Leclerc, pionnier du tourisme accessible](#)
- TourismExpress, le 26 octobre 2020 : [Lancement de la biographie d'André Leclerc, pionnier du tourisme accessible](#)
- HRI Mag, le 27 octobre 2020 : [André Leclerc, le cœur de Kéroul](#)
- PAX Nouvelles, le 28 octobre 2020 : [Tourisme accessible, un ex de l'industrie publie la biographie du fondateur de Kéroul](#)
- Jean-Marc Parent – Facebook, le 29 octobre 2020 : [L'handicapé - JMP](#)
- Infolettre de l'Alliance de l'industrie touristique, le 4 novembre 2020 : [Programme d'accessibilité des établissements touristiques](#)

- Agrotourisme et tourisme gourmand, le 14 novembre 2020 : [Les employés handicapés : une solution à la pénurie de main-d'œuvre?](#)
- Mont Thetford, le 17 novembre 2020 : [Le bureau d'information touristique officiellement accessible pour la clientèle à mobilité réduite](#)
- Inspirations, le 19 novembre 2020 : [Biographie d'André Leclerc, pionnier du tourisme accessible](#)
- Le Quotidien, le 23 novembre 2020 : [Un géant en fauteuil roulant](#)
- Ministère du Tourisme, le 1er décembre 2020 : [Programme d'accessibilité des établissements touristiques - Attribution d'aides financières totalisant près d'un million de dollars pour améliorer l'accessibilité des établissements touristiques du Québec](#)
- Le Léopard, le 2 décembre 2020 : [Attribution d'aides financières totalisant près d'un million de dollars pour améliorer l'accessibilité des établissements touristiques du Québec](#)
- HRI Mag, le 2 décembre 2020 : [Établissements touristiques : 1 million \\$ pour l'accessibilité touristique](#)
- Facebook – député d'Orford, le 3 décembre 2020 : [Domaine des Cantons](#)
- Mon Joliette, le 3 décembre 2020 : [Le camp du Père Lindsay à Saint-Côme reçoit une aide financière](#)
- Le Reflet, le 3 décembre 2020 : [Un Constantin découvre André Leclerc différemment en signant sa biographie](#)
- Le Lac-St-Jean, le 9 décembre 2020 : [Trou de la fée : Québec et l'organisme Kéroul investissent 44 616 \\$](#)
- L'Écho de Laval, le 10 décembre 2020 : [28 127 \\$ pour soutenir un projet au bois de l'Équerre](#)
- Courrier Laval, le 10 décembre 2020 : [Le bois de l'Équerre davantage accessible](#)
- Nord Info, le 11 décembre 2020 : [Mirabel : Deux projets reçoivent une aide financière de plus de 92 000 \\$](#)
- Le Nouvelliste, le 14 décembre 2020 : [L'Hôtel Oui GO! Maintenant accessible pour les personnes à mobilité réduite](#)
- MTLblog, le 6 janvier 2021 : [This 13-Km Nature Walk In Laval Will Plunge You Into A 'Winter Wonderland'](#)
- Infolettre de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), le 7 janvier 2021 : [Invitation à la cérémonie virtuelle du Prix à part entière 2020](#)
- HRI Mag, le 2 février 2021 : [Accessibilité à l'hôtel : « C'est beaucoup de détails auxquels on ne penserait pas »](#)
- Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, le 11 février 2021 : [Main-d'œuvre et tourisme : 25 ans d'expertise à partager pour préparer l'avenir](#)
- La Presse, le 13 février 2021 : [La vie des personnes handicapées compte](#)
- Communiqué ISTO, le 18 février 2021 : [Le groupe de travail ISTO sur le Tourisme Accessible lance son document avec des recommandations concernant les mesures sanitaires dues au COVID-19](#)
- Altergo, le 19 février 2021 : [4 récits biographiques d'auteurs d'ici ayant la paralysie cérébrale](#)
- Ananas, mars 2021, [À propos des fournisseurs, partenaire-bronze](#)
- Agrotourisme et tourisme gourmand, mars 2021 : [La Cidrerie Michel Jodoin - Repenser l'expérience client](#)
- Québec Vacances, le 1er mars 2021 : [Les bons coups du PAET : Le Village du bûcheron](#)
- TourismExpress, le 10 mars 2021 : [Tourisme durable : Quel rôle pour les hôteliers?](#)
- MRC des Appalaches, le 10 mars 2021 : [Une porte d'entrée sans seuil vers Thetford Mines](#)
- Le Léopard, le 12 mars 2021 : [Une aide rehaussée pour encourager la réalisation de projets d'accessibilité aux établissements touristiques](#)
- Québec Vacances, le 15 mars 2021 : [Les bons coups du PAET: le parc de la caverne du Trou de la fée](#)
- Ananas, le 15 mars 2021 : [Accessibilité : 5 bonnes pratiques en hôtellerie](#)
- Québec Vacances, le 17 mars 2021 : [Les bons coups du PAET: Les Jardins de Métis](#)
- Québec Vacances, le 22 mars 2021 : [Les bons coups du PAET: le Zoo Ecomuseum](#)
- Le Devoir – Cahier spécial tourisme d'affaires, le 27 mars 2021 : [Rendre le tourisme plus accessible et inclusif](#)

Kéroul 

4545, avenue Pierre-De Coubertin, Montréal (Québec) H1V 0B2 514 252-3104
www.keroul.qc.ca www.lequebecpourtous.com www.paet.quebec