

Kéroul

Partenaire de découvertes
accessibles

Rapport annuel 2023-2024

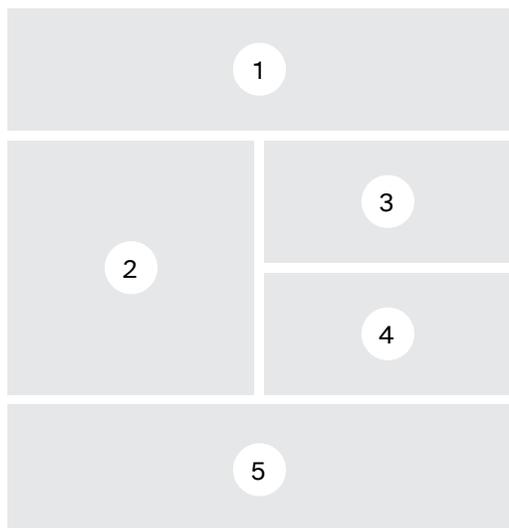


Rapport annuel 2023-2024

Présenté lors de
la 45^e assemblée générale
annuelle de Kéroul

Photos de la couverture

1. Musée Maritime du Québec © Agence Koda
2. Sentier des Cimes © Agence Koda
3. Maison natale de Louis Fréchette © Agence Koda
4. Centre des sciences de Montréal © Gaëlle Leroyer
5. Colloque de Kéroul 2023 © Kéroul / Promo Accès



Production

Coordination : Lyne Ménard et Karianne Lamothe

Rédaction : Lyne Ménard, Sylvie Pelletier,
Bruno Ronfard, Nathalie Roy

Révision : René Kirouac

Graphisme : Karl Rowley (Krafix.com)

Kéroul

Partenaire de découvertes
accessibles

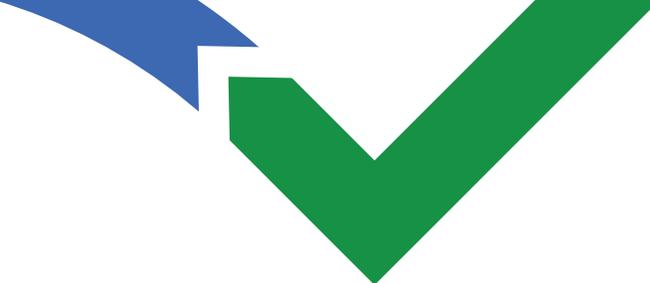
7665, boul. Lacordaire
Montréal (Québec) H1S 2A7
514 252-3104

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

Remerciements

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

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



© Gaëlle Leroyer

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
Mot de la présidente	5
Mot du directeur général	6
Rayonnement, influence et concertation	7
Voyage	16
Certification et services-conseils	18
Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET)	21
Formation	23
Communications	25
Administration	32
Annexe 1	34
Annexe 2	35

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 *
Jusqu'à novembre 2023



Sophie Hénault
Secrétaire-trésorière



Rémi Bourget
Administrateur *
Depuis septembre 2023



Alain Carbonneau
Administrateur



Xavier Gret
Administrateur
Jusqu'à septembre 2023



Yves Leduc
Administrateur *



Tony Labillois
Administrateur *



Patrick Tanguay
Observateur –
Membre de la communauté *

Le personnel permanent



Simon April
Responsable de la formation et de la défense des droits
Depuis mai 2023



Claudia Benoit
Conseillère en accessibilité, PAET



Gary Blainey
Conseiller en accessibilité
Mai à juin 2023



Estelle Cuillier
Chargée de projets sénior



Jonathan Gagnier
Conseiller sénior en accessibilité
Jusqu'à août 2023



Nancy Guilbert
Conseillère en accessibilité
Depuis août 2023



Cédric Larouche
Conseiller sénior en accessibilité
Jusqu'à mars 2024



Karianne Lamothe
Responsable des communications et du marketing
Depuis mars 2024



Mélanie Leduc
Conseillère en accessibilité
Depuis septembre 2023



William Légaré
Conseiller en accessibilité
Depuis novembre 2023



Cécile Lugand
Responsable de la certification Destination pour tous et du développement durable
Depuis janvier 2024



Faustine Maréchal
Responsable des communications et du marketing
Jusqu'à octobre 2023



Catherine Meunier
Conseillère sénior en accessibilité
Depuis septembre 2023



Lyne Ménard
Directrice finances et administration



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



Bruno Ronfard
Directeur général



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



Maude Simard
Conseillère en accessibilité
Depuis novembre 2023

Le personnel contractuel



Corinne De Langhe
Conseillère en accessibilité

L'équipe de formation



Linda-Marie Blais
Québec



Arielle De Garie
Québec



Isabelle Ducharme
Montréal



Geneviève Dumont
Montréal



Johanne Gagné
Montréal



Marc-André Germain
Montréal



Marie-Claude Lépine
Conseillère en accessibilité
Montréal



Jean-Michel Bernier
Québec



Marie-Pier Bouladier
Outaouais



Tina Mintz
Montréal



Mélodie Sabourin
Montréal et Lanaudière



Lorraine Tellier
Montréal



Éric Tremblay
Cantons-de-l'Est



Nancy Tremblay
Montréal



Mot de la présidente

Chers membres,

Je suis fière de ce que Kéroul a accompli au cours de la dernière année. Fidèle à sa mission de développer l'accessibilité touristique et culturelle, en priorité sur le territoire québécois, l'organisme a aussi poursuivi ses collaborations internationales, et il a enfin reçu une forme de reconnaissance au niveau fédéral, en étant invité à participer à des tables de discussion et des comités de travail spécifiques.

Trop d'organismes gérés par le fondateur pendant des décennies se voient diminués dans leurs activités suite au départ de celui-ci. L'équipe de Kéroul, même avec quelques changements de personnel, a su poursuivre le travail dans le respect de l'histoire et l'adaptation au contexte d'aujourd'hui. La fougue et la détermination d'André Leclerc semblent omniprésentes et imprégnées dans l'éthique de travail et la productivité de tous.

Je ne peux passer sous silence l'importance de l'annonce du départ de Lyne Ménard, qui nous quitte après 40 ans de loyaux services. Elle aura été pendant la quasi-totalité de sa période d'emploi le bras droit d'André Leclerc, mais également la mémoire de l'organisme. Sa rigueur cachée derrière une force tranquille laisse un grand vide. Heureusement, elle nous quitte en douceur, en s'assurant de bien transférer le maximum de ses connaissances à l'interne.

Bruno Ronfard, dans sa deuxième année en poste à titre de directeur général, a fait un excellent travail afin de bâtir une équipe d'employé.es aussi solides en expertise qu'en partage des valeurs de l'organisme. L'appui du ministère du Tourisme, par l'énergie de la ministre Caroline Proulx et les engagements financiers, ajoute certainement à la crédibilité et au sentiment d'appartenance à l'organisme. 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 de nous appuyer, d'alimenter nos réflexions avec vos questions et suggestions, et de nous confirmer notre raison d'être. Merci à toutes et tous.

Isabelle Ducharme



Mot du directeur général

Cette année 2023-2024 a été marquée par un renouvellement pour Kéroul. Le plus visible est le changement de logo. Nous l'avons voulu coloré, accessible, simple et dynamique à notre image. Il permet de repérer en un coup d'œil les trois grandes actions que mènent Kéroul :

1. Certification, conseil aux entreprises et gestion du Programme d'accessibilité des établissements touristiques du ministère du Tourisme du Québec.
2. Formation aux étudiants, au personnel d'accueil, aux gestionnaires sur l'accessibilité, sur les différents règlements et normes associés et sur l'accueil des personnes en situation de handicap.
3. Communication des lieux accessibles pour tout le monde.

Le renouvellement dans nos actions a été marqué par le début d'un grand projet de trois ans, financé par le ministère du Tourisme, pour brosser le portrait en accessibilité de cinq ensembles touristiques majeurs : Montréal, Québec, le tourisme autochtone, les stations de ski, et les gîtes et chalets. Ce projet avec ces différents volets permet autant d'occasions de collaboration. Le Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET), financé par le ministère du Tourisme, a plus que rempli sa mission avec plus de 200 projets déposés et 5 millions de dollars attribués en un an et demi. À noter également le colloque de Victoriaville sur « l'accessibilité, pilier du tourisme durable » qui nous a permis de rassembler de nombreux partenaires et de faire rayonner l'accessibilité.

La défense des droits n'a pas été oubliée avec l'embauche d'un responsable qui renouvelle, dans le même temps, le secteur de la formation. Même chose pour la marque Destination pour tous qui trouve un nouvel élan.

Baucoup de nouveaux visages aux expériences et aux compétences variées sont arrivés cette année. L'équipe grandit autant en nombre qu'en expertise. C'est le meilleur investissement pour l'avenir. Merci à chacune et chacun. Ce rapport témoigne de la qualité du travail accompli.

Le plan stratégique 2023-2026 a pour objectif de : « Consolider les acquis de Kéroul comme chef de file de l'accessibilité en tourisme et en culture dans un contexte de développement durable, afin d'accélérer la mise en œuvre de l'accessibilité au Québec ». L'année 2023-2024 aura appliqué à la lettre cet objectif.

Qui dit renouvellement, dit aussi fidélité à ce que nous sommes. L'Office des personnes handicapées du Québec nous a donné une belle occasion de nous rappeler ce qui est au fondement de Kéroul en décernant le premier Prix Laurette-Champigny Robillard à André Leclerc, notre fondateur et directeur général de 1979 à 2020.

C'est dans ce mouvement où l'élan renouvelé se nourrit des combats et travaux menés au fil des ans que Kéroul se développe et développe un accès inclusif à la grandeur du Québec. C'est notre espérance pour les années à venir.

Bruno Ronfard

Rayonnement, influence et concertation

Actions dans le domaine du tourisme

Colloque « L'accessibilité : un pilier essentiel du tourisme durable »

Organisé conjointement par Kéroul, la Ville de Victoriaville et le Groupe de recherche et d'intervention en tourisme, territoire et société du département d'études urbaines et touristiques de l'UQÀM, le colloque avait pour objectif de réunir les acteurs de l'écosystème touristique québécois et des tenants de l'accessibilité et du tourisme durable afin d'explorer les relations entre accessibilité universelle et développement durable des territoires. Cet événement a vu la participation de 120 personnes en provenance de la plupart des régions du Québec, représentant tous les acteurs de l'industrie touristique (ministère du Tourisme, Alliance de l'industrie touristique, associations touristiques, entreprises, élus, chercheurs, organisme de personnes handicapées) ainsi que des représentants de France et de Suisse. Le colloque s'est tenu au Centre des congrès de Victoriaville, du 21 au 22 septembre 2024. Plusieurs conférences et panels ont été organisés afin d'avoir le regard de toutes les parties prenantes de l'industrie et des personnes en situation de handicap. Les participants ont aussi eu l'occasion de partager leurs points de vue à travers des ateliers de cocréation portant sur les barrières à l'accès inclusif, les leviers et le rôle des acteurs. À la suite du colloque, trois visites guidées ont été organisées pour découvrir l'accessibilité des attraits du territoire.



Photos : © Promo-Accès

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'associations touristiques régionales et sectorielles ainsi que d'organismes affiliés. En outre, trois fois par an, Bruno Ronfard a assisté aux rencontres des DG et Faustine Maréchalle à celles des DM (direction marketing) des associations touristiques. Ces rencontres durent deux jours en présentiel.

D'autres représentants de Kéroul ont participé aux différentes Tables de l'Alliance, soit Lyne Ménard à la Table du développement et de la connaissance, Lyne Ménard et Cécile Lugand à la Table du développement durable et Faustine Maréchalle (jusqu'à octobre 2023), puis Bruno Ronfard, à la Table des communications de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec.

Prix Excellence Tourisme 2023

Isabelle Ducharme a siégé sur le jury des prix Tourisme accessible et Tourisme Durable du concours des Prix Excellence Tourisme 2023, organisé par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec et présenté par le ministère du Tourisme. Le lauréat du prix Tourisme accessible 2023 est le Sentier des cimes Laurentides. Ce site, ouvert en juillet 2020 et situé tout près de Mont-Tremblant, offre une expérience d'immersion en nature grâce à un parcours de 2,5 kilomètres aller-retour sur une structure en bois harmonieusement intégrée dans l'environnement. La passerelle et la tour d'observation sont conçues sans obstacle, avec une pente maximale de 6 % qui la rend facilement accessible aux poussettes et aux personnes en fauteuil roulant. Ce site est certifié accessible par Kéroul et plusieurs employés ont reçu une formation à l'accueil des personnes en situation de handicap.



© Sophie Grenier



Sentier des Cimes © Agence Koda

Événements Attractions Québec

Le lundi 3 avril 2023, Événements Attractions Québec (ÉAQ) a invité Kéroul à participer à son Club des leaders, événement annuel ayant pour but de rencontrer des dirigeants majeurs des attractions du Québec. Le thème de cette journée était l'accessibilité et l'inclusion. ÉAQ a accueilli les experts et expertes de Kéroul. Jonathan Gagnier, consultant sénior en accessibilité, a visité l'envers du décor du Méga Parc de Québec pour en évaluer le niveau d'accessibilité et proposer des solutions concrètes d'amélioration. Isabelle Ducharme, présidente du conseil d'administration, ainsi que Bruno Ronfard, directeur général, ont animé un atelier sur les ressources humaines, et plus précisément sur le recrutement. Pour sa part, Faustine Maréchalle, responsable des communications et du marketing, a animé un atelier sur la communication accessible.

Tourisme Cantons-de-l'Est

Le 20 février 2024, deux représentantes de Kéroul, Claudia Benoit et Cécile Lugand, ont participé aux Rendez-vous touristiques des Cantons sur le thème : Le tourisme de demain. Plus de 180 personnes étaient présentes. Kéroul animait un panel avec deux entreprises qui ont pris le virage de l'accès inclusif : Mélanie Éliane Marcoux, copropriétaire du Verger Le Gros Pierre, et [Caroline Sage](#), directrice générale - Parc de la Gorge de Coaticook et Parc Découverte nature de Coaticook. Ces deux entreprises ont été accompagnées par Kéroul. Les deux dirigeantes ont rappelé que se rendre accessible, c'est bon pour les affaires! D'autant que tout ce qui est bon pour les personnes en situation de handicap est bon pour tout le monde.



Ministère du Tourisme

Kéroul a participé à trois grandes rencontres des partenaires, les 3 octobre et 16 novembre 2023 et le 20 février 2024 à Québec. Lors de ces événements, de nombreuses rencontres informelles ont eu lieu avec la ministre, la (puis le) sous-ministre, les membres du cabinet, les employés du ministère et les représentants de l'industrie touristique.

Autres rencontres avec des représentants politiques sur la situation des personnes handicapées

- Rencontre avec Lyann St-Hilaire, conseillère politique – MTO, le 15 juin 2023
- Rencontre avec Sonia Gangopadhyay, directrice à l'Office des transports du Canada, le 25 juillet 2023
- Discussion avec Simon Laberge, conseiller sénior pour le Québec de Carla Qualtrough, ministre de l'Emploi, du Développement de la main d'œuvre et de l'Inclusion des personnes handicapées, le 28 juillet 2023
- Rencontre avec Antoine Tardif, maire de Victoriaville, le 7 août 2023.
- Rencontre avec Éric Lefebvre, député à l'Assemblée nationale du Québec et whip, le 21 septembre 2023
- Rencontre avec Alain Rayes, député à la Chambre des Communes, le 22 septembre 2024
- Rencontre avec Stéphanie Cadieux, dirigeante principale de l'accessibilité de Normes d'accessibilité Canada, le 31 janvier 2024

- Rencontre de Simon April, responsable de la formation et de la défense des droits chez Kéroul, avec le maire de Québec, Bruno Marchand, et le ministre de la Culture et des Communications, Mathieu Lacombe, lors d'une journée de consultation citoyenne « Je m'informe, je m'exprime » pour une politique culturelle de la Ville de Québec, le 31 janvier 2024



Actions dans le domaine de l'accessibilité

Opération commerce accessible

Dans le cadre de la semaine québécoise des personnes handicapées, le 2 juin 2023, la Ville de Québec, en collaboration avec le Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03) et l'Association régionale du loisir des personnes handicapées de Québec 03 (ARLP03 Capitale nationale), a invité des citoyens en situation de handicap de la ville, dont deux employés de Kéroul, Simon April et Jean-Michel Bernier, à participer à une conférence réunissant des médias et des décideurs de la région. L'objectif était de faire l'annonce de la bonification du Programme Petits établissements

accessibles (PEA) de la SHQ/Ville de Québec à 30 000\$ et la création d'un service clé en main pour en faire la promotion.

Dorénavant, une équipe sera attitrée à la Ville de Québec pour répondre aux demandes des commerçants qui veulent rendre leur commerce le plus accessible possible aux personnes à mobilité réduite. Les propriétaires volontaires seront accompagnés dans chacune des étapes de la mise en accessibilité des lieux.

Après la conférence de presse, une marche exploratoire sur la rue Cartier, intitulée « Mieux vivre ensemble nos commerces », était organisée afin de faire découvrir aux différent(e)s élu(e)s et aux journalistes les défis que représente le manque d'accessibilité des commerces de proximité, et les solutions que la Ville et ses partenaires peuvent apporter.



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

Le 22 novembre 2023, Bruno Ronfard et Lyne Ménard ont participé 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). Lors de cette rencontre, l'OPHQ et la RBQ font état de l'avancement des travaux concernant l'élaboration d'un règlement sur l'accessibilité des immeubles construits avant 1976, l'étude sur l'accessibilité des petits bâtiments, la politique nationale d'architecture et d'aménagement du territoire, les travaux visant l'adoption du CNB 2020, le projet de loi 17, etc.

Projet PARCOURS

Membre de la Table de concertation en accessibilité universelle de la Ville de Québec, et en collaboration avec le centre de recherche le CIRRIIS de l'Université Laval, Simon April, responsable de la formation et de la défense des droits, a participé à un groupe de discussion concernant l'accessibilité de cinq parcs de Parcs Canada en lien avec le projet PARCOURS. L'objectif était de faire l'état des lieux de ces parcs en matière d'accessibilité universelle et d'offrir de services pour ensuite produire un rapport de recommandations. Plusieurs rencontres ont eu lieu depuis la formation du comité en 2022.

Normes et accessibilité Canada

Isabelle Ducharme, vice-présidente du Comité technique sur les espaces extérieurs de Normes et accessibilité Canada, a participé à sept rencontres, soit le 19 septembre, les 11 et 17 octobre, le 10 novembre, le 6 décembre 2023, les 29 et 30 janvier 2024, et les 26 et 29 février 2024. 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 vise à établir des normes pour des espaces extérieurs inclusifs et sans obstacle.

Normes et accessibilité Canada a aussi organisé une conférence sur l'accessibilité dans les parcs sous le thème « Les solutions pour améliorer l'accessibilité dans les parcs nationaux et provinciaux », du 25 au 27 juillet 2023. Isabelle Ducharme a effectué une présentation lors de l'atelier « *Accessibility through the lens of customer experience* ».

Journée de réflexion *Guide pratique d'accessibilité universelle* de la Ville de Québec

Le 16 novembre 2023 au Centre de foires de Québec, Kéroul a été invité à participer à une journée de réflexion sur la mise à jour du *Guide pratique d'accessibilité universelle* de la Ville de Québec. Cette journée était organisée par la Ville et le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIIS).

Comité consultatif externe sur l'accessibilité de la Commission des champs de bataille nationaux (CCBN)

Kéroul a accompagné la Commission des champs de bataille nationaux (CCBN) pour développer son plan d'accessibilité, lié à la Loi fédérale sur l'accessibilité, et mettre sur pied son comité consultatif. Kéroul a également contribué à la formation de ses employés en matière d'accessibilité et certifier les Plaines d'Abraham à Québec.

Actions dans le domaine culturel

Société des musées du Québec

Du 3 au 5 octobre 2023, la Société des musées du Québec (SMQ) a organisé son colloque annuel sur le thème « Musées et publics d'aujourd'hui - nouvelles complicités pour demain » dans le pavillon Lassonde du Musée national des beaux-arts du Québec. Kéroul était présent, côté kiosque et côté colloque avec une conférence de Bruno Ronfard sur l'accessibilité dans les musées au Québec.

Ville de Québec

Simon April, responsable de la formation et de la défense des droits a participé aux consultations suivantes :

- Rencontre du milieu associatif dans le cadre du projet de rénovations de la bibliothèque Étienne-Parent, à Beauport, le 8 mai 2023.
- Table de concertation sur le plan directeur du plein air urbain des parcs de la Ville de Québec, le 23 mai 2023.
- Quatre rencontres du Comité Accès culture de la Ville de Québec, depuis le 26 mai 2023.
- Deux conférences portant sur l'approche intersectorielle et le partenariat avec les chercheurs du CIRRIIS de l'Université Laval et le milieu communautaire, les 30 juin 2023 et 29 février 2024.
- Conférence conjointe avec Bivouaq portant sur la présentation de Kéroul et le secteur de l'emploi pour les personnes handicapées pour des étudiants au BAC en relations industrielles, le 15 mars 2024.

- Rencontre avec Ginette Bergevin, responsable de l'accessibilité universelle de la Ville de Québec, et Claude Lavoie, élu municipal et responsable de l'accessibilité à Québec, à partir du 6 juin 2023 et à six reprises au courant de l'année.
- Membre de la Table de concertation en Accessibilité universelle de la Ville de Québec (TCAU), à partir du 13 juin 2023, et ce, pour quatre rencontres par année.
- Consultation sur la politique culturelle de la Ville de Québec, le 14 juin 2023 et le 31 janvier 2024.
- Consultation pour la mise à jour du *Guide d'accueil des bibliothèques de la Ville de Québec*, le 15 juin 2023.
- Projet Mobilité, accès et participation (MAP) avec le CIRRIIS. Le projet a pour but d'élaborer, évaluer et mettre en œuvre des interventions fondées sur des données probantes, pour les régions de Vancouver et de Québec, afin de contribuer au développement de collectivités sans obstacle, le 28 juin 2023.

Communauté de pratique – Accessibilité universelle dans les arts de la scène

Le théâtre du Rideau Vert a mis sur pied une communauté de pratique en Accessibilité universelle dans les arts de la scène, selon le modèle des groupes de codéveloppement dans le domaine de la santé et communautaire. C'est un lieu d'échanges autour des pratiques, où l'apprentissage se fait par les pairs. La communauté regroupe des employés des institutions culturelles québécoises, des représentants d'organismes communautaires, de défense des droits et paragonnementaux, et des spectateurs issus des communautés capacitaires. Une cinquantaine de personnes compose ce comité qui se réunit environ huit fois par année. De plus, Kéroul est membre du sous-comité billetterie.

Prix Mérite d'architecture de la Ville de Québec

Simon April, responsable de la formation et de la défense des droits, était membre du jury et a remis le prix de l'accessibilité universelle, le 15 mai 2023. Les deux lauréats étaient le Grand Théâtre de Québec, malgré le fait qu'il ne soit pas totalement accessible, et le Centre de glaces Intact Assurance, lequel est un exemple d'accessibilité, de collaboration communautaire et qui présente la première salle de toilettes avec équipements pour changer un adulte ayant des incapacités. Ce fut aussi l'occasion de

sensibiliser les membres du jury sur l'importance de l'accessibilité universelle dans les nouveaux projets de la Ville de Québec.



Actions dans le domaine des transports

Agence de mobilité durable de Montréal

Participation à une rencontre d'échanges concernant un partenariat éventuel, le 8 février 2024

Pour une mobilité sécuritaire et inclusive sur les voies cyclables en zone urbaine

Kéroul a participé à des actions concertées à Montréal et à Québec pour appuyer une mobilité durable, qui n'oublie personne sur le bord de la piste. À l'heure actuelle, les villes aménagent des voies cyclables dans la précipitation, sans véritable considération de la réalité de toute la population. Par conséquent, les personnes aveugles ou malvoyantes se retrouvent confrontées à des défis importants lors de leurs déplacements, notamment ceux posés par les voies cyclables. À Québec, un rassemblement a eu lieu sur le même sujet, le 13 octobre 2023, avec des représentants du Regroupement des personnes handicapées visuelles (RHPV), du Regroupement des organismes de personnes handicapées (ROP03), du Réseau de transport de la capitale (RTC) et un élu de la Ville de Québec responsable de l'accessibilité universelle, Claude Lavoie. Kéroul était représenté par son responsable de la formation et de la défense des droits, Simon April, accompagné de Jean-Michel Bernier, directeur adjoint du RHPV et formateur chez Kéroul.

Comité consultatif d'Aéroports de Montréal

Participation d'Isabelle Ducharme au Comité consultatif d'Aéroports de Montréal, les 21 août et 14 décembre 2023, dont une visite des installations de l'Aérocité internationale de Mirabel.

International Association of Transportation Regulators (IATR)

Isabelle Ducharme a participé à une rencontre du comité accessibilité, le 20 avril 2023. Elle a aussi participé à la 36^e conférence annuelle ayant pour thème « Moderniser la mobilité », à Scottsdale, en Arizona, du 27 au 30 septembre 2023.

En plus d'être la coprésidente du comité accessibilité de l'organisme, elle a animé deux ateliers sur l'accessibilité et l'équité dans le transport.



VIA Rail

Isabelle Ducharme est membre du comité consultatif sur l'accessibilité universelle et a participé à une rencontre, le 29 novembre 2023.

Air Canada

Dans le cadre de l'accélération de son Plan d'accessibilité, Air Canada met en place de nouvelles mesures, dont la formation d'un Comité consultatif sur l'accessibilité des clients. Isabelle Ducharme a siégé à la première rencontre du comité le 18 janvier 2024. Le comité est formé de clients en situation de handicap provenant d'associations canadiennes militant en faveur de l'accessibilité. Il permettra d'accroître la sensibilisation, de cibler les obstacles et de mettre en place des solutions.

Office des transports du Canada

Isabelle Ducharme a été nommée au Comité consultatif sur l'accessibilité le 20 septembre 2023 et a participé à une première rencontre le 24 janvier 2024. Elle a aussi été nommée au Groupe de travail canadien sur les aides à la mobilité et a participé à une rencontre le 2 février 2024.

Solutions de transport structurant à Québec et de mobilité pour la Communauté métropolitaine de Québec

Depuis février 2024, Kéroul, représenté par Simon April, est un membre actif du comité consultatif de CDPQ Infra concernant l'accessibilité universelle pour le nouveau réseau structurant dans la région de Québec.

Actions hors Québec

TravelAbility

Isabelle Ducharme est membre du comité aviseur et a participé à trois rencontres du comité aviseur, les 26 avril, 27 juillet et 5 octobre 2023 et dont les discussions portaient notamment sur le développement du tourisme pour les personnes en situation de handicap et la collaboration à la 3^e édition du Sommet Destination pour tous.

Sommet Destination pour tous

Isabelle Ducharme participe aux rencontres et discussions avec le Collectif accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB) portant sur la tenue éventuelle d'un 3^e Sommet mondial Destination pour tous. Des discussions ont cours auprès d'associations en Australie, Allemagne et Italie.

Rencontres internationales du tourisme accessible

Isabelle Ducharme a participé au panel « Les échanges de bonnes pratiques », lors des rencontres internationales du tourisme accessible organisées par Tourisme et Handicap, à Paris, les 6, 7 et 8 juin 2023. Ces journées furent aussi l'occasion d'échanger sur

l'importance de la formation des acteurs pour garantir une véritable accessibilité des sites et des accueils touristiques.



Présentation France © Promo-Accès

Congrès canadien sur l'inclusion des personnes en situation de handicap

Isabelle Ducharme a été panéliste lors d'un atelier portant sur le transport adapté aux personnes en situation de handicap intitulé « Défis et acteurs du changement », lors du deuxième Congrès canadien sur l'inclusion des personnes en situation de handicap, organisé par Emploi et Développement social Canada. L'événement s'est tenu de façon virtuelle, les 24 et 25 mai 2023.

Reconnaissance à André Leclerc

Prix Laurette-Champigny Robillard

L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) a décerné le 5 décembre 2023, à l'Assemblée nationale du Québec, le Prix Laurette-Champigny Robillard à André Leclerc, fondateur et directeur général de Kéroul, de 1979 à 2020.

Créé en l'honneur de la première PDG de l'OPHQ, ce prix vise à rendre hommage à une personne handicapée dont les actions et le parcours sont exceptionnels, exemplaires et inspirants. Les candidatures étaient évaluées selon les critères suivants : la portée et les retombées des actions réalisées; le parcours de la personne candidate; l'originalité et l'aspect novateur des actions. Ce prix était remis pour la première fois.

Madame Caroline Proulx, ministre du Tourisme, a livré un vibrant témoignage par vidéo-conférence, lors de la cérémonie.



Participation à des événements québécois

- Présentation et discussion autour des résultats du portrait des musées du Québec en matière d'accessibilité universelle, Université du Québec à Trois-Rivières, le 4 mai 2023
- Assises du Tourisme, événement organisé par le ministère du Tourisme du Québec en collaboration avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec. Présence de quatre délégués de Kéroul, Palais des Congrès de Montréal, le 4 mai 2023
- Lancement de l'été de Tourisme Montréal, Vieux-Port de Montréal, le 16 mai 2023
- Rendez-vous de l'industrie touristique 2023, organisé par Tourisme Montréal, le 31 août 2023
- Forum annuel de Société inclusive ayant pour thème « Recherche participative et handicap ». Présentation par Isabelle Ducharme à la conférence de clôture, ayant pour thème « Des partenariats qui transforment le Québec : coconstruire une société inclusive », le 27 septembre 2023
- Participation au Colloque Espace MUNI, Brossard, le 1^{er} juin 2023
- Participation au lancement de la Semaine des personnes handicapées, organisé par l'Office des personnes handicapées du Québec, le 1^{er} juin 2023
- AGA du Conseil québécois du Loisir, le 8 juin 2023
- Rencontre de démarrage du Chantier de l'économie sociale, le 13 juin 2023
- Membre du jury de l'Incubateur civique de la Maison de l'innovation sociale, Redéfinir l'entreprise adaptée : l'épicerie indulgente et inclusive, le 14 juin 2023
- AGA et soirée de Mémo Québec, le 14 juin 2023
- Présentation du *Plan montagnes* de Destination Québec Cité, en collaboration avec des associations touristiques, le 15 juin 2023
- Vision sur l'Art Québec (artistes de la diversité capacitaire), Collège Ahuntsic, le 15 juin 2023
- Inauguration de l'Espace tactile, MUMAQ, Montréal, le 19 juin 2023
- Assemblée générale du Regroupement Loisir et Sport Québec, le 19 juin 2023
- Participation à l'événement « Quartiers accessibles 2023 », Maison de la culture Janine-Sutto, Montréal, le 14 septembre 2023
- Grande conférence de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, Trois-Rivières, le 27 septembre 2023
- Conférence ayant pour thème « Entreprendre quand on est en situation de handicap », MÉMO Québec, Montréal, le 28 septembre 2023
- Intervention à la Conférence « Rendre accessible c'est libérer » du Comité de pilotage infrastructure et mobilité de Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean, le 28 septembre 2023
- Rencontres ayant pour thème *Architecture et santé mentale*, Montréal, le 28 septembre 2023
- Portes ouvertes À pas de Géants, Montréal, le 30 septembre 2023
- *Autisme et aménagement intérieur, un cas à succès!*, CRISPESH, Montréal, le 4 octobre 2023
- Conférence *Introduction à la Loi canadienne sur l'accessibilité: Déverrouiller l'Inclusion*, en ligne, le 11 octobre 2023
- Symposium annuel de Tourisme durable Québec, Auberge des Gallant, Montérégie, le 24 octobre 2023
- Conférence *Pénalités discriminatoires au Régime des rentes du Québec*, MÉMO Québec, Montréal, le 25 octobre 2023
- Assemblée générale d'ISTO, en ligne, le 14 novembre 2023
- Recherche sur l'accessibilité dans le domaine des arts, Université Concordia et Grands Ballets Canadiens, en ligne, 17 novembre 2023

- Culture et accessibilité, rencontre avec Eveline Payette-Dalpé, doctorante en études et pratiques des arts à l'UQAM, en ligne, le 24 novembre 2023
- *Comprendre l'intégration des personnes autistes en emploi*, Valérie Martin, en ligne, le 30 novembre 2023
- 5 à 7 de l'Association hôtelière du Grand Montréal (AHGM), le 7 décembre 2023
- Cocktail dinatoire de Noël, Mémo Québec, Montréal, le 8 décembre 2023
- Conférence *Adaptations des milieux de travail aux personnes en situation de handicap : quelques clés de compréhension et d'action*, CCPH, en ligne, le 14 décembre 2023
- Soirée de la Fondation RÉA « Hommage aux acteurs de la réadaptation », Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal, le 30 janvier 2024
- Gueuleton touristique, Chaire du tourisme de l'UQAM, Montréal, le 31 janvier 2024
- Rencontre avec l'Agence de la mobilité durable de Montréal sur les enjeux de transport pour les personnes handicapées, Montréal, le 8 février 2024
- Rendez-vous sur le tourisme de demain, et présentation de deux leaders du tourisme, le PDG de Tourisme Montréal, Yves Lalumière et le PDG de l'Alliance de l'industrie touristique, Martin Soucy, événement organisé par l'ESG UQAM, le 15 février 2024
- Rencontre des groupes d'intérêt en mobilité et pour la promenade riveraine, axe Bonaventure, PJCCI, en ligne, le 15 février 2024
- Panel Équité Diversité Inclusion, Compétence Culture et HEC, Montréal, le 19 février 2024
- Forum du ReQIS - Surdité et mesures d'urgence avec Vanessa P rugien, en ligne, le 27 février 2024
- Forum Québécois du Loisir, Trois-Rivières, les 11 et 12 mars 2024
- Journée de cocréation sur l'aéroport de demain à YUL, Montréal, le 15 mars 2024
- Participation à la rencontre de travail du Canadian Mobility Aid Working Group, en ligne, le 20 mars 2024
- Participation au Caucus vieillissement avec UN ET UN FONT MILLE, en ligne, le 20 mars 2024
- Intervention au souper-conférence *L'accent vert d'Amérique*, de l'Association des hôteliers de Québec, Québec, le 27 mars 2024

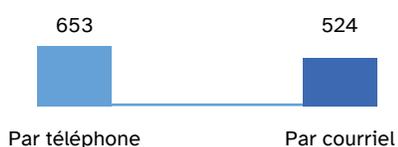
Voyage

Demandes de renseignements

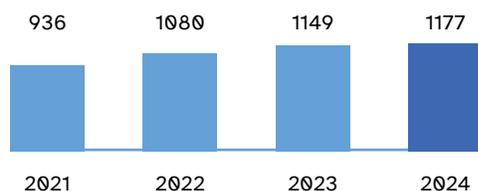
Kéroul maintient son service d'assistance-conseil pour les personnes ayant une incapacité (membres et non-membres) désirant obtenir des renseignements liés à l'accessibilité, au transport ou à l'accompagnement-voyage.

L'onglet [Services aux voyageurs](#) du site Internet est continuellement mis à jour pour permettre de mieux répondre aux besoins des voyageurs. Cette section contient aussi un blogue composé de récits de voyages où sept nouveaux articles ont été publiés au cours de l'année.

Kéroul a reçu 1177 demandes de la part de la clientèle ayant une incapacité au cours de la dernière année, ce qui représente une hausse de 28 demandes comparativement à l'an dernier, soit 2,4 %. 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.



Animation de conférences dans le milieu des personnes handicapées

Cette année, Isabelle Ducharme a donné des conférences virtuelles aux organisations suivantes :

- Société de la SLA du Québec, Montréal, le 11 avril 2023
- Comité des usagers du CISSMO de la Montérégie-Centre, le 24 avril 2023
- Société de la SLA du Québec, Montréal, le 25 avril 2023
- Dystrophie musculaire Canada, Montréal, le 16 mai 2023
- Société de la sclérose en plaques – section des Laurentides, le 18 mai 2023
- L'accompagnateur, conférence virtuelle, le 23 mai 2023
- Société canadienne de la SP, Montréal, le 18 octobre 2023 (en anglais)
- Société canadienne de la SP, Montréal, le 18 octobre 2023 (en français)
- Fondation de la maladie de Pompe, le 21 octobre 2023
- Association des sourds de Lanaudière, 10 novembre 2023 (Bruno Ronfard)
- Conférence nationale à la Société de la SLA Québec, Ontario, Alberta, Manitoba, le 29 janvier 2024

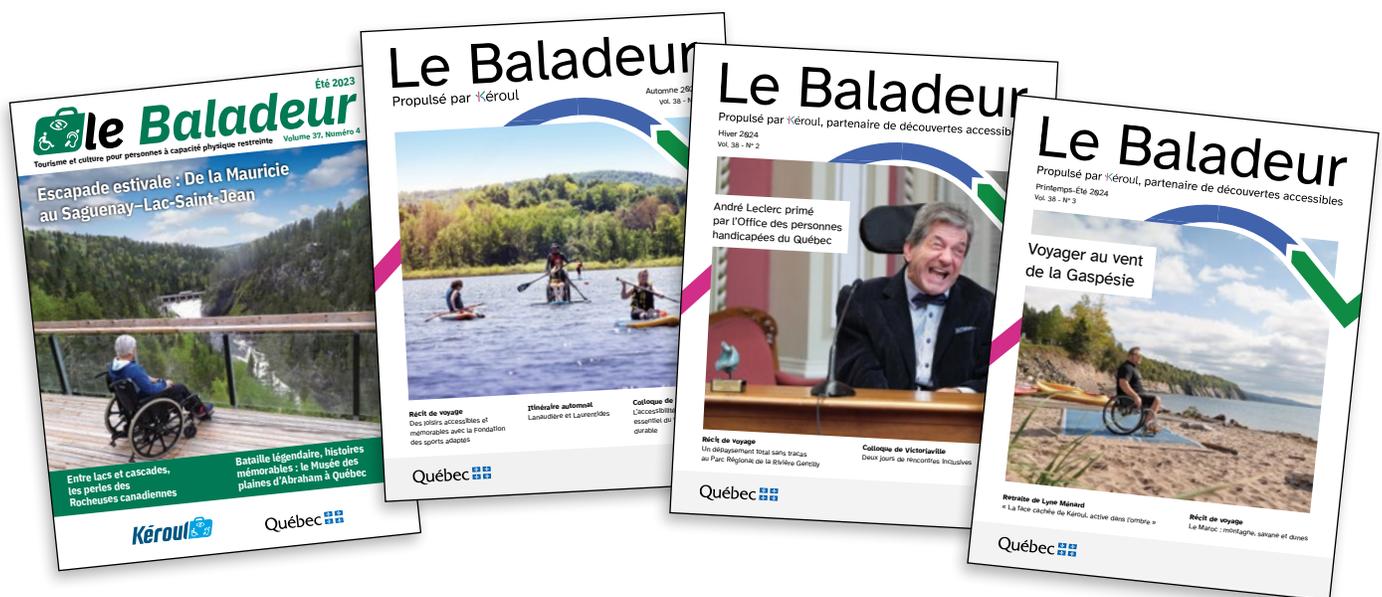
Revue *Le Baladeur*

La revue *Le Baladeur* a été publiée à quatre reprises durant l'année. Son tirage varie entre 800 et 1100 exemplaires. Elle est distribuée aux membres individuels et associés de Kéroul.

La revue se compose d'actualités sur Kéroul, des dernières évaluations d'attraits culturels et touristiques, de dossiers thématiques selon les saisons, d'entretiens avec des établissements ayant bénéficié récemment du PAET, de récits de voyage au Québec ou ailleurs et d'une page consacrée à la culture. Une version Word et une version audio sont aussi disponibles sur demande.

Comme nouveauté, l'association des Agences réceptives et forfaitistes du Québec (ARF Québec) collabore à la rédaction de circuits touristiques dans différentes régions du Québec :

- Numéro de l'été 2023 : Escapade estivale de la Mauricie au Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Numéro de l'automne 2023 : Exploration automnale de cinq jours
- Numéro de l'hiver 2024 : Montréal-Laval, itinéraire hivernal de 4 jours et 3 nuits



Certification et services-conseils

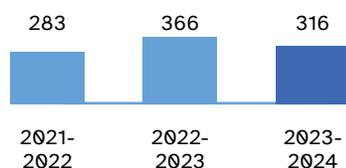
Demandes de renseignements

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 2023-2024, les conseillers en accessibilité de Kéroul ont évalué un total de 316 établissements.

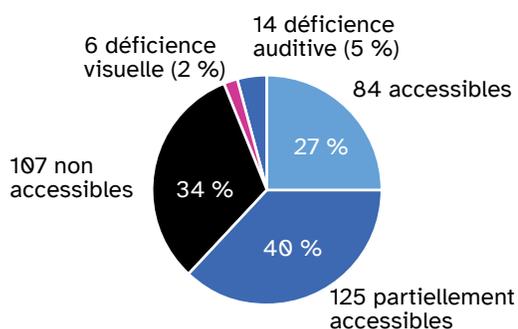
Évaluations



Répartition par régions

Abitibi-Témiscamingue	2	Lanaudière	3
Bas-Saint-Laurent	7	Laurentides	11
Cantons-de-l'Est	101	Laval	5
Centre-du-Québec	7	Mauricie	9
Charlevoix	2	Montérégie	16
Chaudière-Appalaches	9	Montréal	89
Côte-Nord	1	Outaouais	1
Gaspésie	4	Québec	34
Îles-de-la-Madeleine	3	Saguenay-Lac-Saint-Jean	12

Répartition par cote



De ces 316 évaluations, 230 se répartissent dans différents projets d'évaluation, dont voici les principaux :

Projet de certification des Amis de la Route des vins

Grâce au soutien financier de Développement Économique Canada, Kéroul a certifié l'accessibilité de 84 entreprises qui font partie des Amis de la Route des vins dans la MRC de Brome-Missisquoi, dans la région des Cantons-de-l'Est. Ce projet a été fait en collaboration avec l'Association des personnes handicapées physiques de Brome-Missisquoi (APHPBM) et du Centre local de développement (CLD) de cette même région.

Projet de certification des Parcs régionaux

En partenariat avec l'Association des parcs régionaux du Québec (Parq, Kéroul a mis en place un projet de certification de parcs régionaux dans certaines régions du Québec. L'objectif était de répertorier des parcs qui offrent des installations, des sentiers et des équipements adaptés. Ce sont 17 parcs régionaux qui ont été visités à l'automne 2023.

Projet de certification du ministère du Tourisme du Québec

Kéroul a obtenu du ministère du Tourisme du Québec, un financement de 634 500 \$ pour trois ans, en vue de dresser un portrait exhaustif et à jour du niveau d'accessibilité de cinq secteurs touristiques clés du Québec, d'accompagner les entreprises volontaires sur le chemin de l'accessibilité, et de promouvoir les hébergements et attraits certifiés accessibles. Les cinq secteurs prioritaires sont les hébergements et attraits de la région de Montréal et de la région de Québec, les gîtes et chalets, les stations de ski et les membres de Tourisme Autochtone Québec dans les régions du Québec. Dans le cadre de ce projet, un total de 55 visites ont été réalisées pour débiter ce mandat.

Projet de certification des musées

Grâce au soutien financier du ministère de la Culture et des Communications, Kéroul a certifié l'accessibilité de 27 musées agréés soutenus au fonctionnement par le Ministère dans les régions de Charlevoix, Centre-du-Québec, Chaudière-Appalaches, Îles-de-la-Madeleine, Laurentides, Laval, Mauricie, Montérégie, Montréal, Québec (région) et Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Projet d'évaluation des agences de vente de titres de transport de la Société de transport de Montréal

Une entente a été conclue avec la STM pour évaluer et certifier les différents détaillants autorisés pour la vente de titres de transport, afin de valider l'accessibilité aux personnes en situation de handicap. Le projet a permis l'évaluation de 47 commerces. Vous trouverez la liste des lieux évalués sur le site Internet de la [STM](#).

Autres projets

Outre les projets mentionnés ci-haut, 86 évaluations ont eu lieu dans les différentes régions du Québec.

Service-conseil et accompagnement

Plusieurs entreprises et organisations ont retenu les services de Kéroul dans l'objectif d'offrir des aménagements et une expérience du visiteur positive et inclusive. Ils 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 le parc Jean-Drapeau, Aéroports de Montréal, le Centre des sciences de Montréal, le Jardin botanique, la Société des traversiers du Québec et la Société des casinos du Québec.

Projets de partenariats

Base de données Bonjour Québec

Nous poursuivons les échanges pour arrimer nos bases de données dans l'objectif de transmettre la liste des établissements au ministère du Tourisme du Québec. Nous souhaitons faire la promotion des établissements accessibles et partiellement accessibles sur le site [Bonjourquebec.com](#).

Demande de collaboration pour partager les cotes d'accessibilité

Camping Québec et plusieurs associations touristiques régionales ont demandé à recevoir des informations sur les cotes d'accessibilité de leurs membres afin d'en faire mention dans leurs guides touristiques et sur leurs sites Internet.

De plus, nous sommes en communication avec plusieurs associations touristiques sectorielles pour discuter de l'importance d'afficher la cote d'accessibilité de leurs membres dans leurs outils de communication pour bien informer les visiteurs. Des projets de partenariat sont présentement en discussion avec plusieurs associations afin de mettre en valeur l'accessibilité.

Formulaires d'évaluation

L'équipe de conseillers de Kéroul a poursuivi le chantier débuté l'an dernier afin de faciliter les visites sur le terrain en épurant les grilles d'évaluation malgré le nombre imposant de critères à valider au moment des visites. Certains nouveaux formulaires ont été développés afin de mieux répondre aux demandes des associations touristiques, notamment les stations de ski, dans l'objectif de mieux prendre en compte leurs types d'infrastructures ou activités.

De plus, une importante recherche a été réalisée afin de bonifier les critères d'accessibilité pour les clientèles ayant une déficience auditive ou visuelle.

Plusieurs critères seront intégrés aux différentes fiches en ligne afin que celles-ci soient plus représentatives des besoins de ces clientèles.

Destination pour tous

Kéroul a été heureux d'accueillir dans son équipe, Cécile Lugand à titre de responsable de Destination pour tous et du développement durable.

Le programme Destination pour tous vise à développer l'offre accessible d'une destination par :

- L'évaluation des sites touristiques et non touristiques;
- La formation de la communauté locale à l'accueil des personnes en situation de handicap;
- L'élaboration d'un plan d'action intégrant les recommandations d'accessibilité;
- La création de circuits diversifiés et représentatifs de l'identité de la destination;
- Le rayonnement de la destination et de son offre touristique accessible.

Kéroul a terminé la révision du programme dans son entièreté en s'appuyant sur les résultats du projet pilote réalisé à Victoriaville.

Des démarches ont été effectuées auprès de plusieurs destinations :

- Victoriaville : projet en cours d'élaboration afin d'élargir le périmètre et d'englober toute la région autour de la municipalité.
- Gatineau : poursuite du projet et accompagnement pour améliorer l'accessibilité.
- Shawinigan : discussions en cours afin de débiter le projet.
- Brome-Missisquoi : à la suite de l'évaluation de la Route des vins, des discussions sont en cours afin que le territoire devienne une Destination pour tous.
- Des maillages avec d'autres destinations potentielles sont en cours. L'objectif pour 2025 est de former une cohorte de quatre destinations.



Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET)

La deuxième édition du PAET, ce programme d'aide financière fournie par le ministère du Tourisme du Québec et géré par Kéroul depuis 2017, s'est terminée avant la date d'échéance prévue, soit en février 2024, l'enveloppe de 5 millions ayant été épuisée. Ce programme a connu un vif succès, ce qui démontre l'importance pour les entreprises touristiques d'améliorer leurs infrastructures pour mieux recevoir la clientèle en situation de handicap.

Au cours de l'année, 63 visites pour rencontrer les propriétaires ayant déposé une demande ont eu lieu, en plus d'une visite virtuelle. L'objectif de cette première visite est de discuter de leur projet et des objectifs du PAET, et de faire le relevé des obstacles sur le parcours du visiteur. À la suite de la visite, un rapport de recommandations est rédigé pour proposer des pistes de solutions afin de réduire ou éliminer les obstacles en prévision de déposer un dossier auprès du comité d'analyse et d'obtenir la cote accessible à la fin du projet.

25 visites de fin de projet ont aussi été réalisées pour s'assurer que tous les équipements et les travaux prévus à la convention d'aide financière soient conformes, et que le site soit accessible et inclusif. Par la suite, l'entreprise est certifiée et le dossier est mis en ligne, avec photos, sur le site Internet, pour consultation par la clientèle.

Aides financières accordées

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

Ce sont 46 projets qui ont reçu une aide financière au cours de l'année 2023-2024 dans 13 régions touristiques, et les aides financières accordées totalisent 3 862 352 \$.

La liste des aides financières non remboursables annoncées dans le cadre de la 2^e édition du Programme d'accessibilité des établissements touristiques 2022-2024, est disponible à l'annexe 2.

Activités promotionnelles du PAET et des services aux entreprises

- Présentation du bilan des visites d'évaluation au Colloque de la Société du réseau des Économusées, le 26 avril 2023
- Tenue d'un kiosque lors du colloque de l'Association des stations de ski du Québec, Saint-Sauveur, les 30 et 31 mai 2023
- Présentation lors d'un panel sur l'accès universel et tenue d'un kiosque, Saguenay-Lac-Saint-Jean, le 28 septembre 2023
- Tenue d'un kiosque lors du colloque de la Société des musées du Québec, le 4 octobre 2023
- Participation aux ateliers lors des Rendez-vous Événements et Attractions Québec, Granby, le 24 octobre 2023
- Tenue d'un kiosque, participation à un panel et diffusion d'une formation lors du congrès Événements Gaspé, les 31 octobre et 1er novembre 2023
- Présentation de Kéroul lors du Grand Rendez-Vous du tourisme gourmand organisé par Terroirs et Saveurs du Québec, Mont Sainte-Anne, les 6, 7, 8 novembre 2023



- Tenue d'un kiosque et participation aux ateliers lors du Salon des municipalités accessibles, Victoriaville, le 7 novembre 2023
- Tenue d'un kiosque lors du congrès d'Aventure Écotourisme Québec et de l'Association des parcs régionaux du Québec, Fairmont Le Manoir Richelieu, les 7 et 8 novembre 2023
- Tenue d'un kiosque et présentation lors du congrès Hôtellerie et Spas, Mont Sainte-Anne, les 21 et 22 novembre 2023
- Webinaire Tourisme Montérégie, le 14 novembre 2023
- Participation et présentation des résultats des évaluations des Amis de la Route des vins au 35^e anniversaire de l'Association des personnes handicapées physiques de Brome-Missisquoi (APHPBM), le 3 décembre 2023
- Tenue d'un kiosque lors de la Journée du comité des usagers de l'IRDPQ, Québec, le 15 mars 2024



Séance de photos et tournage vidéo

Cette année, nous avons organisé quelques séances photos combinées avec des tournages vidéo. Cela nous a permis d'avoir une banque d'images animées et fixes pour nos différentes présentations. Six lieux opérant dans les Cantons-de-l'Est et le Centre-du-Québec qui ont reçu un financement du PAET, ont ainsi été pris en photos et ont reçu la visite des équipes de tournage de l'Agence Koda et de Promo-Accès.



Photos : © Agence Koda



Formation

Kéroul a procédé à l'embauche de Simon April à titre de responsable de la formation et de la défense des droits. Celui-ci a recruté cinq nouveaux formateurs et formatrices en situation de handicap dans plusieurs régions du Québec. Plusieurs nouvelles formations ont aussi été créées, notamment pour la médiation culturelle, les situations d'urgence, et les gestionnaires de casinos et d'établissements hôteliers. La formation pour les agents de voyages a aussi été entièrement revue et sera disponible en avril 2024.

Rappelons que 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. Un des avantages de nos formations est qu'elles sont toutes données 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. Au total, 321 élèves ont été formés à l'accueil et au service aux personnes ayant une déficience, soit une diminution de 9,7 % par rapport à l'an dernier.

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*, une formation d'une durée de dix heures à laquelle 28 personnes ont participé.

Formations au personnel de l'industrie touristique et des municipalités

Plusieurs ateliers de formation ont été donnés au personnel de l'industrie touristique. Au total, 332 personnes ont participé aux sessions de formation privées, soit 26,3 % de plus que l'année dernière.

Formation Accessibilité 360

Cette nouvelle formation Accessibilité 360, fut donnée pour la première fois en novembre 2023 aux gestionnaires en hôtellerie du Grand Montréal, à Radio-Canada et plus récemment en mars 2024 à Loto-Québec. Cette formation, se veut différente du modèle traditionnel avec sa portion théorique, mais aussi une portion pratique qui suggère des activités plus interactives aux participants, avec des parcours clients sur les lieux, commentés par le ou les formateurs.

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

Kéroul continue sa collaboration avec les entreprises dans le domaine des transports et avec leurs fournisseurs, afin que la formation du personnel soit conforme aux exigences du Règlement sur le transport accessible aux personnes handicapées. Au total, 113 personnes ont participé aux sessions de formation *Service Complice RTAPH*, soit une diminution de 32,8 % par rapport à l'année dernière.

Aéroport International Montréal-Trudeau

Kéroul continue à collaborer avec l'aéroport Montréal-Trudeau pour des mandats d'expertise, de formation et de communication.

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA)

L'ACSTA a fait appel à l'expertise de Kéroul pour ce projet qui visait à évaluer l'accessibilité physique des points de contrôle préembarquement dans les aéroports de Montréal, Ottawa et Toronto. Trois de nos formateurs ont participé au projet et chacun était attiré à un aéroport. Une expérience enrichissante pour notre organisme et qui nous a permis d'élargir nos connaissances hors Québec.

Espace pour la Vie

Grâce à un projet du Fonds de développement pour l'accessibilité universelle de la Ville de Montréal (FDPAU), Kéroul a reçu le mandat d'accompagner les musées d'Espèce pour la vie afin de s'assurer que l'offre de programmation des musées, des expositions et des différentes animations soit conforme et bien adaptée pour rejoindre toutes les clientèles ayant

une limitation fonctionnelle. De plus, le projet vise à former les gestionnaires, les préposés à l'accueil, les animateurs et les médiateurs des différents musées, soit le Planétarium, le Jardin botanique, la Biosphère, le Biodôme et l'Insectarium. Un rapport de recommandations pour améliorer les animations des musées a été déposé en décembre 2023, par Marie-Claude Lépine, conseillère en accessibilité universelle. Le document contenait aussi une liste de vérifications pour l'accessibilité universelle des événements et expositions. Quatre formations ont été données au courant de l'année 2023 et d'autres seront données au printemps 2024.



© Agence Koda

Communications

Nouveau logo

Après avoir été accompagné par une compagnie experte dans ce type de démarche, et en consultation avec les employés, le conseil d'administration et des collaborateurs clés, Kéroul dévoile un nouveau logo constitué des trois métiers de l'organisme :

■ **la validation**

■ **la formation**

■ **le voyage**

C'est un logo simple, dynamique et coloré. Nous en avons aussi profité pour adopter des caractères typographiques accessibles. En outre, un slogan dit en trois mots ce que veut être Kéroul auprès des entreprises touristiques et culturelles, du ministère du Tourisme, des partenaires de l'écosystème touristique et, bien entendu, des voyageurs en situation de handicap : un partenaire de découvertes accessibles.



Stratégie de communication

La firme C3M a reçu le mandat de développer une stratégie de communication et de marketing pour Kéroul qui permettra :

- D'augmenter la notoriété de Kéroul auprès des personnes handicapées et leurs familles
- D'élargir l'audience et les utilisateurs du site en ligne
- De rejoindre des utilisateurs plus jeunes et les convertir en membres payants
- D'accroître la présence en ligne de Kéroul

Partenariats

Terroir et Saveurs du Québec

Terroir et Saveurs du Québec a fait appel à Kéroul afin de produire un document pour inviter ses membres à offrir des découvertes accueillantes et inclusives. Le document vise à découvrir ce que signifie l'accessibilité, à comprendre les besoins des personnes en situation de handicap et à améliorer les services qui leur sont offerts. Il fera l'objet d'un webinaire au courant du printemps 2024.

Ville de Montréal

Kéroul a obtenu un mandat de la Ville de Montréal afin de réaliser un guide d'aménagement des commerces dans une optique d'accessibilité universelle. Kéroul avait aussi pour mandat d'organiser un webinaire pour promouvoir ce guide ainsi que le programme de subvention offert par la Ville de Montréal « Programme d'aide à l'accessibilité des commerces (PAAC) ». De plus, dans la perspective d'une révision réglementaire, des recommandations quant aux interventions admissibles dans le cadre du Règlement établissant le programme d'aide à l'accessibilité des commerces ont été émises par Kéroul. Le webinaire a été présenté à 25 personnes, dont plusieurs représentants d'associations de commerçants, le 5 mars 2023.

Des commerces accessibles et rentables pour vous !



Montréal

L'infolettre Kéroul

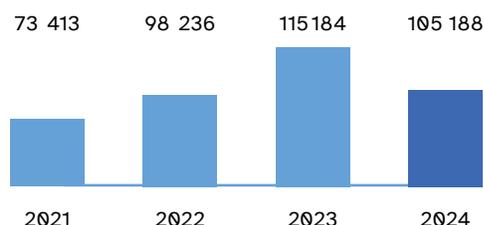
Le bulletin d'information bimestriel *Kéroul en bref* a été diffusé par courriel à quatre reprises (avril, juin, août, octobre) auprès de nos 2 359 abonnés (une augmentation de 29 % du nombre d'abonnés). La consultation du bulletin est excellente, avec un taux d'ouverture situé entre 47,5 % et 51,7 %.

Site Internet de Kéroul

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, le nombre de visiteurs uniques du site Internet de Kéroul a été de 105 188, comparativement à 115 184 pour la même période l'an dernier, soit une diminution de 9 %. La durée moyenne des sessions est de 3 minutes, comparativement à 1 min 21 s pour la même période l'an dernier, soit une augmentation de 45 %.

Le nombre d'utilisateurs québécois a été de 78 791, ce qui représente 75 % des utilisateurs du site et une augmentation de 1 point comparativement à 2023. Avec le développement de Google Ad Grants et de notre présence dans des salons à l'international et en Ontario, les visiteurs du site tendent à se diversifier. Ainsi, 15 % du trafic provient de l'Ontario, suivi par les États-Unis avec 3,8 % et la France avec 2,3 %.

Nombre d'utilisateurs

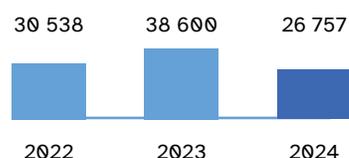


Pages les plus consultées

1. Page d'accueil en français
2. Résultats Base de données
3. Gratuités pour l'accompagnateur
4. Liens voyages - International
5. Fiches techniques illustrées
6. Service aux voyageurs
7. Page d'accueil en anglais
8. PAET

Site Internet Le Québec pour tous

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, le nombre de visiteurs du site Internet *Le Québec pour tous* a été de 26 757, comparativement à 38 600 l'an dernier, ce qui constitue une diminution de 30 %. Cette baisse peut être expliquée par le fait que le nombre de nouvelles publications a diminué par rapport à l'an dernier, puisque le poste de responsable des communications et du marketing était vacant d'octobre 2023 à mars 2024.



La durée moyenne des sessions est de 2 min 47 s, ce qui constitue une hausse de 1 min 38 s comparativement à l'an dernier. 68 % des visiteurs sont québécois comparativement à 52 % l'an dernier. Notre présence dans des salons sous le nom *Le Québec pour tous* et la diffusion plus large de la brochure portant le même nom peuvent expliquer cette hausse locale de fréquentation. On remarque aussi une légère hausse d'utilisateurs provenant de l'Ontario lesquels représentent 12 % des utilisateurs, comparativement à 10 % l'année précédente. Le site Internet est aussi consulté aux États-Unis et en France à la hauteur de 7 % pour chacun de ces territoires.

Brochure Le Québec pour tous 2024

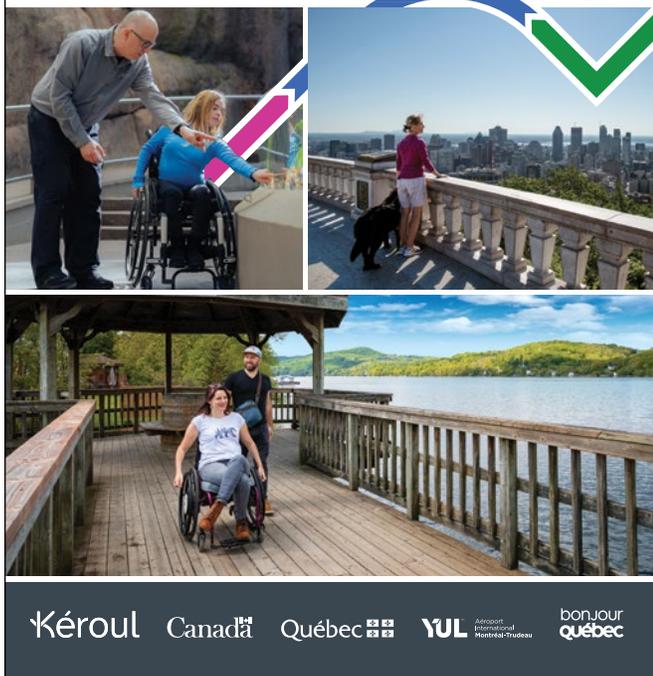
La brochure 2024 présente plus de 700 établissements et attraits accessibles et partiellement accessibles dans toutes les régions du Québec et selon les catégories suivantes : parcs et plein air, culture et patrimoine, saveurs et traditions, sports et loisirs et hébergements. On y présente aussi les établissements de La Route des vins (Cantons-de-l'Est), le Chemin du Terroir des Laurentides et le Circuit du paysan de la Montérégie.

Tirage



Le Québec pour tous

Propulsé par Kéroul, partenaire de découvertes accessibles
7^e édition



Voyage de presse

En mai 2023, Kéroul a été sollicité par la photographe Harmony Le Reste afin d'offrir un périple adapté à son amie rédactrice venue de France. C'est ainsi que nous avons accueilli Daphnée et son conjoint Flavien, en collaboration avec l'Association touristique régionale des Cantons-de-l'Est. Faustine Maréchalle, responsable des communications et du marketing, leur a concocté un séjour enchanteur mariant découvertes sportives, culinaires et divertissantes.

Réseaux sociaux

Facebook

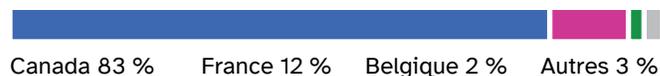
La page Facebook est suivie par 6 229 internautes, incluant 400 nouveaux abonnés. Environ 166 messages ont été publiés avec une médiane de 13 interactions par publication (j'aime, commentaire ou partage). La communauté est plutôt engagée et suit les actualités de Kéroul.

Autres statistiques

Sexe



Origine géographique



Instagram

116 messages ont été publiés afin de poursuivre l'animation plus régulière de ce réseau social comportant désormais 662 abonnés, soit une augmentation de 24 % par rapport à l'an passé. Le contenu partagé correspond majoritairement aux articles de blogue du *Québec pour tous* et du blogue *voyageaccessible.com*.

Autres statistiques

Sexe



Origine géographique



LinkedIn

Orienté vers les professionnels, ce réseau social nous permet de publier les actualités de l'organisme, de relayer les communiqués de presse, les offres d'emploi, les informations concernant le PAET et les projets d'accessibilité en général, et de montrer notre présence dans des événements.

Nous sommes passés de 733 abonnés à 2 785 abonnés en date du 31 mars 2024, soit une augmentation de 280 %. 100 publications ont été partagées dans la dernière année et nous avons accumulé 3 285 réactions (j'aime, commentaires, republications).

Réalisation et promotion de vidéos

Grâce au soutien financier de Développement économique Canada pour les régions du Québec et de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, Kéroul a fait la promotion de la vidéo *Vive les musées accessibles du Québec*, réalisée par l'Agence Koda.

Cette vidéo met en valeur trois musées : le Musée de la Civilisation à Québec, le Biodôme de Montréal et le musée J-A Bombardier de Valcourt.

De plus, une autre vidéo est en cours de réalisation en collaboration avec Événements et Attractions Québec (ÉAQ). Elle concerne la mise en valeur de trois sites accessibles, membres d'ÉAQ, et offrant des produits du terroir, soit la Maison Lavande, la Terre des bisons et La Cidrierie Jodoin.

D'autres tournages ont eu lieu au cours de l'année, notamment au Sentier les Cimes Laurentides.

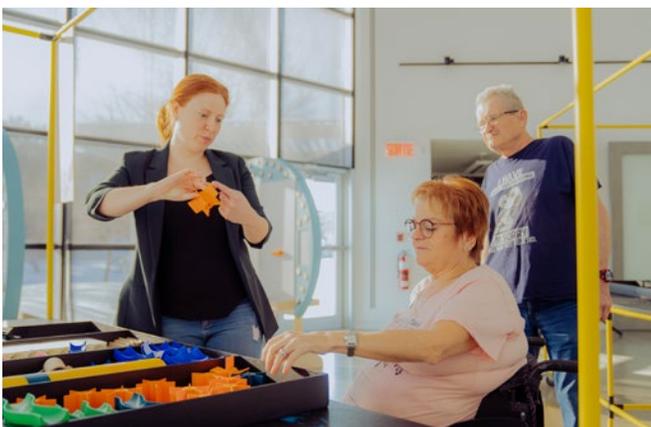
Séances photo et vidéo

Cette année, nous avons organisé quelques séances photos :

- 10 photos sur la Place des Festivals, sur le thème de l'accessibilité à Montréal lors des festivals d'été, par Harmony Le Reste
- 46 photos lors du salon Autonomie à Paris, par Promo-Accès
- 45 photos lors de l'assemblée générale annuelle de Kéroul, par Promo-Accès
- 50 photos lors du colloque à Victoriaville, par Promo-Accès
- 50 photos de personnes en situation de handicap visitant des lieux touristiques, par l'Agence Koda
- 53 photos présentant les services du Musée des beaux-arts de Montréal, par Promo-Accès.

Nous avons aussi effectué quelques tournages vidéos :

- Une longue vidéo et deux courtes vidéos de personnes en situation de handicap qui visitent des lieux touristiques, par l'agence Koda



Musée Bombardier © Agence Koda



Musée maritime du Québec © Agence Koda

Salons

Kéroul a tenu un kiosque lors des événements suivants :

- Salon Abilities de New York, du 4 au 7 mai 2023
- Salon Autonomie de Paris, organisé par Tourisme et Handicap, les 6, 7 et 8 juin 2023



Kiosque Salon Autonomie © Promo-Accès

- Rendez-vous touristiques des Cantons-de-l'Est, le 20 février 2024, Sherbrooke
- Salon Outdoor Aventure de Toronto, du 23 au 25 février 2024
- Salon des partenaires communautaires dans le domaine du handicap, Québec, le 15 mars 2024



© Promo-Accès

- Salon Aventure Plein air au Palais des congrès de Montréal, les 23 et 24 mars 2024. Un bel endroit pour présenter la brochure *Le Québec pour tous* et donner des informations sur des activités et sorties de plein air local accessibles à tous. Isabelle Ducharme a tenu une conférence intitulée *Faites le plein de découvertes accessibles au Québec*, présentant nos suggestions de sorties plein air pour l'été qui s'en vient.



Kiosque Salon Plein Air

Campagne Google Adwords

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 du référencement payant de certains mots-clés habituellement recherchés par notre clientèle cible.

Les annonces sont créées et gérées en collaboration avec la firme e-Summum dirigée par Richard Dumoulin. Nous faisons le point sur une base mensuelle pour ajouter des annonces et améliorer les annonces déjà en ligne.

Achats de publicités

En plus de bénéficier d'une publicité gratuite dans plusieurs guides régionaux des associations touristiques, Kéroul a acheté de la publicité dans les magazines suivants :

Achats de publicités magazine imprimé et Web – hors Québec 2023-2024

Pays – Région	Support	Format	Dates
	<i>Tourisme Accessible</i>	1 page intérieure	Été 2023
	<i>Handirect</i>	Bannière horizontale	Début août à mi-septembre 2023
	<i>New Mobility</i>	United spinal Bouton Web	Août-septembre-octobre 2023
	<i>New Mobility</i>	United spinal Lien vers le site Web	Novembre-décembre 2023
ON	<i>Parasport Magazine</i>	Bannière 3 mois	Août-septembre-octobre 2023
ON	<i>Parasport Magazine</i>	Bannière 3 mois	Printemps 2024
	<i>Today's kids</i>	½ page intérieure	Automne 2023
	<i>Today's kids</i>	1 bannière	Août-septembre-octobre 2023

Achats de mots clés et management de Google Ad Grants

Voici un résumé en quatre grands points des actions posées cette année :

- Créations de nouvelles campagnes pour la Belgique, la France et les États-Unis.
- Développement de campagnes à destination des populations anglophones.
- Nouveaux groupes d'annonces avec enchères manuelles.
- 19 % du trafic du site Internet lequebecpourtous provient de ces annonces.

Blogue Voyage Accessible

Quatre articles ont été publiés :

Titre de l'article	Date
Expérience inoubliable au zoo de Granby	12 juin 2023
Voyager sans stress quand on est en fauteuil roulant	31 juillet 2023
Le Petit Manoir du Casino, une belle escapade dans Charlevoix	16 août 2023
Des loisirs accessibles et mémorables avec la Fondation des sports adaptés	27 septembre 2023

Blogue

Le Québec pour tous

Cinq articles ont été publiés :

Titre de l'article	Date
Des activités lavalloises surprenantes et accessibles	15 mai 2023
Vive les musées accessibles au Québec	18 mai 2023
Itinéraire estival de huit jours de la Mauricie au Saguenay Lac Saint-Jean	16 août 2023
Exploration automnale de cinq jours Lanaudière-Laurentides	27 septembre 2023
Itinéraire hivernal de 4 jours et 3 nuits Montréal-Laval	31 janvier 2024

Présences dans les médias

Télévision

Kéroul est apparu à l'émission d'AMI-télé Ça me regarde :

- Chronique Québec pour tous, le 20 juin 2023
- Tournage extérieur menant à une série portant sur les voyages en situation de handicap, le 16 septembre 2023
- Nouvelle image de marque de Kéroul et visite du Sentier des cimes Laurentides, le 31 octobre 2023

Radio

- Entrevue portant sur la brochure *Le Québec pour tous*, les Capés, le 17 mai 2023.
- Cinq chroniques au Canal M, la radio de Vues et Voix, portant sur l'accessibilité dans les régions touristiques du Québec, par Isabelle Ducharme, les 30 juin, 7, 14, 21 et 28 juillet 2023
- Entretien avec Bruno Ronfard, Canal M, le 28 juin 2023
- Entrevue sur Kéroul, CBC Radio, le 7 juillet 2023.
- Entrevue à l'émission Les Capés, le 13 septembre 2023
- Entrevue portant sur la planification d'un voyage, les Capés, le 15 novembre 2023

- Chronique à CBC Radio Midi Québec avec Shawn Apel: *comment faciliter les voyages pour les personnes en situation de handicap?* <https://www.cbc.ca/listen/live-radio/1-102-radio-noon-montreal>

Youtube

Entretien de Bruno Ronfard sur la chaîne YouTube de l'Association de la paralysie cérébrale du Québec

Médias écrits et électroniques

20 articles mentionnant Kéroul ont été publiés cette année dans des médias écrits ou électroniques, en plus de 5 articles traitant du Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET). En voici la liste :

- *TourismExpress*, 3 avril 2023, [Accessibilité et inclusion au sein des attractions touristiques](#)
- *La Presse Touristique*, 5 avril 2023, [Le point sur le tourisme accessible](#)
- *Le Devoir*, 8 avril 2023, [Quoi faire au Québec, le plein air accessible](#)
- *Cité Boomers*, 25 avril 2023, [Kéroul et Bivouaq, des voyages au Québec pour personne à mobilité réduite](#)
- *TourismExpress*, 28 avril 2023, [Nouveau Guide des infrastructures et des services accessibles 2023 par Kéroul et la Société du réseau Économusées](#)
- *Le Soleil*, 7 juin 2023, [Du plein air de plus en plus accessible](#)
- *La Tribune*, 10 juin 2023, [Du plein air de plus en plus accessible](#)
- *La Presse*, 12 juin 2023, [Affronter les sentiers en joëlette](#)
- *Québec LeMAG.com*, 28 juin 2023, [Visiter les Cantons-de-l'Est en fauteuil roulant](#)
- *TourismExpress*, 19 septembre 2023, [Une nouvelle image de marque pour Kéroul](#)
- *Terroir et Saveur du Québec*, septembre 2023, [Que vous apportera l'accessibilité?](#)
- *Magazine de l'Association Tourisme et Handicaps*, octobre 2023, [Découverte accessible du Québec avec Kéroul et ARF-Québec](#)
- *TourismExpress*, 4 octobre 2023, [Retour sur le colloque accessibilité : un pilier essentiel du tourisme durable, par Mohamed Reda Khomsi](#)
- *Cité Boomers*, 16 octobre 2023, [Expo Rail- Le musée ferroviaire canadien cet automne](#)

- *La Presse*, 19 octobre 2023, [Au chalet sans contrainte](#)
- *Newswire*, 5 décembre 2023, [Monsieur André Leclerc, lauréat de la première édition du Prix Laurette-Champigny-Robillard](#)
- *TourismExpress*, 21 novembre 2023, [Tourisme accessible : des actions qui changent le visage du Québec – Entrevue avec Bruno Ronfard, directeur général de Kéroul](#)
- *ÉAQ – Blogue*, 8 décembre 2023, [Bons coups, faire de l'accessibilité une priorité](#)
- *TourismExpress*, 18 décembre 2023, [Une approche 360 de l'accessibilité : Chalets Lanaudière innove](#)
- *Newswire*, 30 janvier 2024, [Air Canada met en place de nouvelles mesures pour les clients ayant un handicap dans le cadre de l'accélération de son plan d'accessibilité](#)

Articles à propos du Programme d'accessibilité des établissements touristiques

- *TVA Nouvelles*, 18 avril 2023, [Des Madelinots offusqués par des propos tenus par Julie Snyder](#)
- *HRImag*, 24 août 2023, [196 000 \\$ pour favoriser l'accessibilité aux Chalets Tourisma](#)
- *TourismExpress*, 23 janvier 2024, [Projet de certification Kéroul des établissements touristiques de cinq secteurs prioritaires \(2023-2026\)](#)
- *HRImag*, 29 janvier 2024, [Kéroul reçoit une subvention pour certifier des établissements touristiques](#)
- *TourismExpress*, 18 mars 2024, [Programme d'accessibilité : Musée maritime de Charlevoix](#)

Communiqués de presse et nouvelles

Six communiqués de presse ont été rédigés et affichés sur le site Internet de Kéroul :

- Parution de la 6^e édition de la brochure *Le Québec pour tous*, 14 avril 2023
- Lancement du *Guide des infrastructures et des services accessibles* dans les économusées, le 26 avril 2023
- Attribution d'aides financières de plus de 570 000 \$ pour améliorer l'accessibilité des établissements touristiques du Québec, le 21 juin 2023
- Le gouvernement du Québec accorde 196 000 \$ pour favoriser l'accessibilité des hébergements touristiques de Portneuf, le 23 août 2023

- Une nouvelle image de marque pour Kéroul, le 14 septembre 2023
- Projet de certification des établissements touristiques de cinq secteurs prioritaires (2023-2026), le 22 janvier 2024

À ces communiqués s'ajoute la publication de 18 nouvelles publiées sur le site Web de Kéroul :

- Une expérience de camping originale à Mégantic, le 11 avril 2023
- Parution de la 6^e édition de la brochure *Le Québec pour tous*, le 14 avril 2023
- Journée internationale des musées : Vive les musées accessibles..., le 18 mai 2023
- Bleu lavande à Magog : un site enchanteur pour vivre une expérience immersive dans les champs de lavande, le 1^{er} juin 2023
- Le parc régional de la rivière Gentilly, le 10 juin 2023
- Offre d'emploi : conseiller.ère en accessibilité (tourisme et culture), le 21 juin 2023
- Une vue imprenable à l'hôtel Le Manoir Baie-Comeau, le 30 juin 2023
- Bataille légendaire, histoires mémorables : Le Musée des plaines d'Abraham à Québec, le 3 juillet 2023
- Le Musée maritime du Québec à l'Islet, le 1^{er} août 2023
- Offre d'emploi : Coordonnateur de la certification Destination pour tous, le 1^{er} août 2023
- Colloque L'accessibilité : un pilier essentiel du tourisme durable, le 24 août 2023
- L'AGA de Kéroul à Victoriaville, une première!, le 2 octobre 2023
- Musée des métiers d'art du Québec à Montréal, le 17 octobre 2023
- Offre d'emploi : Conseiller.ère en accessibilité – région de Québec, le 23 octobre 2023
- Conduire un véhicule tout terrain électrique adapté : une activité qui sort de l'ordinaire, le 1^{er} novembre 2023
- Offre d'emploi : Responsable des communications et du marketing, le 14 novembre 2023
- André Leclerc, primé par l'OPHQ!, le 6 décembre 2023
- Offre d'emploi : Formateur.trice, le 16 janvier 2024

Administration

Membership

Kéroul compte 79 membres associés constitués d'associations provinciales, régionales ou locales, de villes et de compagnies de services spécialisés, soit une augmentation de 18 % par rapport à l'année dernière. La liste des membres associés se trouve à l'annexe 1.

De plus, Kéroul compte 360 membres individuels, qui appuient la mission de l'organisme, soit une augmentation de 7 % par rapport à l'an passé.

Assemblée générale à Victoriaville

La 44^e assemblée générale s'est déroulée pour la première fois de l'histoire de Kéroul en dehors de Montréal, soit au Centre des congrès de Victoriaville. Cela a permis à 32 personnes, soit des membres du Centre-du-Québec et de la région de Québec d'être présents, en plus de ceux qui se sont joints virtuellement à l'assemblée. Les questions ont été nombreuses et les échanges nourris. L'assemblée s'est poursuivie par la présentation du nouveau logo et un hommage adressé à Lyne Ménard pour ses 40 ans de travail chez Kéroul. La majorité des personnes présentes ont aussi participé au colloque « L'accessibilité, un pilier essentiel du tourisme durable » tenu dès le lendemain au même endroit.



© Promo-Accès

Mise en place d'un système de relation client

La firme Vendere a reçu le mandat de développer un système de la relation client (CRM) pour Kéroul. Les travaux qui ont débuté en novembre 2023 s'échelonneront sur deux années financières et seront supervisés par Estelle Cuillerier, chargée de projets sénior à Kéroul.

Site Internet

Des démarches ont été effectuées auprès de fournisseurs en vue d'analyser les besoins et de développer un nouveau site Internet pour Kéroul. Quatre firmes ont soumissionné et la firme http Média a été choisie pour concevoir le nouveau site. Le travail qui débutera au printemps 2024 s'échelonnera jusqu'à l'automne 2024.

Formation du personnel

Participation de Bruno Ronfard à différentes formations :

- Membri, CRM pour associations et OBNL, webinaire de formation, le 21 juin 2023
- Formation en développement durable de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, août et septembre 2023
- Webinaire « Des réseaux sociaux plus inclusifs: les astuces efficaces! », le 22 août 2023
- Formation « Les obligations légales de la Loi 25 », par Mariève Galipeau de la firme ARH, le 12 septembre 2023
- Conférence « Fraude web : à un clic de la catastrophe » de François Charron, le 27 octobre 2023

Participation d'Estelle Cuillerier à la formation d'une durée de 45 heures :

- « Concevoir des sites Web universellement accessibles », offerte par le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain.

Ressources financières

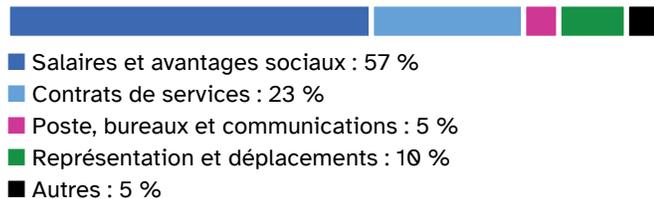
Le budget annuel de Kéroul pour l'année 2023-2024 est de 1 010 605 \$, ce qui représente une hausse de 15 % comparativement à l'an dernier.



Provenance des revenus 2023-2024



Allocation des dépenses 2023-2024



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 et comité accessibilité de l'*International Association of Transportation Regulations*
- Comité consultatif de TravelAbility
- Comité consultatif sur l'accessibilité des clients d'Air Canada
- Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office de Transport du Canada
- Groupe de travail canadien sur les aides à la mobilité de l'Office de Transport du Canada
- Vice-présidente du Comité technique sur les espaces extérieurs de Normes et accessibilité Canada

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

- Comité consultatif externe sur l'accessibilité de la Commission des Champs de Bataille nationaux (CCNB)
- Comité Accès culture de la Ville de Québec
- Table de concertation en accessibilité universelle de la Ville de Québec
- Communauté de pratique – Accessibilité universelle des arts de la scène et sous-comité billetterie
- Commissaire du Conseil national du logement

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

Annexe 1

Liste des membres associés

- Adapt-Solutions
- Alliance de l'industrie touristique du Québec
- AlterGo
- Artère*
- 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
- AVC Aphasie Laval
- Aventure Écotourisme Québec
- Bibliothèque municipale de Montréal/ Succ. Ahuntsic
- Bibliothèque municipale de Montréal/ Succ. Petite-Patrie*
- BML 2 (Secteur Laval)
- Camping Kinojévis
- Canadian Association of Pompe*
- 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 de développement d'Armagh
- Comité des usagers du CRLB
- Communauté Morquio du Québec
- Conseil québécois des ressources humaines en tourisme CQRHT*
- Centre d'action bénévole de Boucherville*
- Centre pour femmes IMPACT
- Développement Montagne St-Côme
- Domaine du Lac vert
- Dynamique des handicapés de Granby et Région
- Dystrophie musculaire Canada*
- ÉcoMaris
- 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
- Handicap-Action Autonomie Bois-Francs
- Hôtel Far Hills
- Hôpital de réadaptation Villa Médica— Services Loisirs
- Cadorette
- Management OPS*
- Minéro-Musée de Thetford | KB3*
- Moelle épinière et motricité Québec (MÉMO-QC)
- Otis Nature
- Plein Air St-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 des organismes de promotion des personnes handicapées de Laval (ROPPLH)
- Regroupement Maskoutain des utilisateurs de transport adapté
- Société canadienne de la sclérose en plaques – Centre-du-Québec
- 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 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'Aiguebelle
- Société luçoise des personnes handicapées actives
- Tourisme Autochtone Québec
- Tourisme Baie-James
- Versant Est*
- Vignoble Sainte-Pétronille*
- Ville de Beaconsfield, Bibliothèque et Culture*
- Ville de l'Assomption
- Ville de Mascouche
- Ville de Montréal-Ouest

Total : 79 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 \$
Total 2022-2023			956 081 \$

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 4e	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.	Montréal	89 306 \$
A	Corporation du théâtre L'étoile (Théâtre Manuvie)	Montréal	27 365 \$
A	Corporation Théâtre L'étoile - Le Club Dix30	Montréal	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	Montréal	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	Montréal	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 \$
Total 2023-2024			3 862 352 \$
Grand total 2022-2024			4 818 433 \$

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.



7665, boul. Lacordaire, Montréal (Québec) H1S 2A7 514 252-3104
www.keroul.qc.ca www.lequebecpourtous.com www.paet.quebec