



RAPPORT ANNUEL 2022+2023

Présenté lors de la 44^e assemblée générale annuelle



RAPPORT ANNUEL 2022+2023

Présenté lors de la 44^e assemblée générale annuelle

Production

Coordination : Faustine Maréchalle

Rédaction : Faustine Maréchalle
Lyne Ménard
Sylvie Pelletier
Bruno Ronfard
Nathalie Roy

Révision : René Kirouac

Graphisme : Karl Rowley ([Krafix.com](https://www.krafix.com))



Photos de la couverture :

1-5-6 : Espace pour la vie - Biodôme de Montréal © Kéroul

4 : Musée de la civilisation © Kéroul

2-3-7 : Gatineau © Promo Accès / Kéroul



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.

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
• Le personnel permanent	4
• L'équipe de formation	4
Mot de la présidente	5
Mot du directeur général	6
Rayonnement, influence et concertation	7
• Actions dans le domaine du tourisme	7
• Actions dans le domaine de l'accessibilité	9
• Actions dans le domaine culturel	10
• Actions dans le domaine des transports	11
• Actions internationales	12
• Participation à des événements québécois	12
Services aux voyageurs	14
• Demandes de renseignements	14
• Revue <i>Le Baladeur</i>	14
• Animation de conférences dans le milieu des personnes handicapées	15
• Animation de conférences dans le milieu touristique et autres secteurs	15
Services aux entreprises et aux municipalités	16
• Demandes de renseignements	16
• Certification de l'accessibilité	16
• Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique ..	18
• Service-conseil et accompagnement	18
• Projets de partenariats	18
• Nouvelles fiches techniques	19
Formation	20
• Formation dans les établissements scolaires	20
• Formation auprès des membres de la Société des musées du Québec	20
• Formations au personnel de l'industrie touristique et des municipalités	20
• Formations à l'industrie conformément au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)	20
Programme d'accessibilité des établissements touristiques	21
• Évaluations d'établissements	21
• Aides financières accordées	22
• Activités promotionnelles	23
Communications	24
• Kéroul en bref	24
• Nouveau kiosque	24
• Site Internet de Kéroul	24
• Site Internet Le Québec pour tous	25
• Brochure Le Québec pour tous 2023	25
• Réseaux sociaux	25
• Vidéos promotionnelles le Québec accessible	26
• Réalisation de deux nouvelles vidéos	27
• Séances photo	27
• Salons	28
• Kit média	29
• Présences dans les médias	29
• Campagne Google Adwords	31
• Achats de publicités	31
Administration	32
• Membership	32
• Assemblée générale hybride	32
• Sondage auprès des membres	32
• Réflexion et Plan stratégique 2023-2026	32
• Invités aux réunions d'équipe	32
• Image de marque	33
• Déménagement du siège social	33
• Projets informatiques	33
• Formation du personnel et du conseil d'administration ..	33
• Ressources financières	33
• Affiliations	34
Annexes	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 ◆



Sophie Hénault
Secrétaire-trésorière



Alain Carbonneau
Administrateur



Xavier Gret
Administrateur



Yves Leduc
Administrateur ◆



Tony Labillois
Administrateur ◆



Patrick Tanguay
Observateur – Membre de la communauté ◆

◆ Le personnel permanent



Claudia Benoit
Conseillère en accessibilité, PAET (depuis juin 2022)



Daniel Boileau
Directeur du service aux entreprises et municipalités (jusqu'à juillet 2022)



Jonathan Gagnier
Conseiller sénior en accessibilité



Cédric Larouche
Conseiller sénior en accessibilité



Faustine Maréchalle
Responsable des communications et du marketing



Lyne Ménard
Directrice finances et administration, directrice générale par intérim (jusqu'à août 2022) et directrice des services aux entreprises (août 2022 à mars 2023)



Sylvie Pelletier
Adjointe administrative



Bruno Ronfard
Directeur général (depuis août 2022)



Nathalie Roy
Responsable du Programme d'accessibilité des établissements touristiques

Le personnel contractuel



Corinne De Langhe
Conseillère en accessibilité (depuis octobre 2022)

◆ L'équipe de formation



Marc Bujold
Montréal



Geneviève Dumont
Montréal



Johanne Gagné
Montréal



Marie-Claude Lépine
Coordonnatrice des contenus et formatrice



Simon April
Québec



Jean-Michel Bernier
Québec



Marie-Pier Bouladier
Outaouais



Tina Mintz
Montréal



Lorraine Tellier
Montréal



Nancy Tremblay
Montréal

MOT DE LA PRÉSIDENTE



Chers membres et lecteurs,

Je suis heureuse de pouvoir annoncer que nous avons eu encore une fois une année financière remplie de beaux projets de développement et de collaboration. Ces projets ont mis à profit l'expertise développée par Kéroul en accessibilité touristique et culturelle, tout en nous permettant d'apprendre des interactions avec d'autres experts du milieu.

L'arrivée de Bruno Ronfard comme directeur général de l'organisme aura permis de souffler un nouveau vent d'énergie sur l'équipe de travail et le conseil d'administration. Notre nouveau DG a rapidement pris contact avec les joueurs clés de l'industrie touristique et culturelle et les organismes représentant des personnes en situation de handicap, tout en développant une chimie de travail gagnante à l'interne et une structure administrative bonifiée par son passé professionnel et sa vision du futur de Kéroul.

Je tiens à remercier les employés qui sont restés fidèles au poste dans les dernières années malgré tous les changements vécus, tant avec le mouvement de personnel et de direction qu'avec le déménagement dans de nouveaux locaux de travail. Pour les employés qui se sont joints à l'équipe depuis la pandémie et se joindront à l'équipe dans les prochains mois, vous êtes un phare et une source inestimable de connaissance et d'expertise à consulter.

Une mention spéciale doit être accordée à Lyne Ménard qui, depuis décembre 2019, tout en faisant le deuil du départ du fondateur de Kéroul, qui est également celui qui a modelé sa carrière professionnelle, s'est appliquée à accueillir et accompagner successivement deux nouveaux directeurs généraux dans leur intégration au travail de gestionnaire d'un organisme à but non lucratif et à l'environnement de l'accessibilité du tourisme et de la culture. Elle a relevé le défi avec brio.

Au nom de l'ensemble des administrateurs qui appuient la permanence, je tiens également à remercier le ministère du Tourisme du Québec qui a renouvelé le Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET) au cours de cette année, et tous les ministères et organismes qui nous appuient financièrement et nous permettent de continuer le déploiement de notre mission. Je remercie également tous nos partenaires, et vous, membres de Kéroul, qui continuez à nous appuyer, à alimenter nos réflexions avec vos questions et suggestions, et à nous confirmer notre raison d'exister. Merci à toutes et tous.

Isabelle Ducharme

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Chers membres,

2022-2023 a été une bonne année de transition pour Kéroul.

Transition avec la reprise progressive et presque complète des flux touristiques et de la vie culturelle. Pour Kéroul, cela s'est traduit par un retour aux activités normales pour le service aux entreprises. De nombreux projets ont été initiés, des projets aussi différents que l'évaluation du réseau des écomusées, des villages-relais ou de grandes infrastructures comme l'aéroport de Montréal. Grâce à l'expertise de Jonathan Gagnier et Cédric Larouche, les conseillers en évaluation, aidés à temps partiel par Corinne De Langhe, le chiffre de 2023 avec 366 évaluations est proche de celui de 2019. En tout, l'équipe a répondu à 534 demandes de conseils en accessibilité de la part d'entreprises touristiques et culturelles.

Le Programme d'accessibilité des établissements touristiques, dont la gestion a été confiée par le ministère du Tourisme à Kéroul, a été renouvelé en 2022 pour deux ans. Il a connu un très large succès grâce aux efforts de promotion et aux 87 visites d'entreprises effectuées par Nathalie Roy, responsable du programme, épaulée, à partir de juin 2022, par Claudia Benoit, conseillère.

Un total de 1149 demandes de renseignement sur les voyages a été adressé à Kéroul. Sylvie Pelletier, adjointe administrative qui s'occupe aussi du service aux membres, a répondu avec constance et précision à ces questions.

Grâce à une équipe de formateurs hors pair, plus de 800 étudiants ou employés d'entreprises touristiques et culturelles ou de transport ont été formés. La formation a repris en présentiel et les demandes affluent de nouveau.

Soulignons enfin l'importance de la promotion des informations que Kéroul recueille au fil des évaluations. Faustine Maréchal a donné un nouvel élan aux communications. Désormais, plus de 150 000 visiteurs uniques consultent les sites Internet de Kéroul, un chiffre en constante progression.

Bien entendu, ce bilan chiffré ne rend pas compte de tout le travail patient de conseil, de construction de partenariat, d'écoute, de participation à des échanges, d'influence, effectué par toute l'équipe. Il est, en partie seulement, détaillé dans ce rapport.

Nous n'oublions pas que tout cela est rendu possible grâce à l'appui jamais démenti et essentiel de nos subventionnaires et partenaires, en tout premier lieu le ministère du Tourisme du Québec, et à un autre niveau, le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

En interne, cette année a aussi permis de mener à bien la réflexion stratégique pour la période 2023-2026. Kéroul souhaite consolider ses acquis 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. La réflexion stratégique collective a mené à une large consultation des membres. Ces derniers ont démontré tout leur attachement à Kéroul, à sa mission et à ses outils de communication.

La transition a aussi eu lieu à la direction générale. J'ai pris le relais de Lyne Ménard le 22 août 2022. Elle avait assuré l'intérim pendant près d'un an avec une rigueur, une expérience et un engagement jamais démentis. C'est précieux d'arriver dans un organisme aussi sainement géré. Merci Lyne! Et merci à toute l'équipe pour la rigueur et l'engagement dont chaque personne fait preuve, au conseil d'administration pour sa vigilance et son attachement à Kéroul, et aux membres qui nous rappellent au quotidien l'importance d'une telle association dans un Québec encore trop partiellement accessible.

Bien des projets se préparent en hiver pour éclore au printemps. 2023-2024 verra de nombreuses nouvelles initiatives et activités préparées tout au long de cette année de transition fructueuse. À suivre donc!

Bruno Ronfard

RAYONNEMENT, INFLUENCE ET CONCERTATION

◆ Actions dans le domaine du tourisme

Ministère du Tourisme



Participation à une consultation du ministère du Tourisme concernant le Projet de Règlement sur l'hébergement touristique, le 19 avril 2022.

Rencontre de Bruno Ronfard avec Annick Laberge, sous-ministre du ministère du Tourisme du Québec, le 30 septembre 2022.

Quatre professionnels de Kéroul ont présenté la mission et les services de l'organisme auprès des différentes directions du ministère du Tourisme, le 16 novembre 2022.

Kéroul a participé à deux grandes rencontres des partenaires, le 4 octobre 2022 en mode virtuel, et le 21 février 2023 à Québec. Lors de ces rencontres, de nombreuses rencontres informelles ont eu lieu avec la ministre, la sous-ministre et les membres du cabinet.

Rencontre avec Audrey Murray, sous-ministre du ministère du Tourisme du Québec, le 17 mars 2023.

Alliance de l'industrie touristique du Québec



Lyne Ménard en tant que directrice générale par intérim, puis Bruno Ronfard, directeur général, ont 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. Les enjeux du tourisme (développement durable, nouveaux programmes ministériels, main-d'œuvre en tourisme, formation

du personnel, etc.) sont notamment à l'ordre du jour de chacune de ces rencontres. C'est dans ce contexte que Kéroul a été présenté à l'ensemble des directeurs généraux le 25 janvier 2023.

Participation à la Table du développement et de la connaissance stratégique — organisée par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, les 27 mai et 17 juin 2022.

Participation de Lyne Ménard aux rencontres mensuelles de la Table du développement de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec et présentation des services de Kéroul lors de la rencontre du 8 février 2023.

Participation de Bruno Ronfard à la rencontre des DG (Associations touristiques régionales et Associations touristiques sectorielles) les 21 et 22 septembre 2022 ainsi que les 21 et 22 février 2023 à Québec. Toutes les questions concernant le tourisme au Québec ainsi que les stratégies mises en place y sont abordées. Faustine Maréchalle, responsable des communications et du marketing, a participé aux mêmes moments aux rencontres des DM (directeurs marketing).

La responsable des communications et du marketing, Faustine Maréchalle, participe aux rencontres mensuelles en mode virtuel des DM (directeurs marketing) entre tous les directeurs marketing d'associations touristiques régionales et sectorielles et ainsi que d'organismes affiliés. Au menu de ces différentes rencontres : des travaux sur la marque et l'image de Bonjour Québec, des échanges sur les informations stratégiques sur le tourisme au Québec, une réflexion sur les campagnes à venir.

Participation de Faustine Maréchalle aux Tables de communication de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec qui se déroulent chaque mois depuis janvier 2023.

Prix excellence tourisme 2022



Isabelle Ducharme a siégé sur le jury des prix Tourisme accessible du concours des Prix excellence tourisme 2022, organisé par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec et présenté par le ministère du Tourisme. Le lauréat du prix Tourisme accessible 2022 est le Parc régional de la rivière Gentilly; la Petite Fermette du mieux-être a reçu une mention spéciale dans le cadre de ce prix.

Situé dans la région du Centre-du-Québec, le Parc régional de la rivière Gentilly propose deux chalets qui ont été adaptés afin de pouvoir accueillir les personnes à mobilité réduite. Un sentier sans obstacle a été aménagé; une boucle de 1,3 km incluant diverses aires de repos. Des audioguides sont disponibles pour agrémenter la balade et permettre aux personnes ayant une déficience visuelle de mieux découvrir les lieux. Enfin, un nouveau vélo/fauteuil roulant hybride est mis à la disposition des clients.

Située dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue, la Petite Fermette du mieux-être est un sanctuaire pour les animaux de la ferme et un centre de zoothérapie pour les personnes dans le besoin, le tout dans un environnement accessible. La fermette permet aux clients de bénéficier de la zoothérapie dans une ambiance calme et sécuritaire.

Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean



Participation au comité de pilotage de l'itinéraire stratégique 2022-2030 – Infrastructure et mobilité, le 14 mars 2023.

Participation à la Table sur l'accessibilité universelle, le 15 mars 2023.

Autres rencontres avec des conseillers et fonctionnaires d'autres ministères

- Marc-André Thivierge, sous-ministre adjoint, ministère de l'Enseignement supérieur, le 19 octobre 2022.
- Enkhjin Zorigtbaatar, cabinet du ministre canadien du Tourisme, le 24 janvier 2023.
- Catherine B. Bachand – Destination Canada, le 3 février 2023.
- Sophie Beaurivage, directrice générale par intérim du Loisir et du Sport, et Martine Pageau, direction du Loisir et du Sport, ministère de l'Éducation, le 28 février 2023.
- Simon Laberge, conseiller du Québec, Emploi et Développement social Canada, le 16 mars 2023.

Autre rencontre avec des représentants politiques sur la situation des personnes handicapées

- Rencontre avec Christine Labrie, députée de Québec solidaire, le 25 novembre 2022.

◆ Actions dans le domaine de l'accessibilité

Normes et accessibilité Canada



Isabelle Ducharme, vice-présidente du Comité technique sur les espaces extérieurs de Normes et accessibilité Canada, a participé à cinq rencontres, soit les 26 et 27 avril 2022, les 19 et 20 juillet 2022, les 5 et 6 octobre 2022, le 10 février 2023 et le 7 mars 2023. 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.

Parcs Canada



Isabelle Ducharme a participé à une conférence virtuelle de trois jours en août 2022 au cours de laquelle elle a présenté un répertoire des obstacles types rencontrés lors de la visite dans les parcs et a proposé des conseils afin de les rendre plus accessibles et inclusifs.

Elle a aussi participé, en compagnie de Bruno Ronfard, à une Table ronde du ministre sur Parcs Canada 2023. Cette Table ronde avait pour but d'entendre les points de vue et les perspectives des groupes autochtones, des jeunes, des intervenants et de tous les Canadiens et Canadiennes sur les questions importantes auxquelles sont confrontés les lieux patrimoniaux nationaux au Canada, le 13 janvier 2023.

Jonathan Gagnier a participé à une rencontre avec la direction du parc de la Mauricie concernant l'aménagement de deux chalets accessibles, le 20 janvier 2023.

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

Le 17 novembre 2022, 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, les principales propositions de modifications au Code de construction pour la section 3.8. Accessibilité ont été présentées. À la suite de cette rencontre, Kéroul a déposé ses commentaires concernant les modifications proposées.

Projet Parcours

Participation à un groupe de discussion concernant l'accessibilité des parcs (projet Parcours), une initiative de l'Université Laval, le 26 avril 2022.

Conférence sur les parcs accessibles

Cédric Larouche, conseiller sénior en accessibilité, a été panéliste en compagnie de Nathalie Roussel de Victoriaville et Sara-Ève Delisle de la Société Logique, lors d'une conférence portant sur les parcs accessibles et organisée par Loisir sport Outaouais, le 27 septembre 2022.

Collectif A.U.

Michel De Césaré, vice-président chez Kéroul, a participé à la 10^e Journée du Collectif Accessibilité Universelle (A.U.) de Formation Alter Go, le 3 février 2023. À cette occasion, il a été nommé sur le comité d'orientation du Collectif.

Rêver le Jardin botanique

Cédric Larouche a participé à une séance de réflexion sur les orientations et les actions du plan directeur du Jardin botanique lors d'une séance de travail intitulée *Rêver le Jardin botanique de Montréal 2031*, le 11 avril 2022.

Ville de Montréal

Rencontre avec le Service de l'urbanisme et de la mobilité de la Ville de Montréal (SUM) et la Société Logique afin de discuter des enjeux de l'accessibilité universelle qui touchent les commerces de proximité. Le but était de trouver des solutions pour rendre le plus grand nombre possible de commerces existants accessibles aux personnes se trouvant dans des situations de handicap, le 1^{er} décembre 2022.

Participation de Bruno Ronfard et Lyne Ménard à l'événement de mi-parcours du Chantier en accessibilité universelle 2020-2024 du 5 décembre 2022.

Participation de Bruno Ronfard à l'atelier Vision A.U., le 8 mars 2023.

Réseau des ami-es des parcs de Montréal

Conférence-atelier sur l'accessibilité externe des parcs montréalais organisée par le Réseau des ami-es des parcs de Montréal. Présentation de l'étude *Pour des parcs accessibles* et discussions sur les enjeux en matière d'accessibilité dans les parcs, le 27 janvier 2023.

Côte-Nord

Jonathan Gagnier a participé à un atelier de création regroupant le musée régional de la Côte-Nord, Tourisme Côte-Nord et Culture Côte-Nord, afin de développer un parcours d'expériences culturelles pour raconter leur territoire, le 22 mars 2023.

Chantier de l'économie sociale

Participation de Bruno Ronfard au comité de travail — Secteur tourisme et loisir. Plusieurs rencontres ont eu lieu de décembre à mars, soit le 20 décembre 2022, le 19 janvier 2023, le 7 mars 2023 et le 14 mars 2023, pour établir un état des lieux des besoins et une liste de projets pour la période 2023-2025. Kéroul a présenté deux projets.

Coopérative de développement régional du Québec (CDRQ)

Participation au comité Tourisme, entrepreneuriat solidaire et accessibilité de la CDRQ pour établir un état des lieux des besoins et une liste de projets pour la période 2023-2025. Rencontre de démarrage le 7 mars 2023.

◆ Actions dans le domaine culturel



Les festivals et l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap

Le 9 mai 2022, Kéroul a organisé une discussion autour des festivals et de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Quatre experts se sont partagé l'animation de l'activité : Michelle Roux-Bordage, rédactrice du guide de Kéroul *Pour une expérience culturelle accessible et inclusive*, Cédric Larouche et Nathalie Roy, de Kéroul, ainsi que Sylvie Théberge, directrice développement et services aux entreprises et aux membres chez Événements et Attractions Québec. Des échanges ont eu lieu avec une trentaine de professionnels sur la mise en place du parcours sans obstacle et de signalétiques accessibles, sur les différents programmes de financement disponibles, sur l'intérêt de former le personnel et de faire tester les installations par des personnes en situation de handicap avant le début des festivités, ou encore de prévoir du personnel bénévole pour aider les personnes avec des besoins particuliers afin de les faire bénéficier de la meilleure expérience possible, même si le site du festival n'est pas accessible à 100 %. Après la discussion, Kéroul a fait parvenir par courriel aux participants toutes les fiches techniques de l'organisme ainsi que des liens vers d'autres

documents pour leur permettre d'aller plus loin dans leur réflexion. Suite à cette rencontre, Kéroul a été contacté par plusieurs festivals pour aller évaluer l'accessibilité.

Les arts de la scène pour les personnes en situation de handicap

Le 24 novembre 2022, Kéroul a organisé une discussion virtuelle autour des arts de la scène pour les personnes en situation de handicap. Trois experts se sont partagé l'animation de l'activité : Michelle Roux-Bordage, Cédric Larouche et Marie-Claude Lépine de Kéroul. Deux intervenants ont parlé de leurs expériences, soit Mélanie Moura de l'Orchestre symphonique de Montréal et Erika Malot du théâtre du Rideau vert.

Conversation philanthropique en culture

Participation à une rencontre avec une vingtaine d'organismes culturels sur la philanthropie en culture organisée par l'association Conversation philanthropique en culture, le 24 novembre 2022 à Montréal.

Déconstruire le capacitisme

Participation à un après-midi de réflexion et d'échanges d'expérience sur le thème *Déconstruire le capacitisme et l'audisme dans les milieux culturels*, organisé par la Chaire de recherche du Canada sur la citoyenneté culturelle des personnes sourdes, le 1^{er} décembre 2022 à Montréal.

Comment intégrer les personnes handicapées dans la recherche

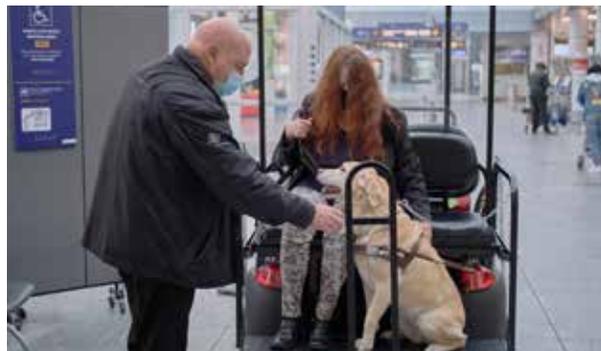
Participation à un échange sur le thème *Challenging prejudices: how and why to integrate people with disabilities into work and research*, organisé par l'Université McGill, le 6 décembre 2022.

Accessibilité culturelle

Participation à une rencontre de réseautage et de partage d'expériences autour de l'accessibilité culturelle avec des publics aveugles et malvoyants, organisée par la communauté de

pratique Partage d'expériences autour de la médiation et de l'accessibilité culturelles avec des publics aveugles et malvoyants, le 8 décembre 2022.

◆ Actions dans le domaine des transports



Comité consultatif d'Aéroports de Montréal

Participation d'Isabelle Ducharme au Comité consultatif d'Aéroports de Montréal, le 29 septembre 2022. Nombreuses rencontres avec les responsables de l'accessibilité à Aéroport de Montréal (au moins une par mois). Plusieurs consultations auprès des usagers ont été organisées sur place en décembre 2022.

Bureau du taxi

Rencontre avec le directeur du Bureau du taxi de Montréal, et discussion concernant l'avenir du taxi à Montréal et les conséquences de la fermeture du bureau, le 24 octobre 2022.

Ipadis

Ipadis est un regroupement de partenaires internationaux pour le développement, l'innovation et la durabilité de l'aviation. Kéroul a participé à deux rencontres portant sur le développement du projet d'audit et la formation du personnel dans les aéroports, le 15 avril et le 24 octobre 2022.

International Association of Transportation Regulators (IATR)

Isabelle Ducharme est membre du comité aviseur et co-présidente du comité accessibilité. Elle a participé à une rencontre du comité accessibilité, le 1^{er} juin 2022.

VIA Rail

Jonathan Gagnier a participé à un sous-comité sur l'orientation autonome afin de déterminer les besoins et les critères pour un projet pilote d'orientation autonome dans les gares, le 18 mai 2022.

Isabelle Ducharme est membre du comité consultatif sur l'accessibilité universelle et a participé à l'assemblée annuelle, le 9 août 2022.

◆ Actions internationales

TravelAbility



Isabelle Ducharme est membre du comité aviseur et a participé à trois rencontres du comité aviseur, les 30 juin 2022, 27 octobre 2022 et 1^{er} février 2023, dont les discussions portaient sur le développement du tourisme pour les personnes en situation de handicap.

Sommet Destination pour tous



Isabelle Ducharme participe aux rencontres et discussions avec le CAWAB (organisateur du 2^e Sommet) portant sur la tenue éventuelle d'un 3^e Sommet mondial Destination pour tous.

Organisation internationale du tourisme social (ISTO)



- Participation à l'assemblée générale d'ISTO Amériques, le 25 avril 2022.
- Participation à l'assemblée générale d'ISTO, le 20 juin 2022.
- Participation au groupe de travail sur l'accessibilité universelle des événements, le 9 février 2023, et travail à distance sur un document commun.

◆ Participation à des événements québécois

- 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, le 5 mai 2022.
- Présentation portant sur l'accessibilité dans les musées, au panel de l'Association canadienne-française pour l'avancement des sciences (Acfas), le 11 mai 2022.
- Séance d'information organisée par le ministère du Tourisme du Québec concernant la Loi sur l'hébergement touristique, le 29 août 2022.
- Rendez-vous de l'industrie touristique, événement organisé par Tourisme Montréal, le 1^{er} septembre 2022.
- AGA de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, le 22 septembre 2022.
- Participation aux Célébrations du 75^e anniversaire de Moelle épinière et motricité Québec (MÉMO-Qc), le 22 septembre 2022. Dans le cadre de l'événement, une capsule préenregistrée a été diffusée pour féliciter l'organisme au nom de Kéroul.
- Journée numérique des activités touristiques, le 28 septembre 2022.
- Les Vivats, le 25 octobre 2022.

- Symposium hybride de Tourisme durable intitulé *Ensemble vers un nouveau tourisme*, édition 2022 : « Au-delà de la visibilité offerte par le monde du tourisme, innovons pour faire du Québec La destination en tourisme responsable », le 1^{er} novembre 2022.
- Participation à l'événement « Diversifier l'offre touristique sur quatre saisons : l'exemple des plans montagnes de la région Auvergne-Rhône-Alpes et du Québec », événement organisé par le ministère du Tourisme du Québec, le 28 novembre 2022.
- Dévoilement du plan de développement touristique de Lanaudière 2023-2030 à Joliette, le 29 novembre 2022.
- Présentation de l'Association des stations de ski du Québec (ASSQ) dans le cadre des plans montagnes, le 30 novembre 2022.
- Atelier de réflexion concernant le Plan Montagne, événement organisé par Tourisme Montérégie, le 26 janvier 2023.
- Présentation des tendances touristiques 2023 lors du Gueuleton touristique de la Chaire de tourisme Transat de l'UQAM, le 31 janvier 2023.
- Forum québécois du loisir, événement organisé par le Conseil québécois du loisir à Drummondville, les 23 et 24 mars 2023.

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.

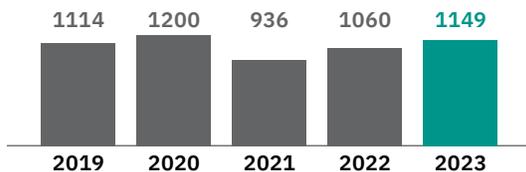
L'onglet [Services aux voyageurs](#) du site Internet a été mis à jour pour permettre de mieux répondre aux besoins des voyageurs. Cette section contient aussi un blogue composé de récits de voyages où dix nouveaux articles ont été publiés au cours de l'année.

Kéroul a reçu 1149 demandes de la part de la clientèle ayant une incapacité au cours de la dernière année, ce qui représente une hausse de 89 demandes comparativement à l'an dernier, ou de 8,4 %. Ces demandes ont été réparties de la manière suivante :

Par téléphone : 648
Par courriel : 501

La prolongation de la pandémie de Covid-19 a pour conséquence une demande toujours locale. Rares sont les personnes s'aventurant encore hors du Québec, bien que ces derniers mois, ce type de demande ait progressivement repris.

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.



◆ Revue *Le Baladeur*



La revue *Le Baladeur* a été publiée à quatre reprises durant l'année. Son tirage varie entre 800 et 1000 exemplaires grâce au travail formidable de Sylvie Pelletier, notre adjointe administrative, qui relance les centres de santé et nos partenaires pour étendre la diffusion de la revue.

La revue se compose d'actualités sur Kéroul, des dernières évaluations d'attraits culturels et touristiques, de dossiers thématiques selon les saisons, d'entrevues 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.

◆ Animation de conférences dans le milieu des personnes handicapées

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

- L'Accompagnateur, le 13 avril 2022.
- CIUSSS Montérégie Ouest, le 20 avril 2022.
- MRC Montcalm, le 5 mai 2022.
- Centre communautaire Radisson, Montréal, le 18 mai 2022.
- Hôpital de réadaptation Villa Médica, service des loisirs, Montréal, le 19 mai 2022.
- Semaine québécoise des personnes handicapées, le 6 juin 2022.
- Société de la sclérose en plaques – section des Laurentides, le 15 septembre 2022.
- L'Accompagnateur, Culture et Musées, le 8 décembre 2022.
- Sclérose en plaques Canada, WEB diffusion sur l'accessibilité en voyage, le 29 mars 2023.

◆ Animation de conférences dans le milieu touristique et autres secteurs

- Conférence sur l'importance de bien accueillir les personnes ayant une capacité restreinte lors du congrès de l'Union des transports adaptés et collectifs du Québec, le 5 mai 2022.
- Conférence voyage lors du Salon Carrefour 50+, Palais des congrès de Montréal, le 21 mai 2022.
- Conférence dans le cadre de la Semaine internationale du tourisme pour tous, durable et solidaire : *Pourquoi voyager au Québec quand on est une personne en situation de handicap?*, le 23 juin 2022.
- Conférence voyage lors du Salon Aventure et plein air, Palais des congrès de Montréal, le 26 mars 2023.

SERVICES AUX ENTREPRISES ET AUX MUNICIPALITÉS

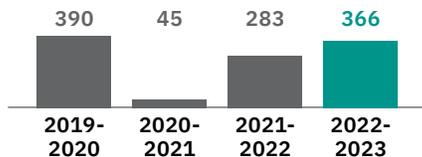
◆ Demandes de renseignements

Kéroul a répondu à 534 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 2022-2023, les conseillers en accessibilité de Kéroul ont évalué un total de 366 établissements.

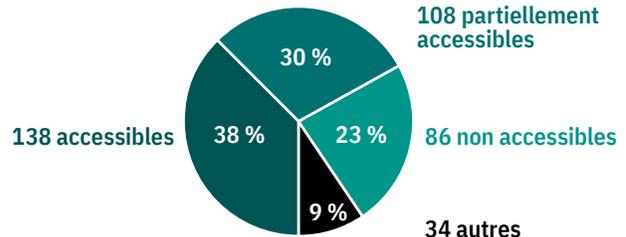
Évaluations



Répartition par régions

Bas-Saint-Laurent	3
Cantons-de-l'Est	11
Centre-du-Québec	3
Charlevoix	8
Chaudière-Appalaches	7
Côte-Nord	4
Gaspésie	113
Îles-de-la-Madeleine	28
Lanaudière	8
Laurentides	10
Laval	1
Mauricie	5
Montréal	101
Outaouais	12
Québec	20
Saguenay — Lac-Saint-Jean	25

Répartition par cote



Les 366 évaluations se répartissent dans différents projets d'évaluation, dont voici les principaux :

Projet Destination pour tous

DESTINATION POUR TOUS



Dans le cadre d'un projet appuyé financièrement par la Régie du bâtiment du Québec, Kéroul a évalué l'accessibilité de 87 commerces dans le Vieux-Montréal, Carleton-sur-Mer, Gaspé et Percé.

De plus, des démarches ont été effectuées en vue de poursuivre les projets en cours et développer de nouvelles Destination pour tous :

- Granby : poursuite des discussions avec un représentant de la Ville.
- Shawinigan : un projet d'entente a été rédigé, mais il a été reporté à 2024.
- Gatineau : sensibilisation des nouveaux représentants de la Ville de Gatineau en vue de la poursuite du projet en cours.
- Brome-Missisquoi : rencontre avec une représentante de l'Association des handicapés physiques de Brome-Missisquoi et recherche de financement pour l'évaluation des sites de la MRC.

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 de vente de titres de transport, afin de valider l'accessibilité aux personnes en situation de handicap. Le projet vise l'évaluation de 50 détaillants annuellement. Vous trouverez la liste des lieux évalués par Corinne De Langhe sur le site Internet de la [STM](#).

Projet de certification des musées

Grâce au soutien financier du ministère de la Culture et des Communications, Kéroul a certifié l'accessibilité de 28 musées soutenus au fonctionnement par le Ministère dans les régions du Centre-du-Québec, Charlevoix, Gaspésie, Laval, Mauricie, Montréal, Outaouais et Québec.

Projet Villages-relais



Le projet se poursuit avec le ministère des Transports du Québec afin d'évaluer l'accessibilité de 48 commerces dans cinq villages-relais de la région de la Gaspésie, soit Cap-Chat, Rivière-aux-Renards, Saint-Maxime-du-Mont-Louis, New Richmond et Pointe-à-la-Croix.

Projet d'évaluation en Outaouais



Kéroul a procédé à l'évaluation et à la certification de l'accessibilité de sept sites faisant partie de la route touristique Les Chemins d'eau de Tourisme Outaouais.

Projet avec la Société du Réseau ÉCONOMUSÉE® (SRÉ)



Le projet-pilote, qui a reçu un financement du ministère du Tourisme du Québec et de la Société du Réseau ÉCONOMUSÉE® pour l'évaluation et l'accompagnement des artisans entrepreneurs de la SRÉ, s'est poursuivi en 2022-2023. Ainsi, ce sont 27 membres qui ont été évalués et ont reçu un rapport de certification et de recommandations pour améliorer leur accessibilité. De plus, Kéroul a présenté le rapport des évaluations et sensibilisé les employés de la SRÉ à l'accessibilité universelle, lors d'une rencontre à Québec le 14 novembre 2022. Une formation à l'accueil des personnes ayant une déficience a aussi été donnée aux membres du Réseau le 27 mars 2023. Un [Guide des infrastructures et des services accessibles](#) des membres Artisans à l'œuvre a été réalisé, décrivant le niveau d'accessibilité des entreprises offrant des services accessibles et partiellement accessibles.

Autres projets

122 évaluations ont eu lieu dans les différentes régions du Québec, dont 61 évaluations pour le Programme d'accessibilité des établissements touristiques.

◆ Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique

Ce programme d'aide du ministère du Tourisme du Québec vise à soutenir le développement et la consolidation d'une offre touristique innovante, évolutive et durable. Une trentaine d'intervenants ont fait appel à Kéroul dans le but éventuellement d'être accompagnés si leur projet reçoit du financement dans le cadre de ce programme.

◆ Service-conseil et accompagnement

Plusieurs entreprises et organisations ont retenu les services de Kéroul afin de s'assurer que leurs services/infrastructures répondent adéquatement aux normes en place et aux besoins des différentes clientèles en situation de handicap, notamment le parc Jean-Drapeau, Aéroports de Montréal et Hydro-Québec.

◆ Projets de partenariats

Espace pour la Vie



Grâce à un projet du Fonds de développement pour l'accessibilité universelle de la Ville de Montréal (FDP AU), Kéroul a accompagné les musées d'Espace pour la vie dans le développement d'une stratégie globale et la mise sur pied d'un plan d'action en matière d'accessibilité universelle au niveau de leur accueil et de leurs programmes éducatifs. À cette fin, Kéroul a produit une grille d'évaluation de l'expérience client et trois clients-mystères l'ont utilisée pour évaluer les cinq musées d'Espace pour la vie, soit le Biodôme, la Biosphère, le Jardin

botanique, l'Insectarium et le Planétarium. Les services téléphoniques, le site Internet et les applications numériques ont aussi été évalués. Un diagnostic et des recommandations pour une accessibilité universelle de l'expérience client ont été présentés à la direction de l'exploitation et de l'expérience client d'Espace pour la vie, le 27 février 2023.

Association des parcs régionaux du Québec



Une entente a été conclue avec l'Association des parcs régionaux du Québec pour certifier 21 membres de l'Association et les accompagner afin qu'ils puissent améliorer l'accessibilité de leurs sites et équipements. Les évaluations seront effectuées au cours du printemps et de l'été 2023. Par la suite, les données sur l'accessibilité seront colligées et publiées dans les outils promotionnels de Kéroul.

Aéroports de Montréal (ADM)



ADM a fait appel à l'expertise de Kéroul afin d'initier différentes démarches de consultation et de formuler des recommandations pour alimenter l'élaboration de son premier plan d'accessibilité (2023-2026). Ce plan doit être conforme aux obligations légales en lien avec le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH), le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPR TA) et le Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA).

Collaboration avec Formation AlterGo



Cédric Larouche, conseiller sénior en accessibilité chez Kéroul, a coanimé plusieurs formations sur l'accessibilité des événements organisées par AlterGo.

Base de données Bonjour Québec



Nous poursuivons nos échanges d'information avec le ministère du Tourisme du Québec en vue que les établissements accessibles et partiellement accessibles soient affichés sur le site Bonjourquebec.com.

Partenariats pour l'inclusion des cotes d'accessibilité

En plus des associations touristiques régionales, quatre organisations ont demandé à recevoir des informations sur les cotes d'accessibilité des installations de leurs membres afin d'en faire mention dans leurs publications ou sur leurs sites Internet :

- Événements Attractions Québec
- Camping Québec
- Aventure Écotourisme Québec
- Rando Québec

◆ Nouvelles fiches techniques

Afin d'aider les entreprises touristiques et culturelles à adapter leurs infrastructures d'accueil et leurs services aux besoins des personnes en situation de handicap, Kéroul a créé une nouvelle collection de fiches techniques illustrées à l'intention des gestionnaires. Inspirées du Code de construction ainsi que d'études dirigées, d'expériences vécues et de consultations auprès d'organisations dans le milieu des personnes handicapées, les fiches tracent un portrait technique idéal de l'accessibilité. Ces fiches peuvent être consultées dans la section [Services aux entreprises](#) du site Internet de Kéroul.

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. Au total, 352 élèves ont été formés à l'accueil et au service aux personnes ayant une déficience, soit 32 % de plus que l'an passé.

◆ 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 12 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, 263 personnes ont participé aux sessions de formation privées, soit 79 % de plus que l'année dernière.

◆ 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 leurs fournisseurs, afin que la formation du personnel soit conforme aux exigences du Règlement sur le transport accessible aux personnes handicapées. Au total, 150 personnes ont participé aux sessions de formation *Service Complice RTAPH*, soit une hausse de 189 % par rapport à l'année dernière.

PROGRAMME D'ACCESSIBILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS TOURISTIQUES



Le 25 avril 2022, lors d'une conférence de presse à Thetford Mines, le gouvernement du Québec a annoncé l'attribution d'une enveloppe de 5 millions de dollars à Kéroul pour le renouvellement du Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET).

Ce programme du Ministère du Tourisme géré par Kéroul 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.

Le PAET 2022-2024 permettra de poursuivre le déploiement d'initiatives visant une plus grande accessibilité, mais également de mettre en place des mesures bonifiées afin de favoriser la mise en œuvre de projets novateurs.

Plus précisément, les objectifs du programme sont :

1 Favoriser l'accessibilité des établissements touristiques du Québec et de leurs services aux personnes ayant une incapacité ;

- 2** Soutenir financièrement et accompagner à la réalisation des projets qui visent la transformation ou l'amélioration d'infrastructures et de services touristiques afin d'obtenir la cote « accessible » de Kéroul ou de bonifier leur offre déjà accessible. Ces travaux doivent respecter les normes de conception sans obstacle du *Guide sur l'accessibilité des bâtiments* en vigueur au moment de leur réalisation ;
- 3** Encourager le tourisme responsable dans une perspective de développement durable ;
- 4** Favoriser la mise en place de solutions novatrices en matière d'offre touristique accessible pour tous.

◆ Évaluations d'établissements

Cette deuxième édition du PAET a connu un grand succès. 78 visites sur le terrain et 9 visites virtuelles ont été faites. S'ajoutent à ce nombre 20 visites de fin de projet pour l'édition 2017-2022.

Les visites ont pour objectif de rencontrer les promoteurs sur leur site pour évaluer l'état des lieux et pour discuter de leur projet. À la suite de la visite, des recommandations sont émises pour identifier les éléments à mettre en place afin d'obtenir la cote accessible en répondant aux exigences du programme. Ils sont par la suite accompagnés tout au long du processus jusqu'au dépôt de leur dossier au comité d'analyse.

À la fin du projet, lorsque les travaux sont terminés, une autre visite a lieu pour vérifier que tout a été mis en place pour obtenir la cote accessible. C'est à ce moment que nous certifions l'établissement et que la mise en ligne avec photos est faite sur le site Internet de Kéroul.

◆ Aides financières accordées

Après l'annonce du renouvellement du PAET pour 2022-2024 en avril 2022 et le déploiement du programme en juillet 2022, le comité d'analyse s'est réuni deux fois à l'automne pour analyser les premiers dossiers de cette édition. Une troisième rencontre du comité a eu lieu en mars, mais l'annonce des projets retenus est à venir.

Il est à noter que les établissements qui étaient en processus dans l'édition du PAET 2017-2022 devraient faire une nouvelle demande pour reprendre le processus vers une demande d'aide financière. Ce sont quatorze nouveaux projets qui ont été annoncés dans neuf régions touristiques et les aides financières accordées totalisent 956 081 \$.

Liste des aides financières non remboursables annoncées dans le cadre de la 2^e édition du Programme d'accessibilité des établissements touristiques :

Établissement	Région touristique	Aide financière
 Verger Gros Pierre	Cantons-de-l'Est	29 444 \$
 Station Mont-Tremblant et AVT	Laurentides	118 762 \$
 Centre d'art Rozynski	Cantons-de-l'Est	78 246 \$
 Pourvoirie Marmette-sur-le-Gouin	Mauricie	81 614 \$
 Musée maritime de Charlevoix	Charlevoix	23 725 \$
 Domaine KAALOO – Mésange d'Olivier	Laurentides	44 660 \$
 Minéro – Musée de Thetford – Centre historique de la mine King /KB3	Chaudière-Appalaches	140 756 \$
 Parc régional Montagne du Diable	Laurentides	137 745 \$
 Les Camerises du Lac – Camerises Mistouk – 9300-8639 Québec Inc.	Saguenay–Lac-Saint-Jean	58 786 \$
 Musée Boréal	Mauricie	79 832 \$
 Aucoin des îles Inc. – Hôtel de la Grave (Pavillon La Saline)	Îles-de-la-Madeleine	67 118 \$
 Événements Marché Bonsecours	Montréal	73 386 \$
 Innovation et Développement économique Trois-Rivières	Mauricie	4 434 \$
 Musée d'art de Rouyn-Noranda (MA, Musée d'art)	Abitibi-Témiscamingue	17 573 \$
Total des projets annoncés		956 081 \$

Légende :  = Hébergement  = Attrait  = Services touristiques

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

◆ Activités promotionnelles

- 22 avril 2022 – Salon Camping Québec – Hôtel Mortagne Boucherville – kiosque
- 25 avril 2022 – Conférence de presse – Annonce de la 2e édition du PAET – Thetford Mines
- 4 mai 2022 – Cocktail de l'industrie touristique – Manège militaire – Québec
- 5 mai 2022 – Participation aux Assises du Tourisme – Château Frontenac – Québec
- 17 mai 2022 – Événements Tourisme Montréal – Grand quai du Port de Montréal – kiosque
- 22 au 29 mai 2022 – Tournée de promotion aux Îles-de-la-Madeleine
- 15 août 2022 – Entrevue radio au Canal M – Promotion de Kéroul
- 6 septembre 2022 – Entrevue radio au Canal M – Promotion du PAET
- 7 septembre 2022 – Webinaire pour l'Association des hôteliers du Québec et l'Association québécoise des SPAS (AHQ et AQS)
- 27-28 septembre 2022 – Colloque SMQ – Roberval – kiosque
- 12 octobre 2022 – Webinaire PAET
- 18 octobre 2022 – Webinaire PAET
- 20 octobre 2022 – Webinaire pour la Société des musées du Québec (SMQ)
- 25 et 26 octobre 2022 – Colloque plein air accessible organisé par l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH) – Mont-Sainte-Anne – kiosque et présentation
- 29 octobre 2022 – Journée Camping Québec – Manoir Richelieu – Présentation
- 7 et 8 novembre 2022 – Congrès l'Association des hôteliers du Québec et l'Association québécoise des SPAS (AHQ et AQS) – Estrimont Orford – kiosque
- 14 novembre 2022 – La Société du réseau ÉCONOMUSÉE – Présentation-formation – Rapport de visites des Économusées et PAET
- 15 novembre 2022 – Présentation de Kéroul et du PAET aux conseillers MTO
- 16 novembre 2022 – Présentation de Kéroul et de l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH)
- 21 novembre 2022 – Webinaire ATR Bas-Saint-Laurent



COMMUNICATIONS

◆ Kéroul en bref



Le bulletin d'information bimestriel *Kéroul en bref* a été diffusé par courriel à six reprises (avril, juin, août, octobre, décembre, février) auprès de nos 1835 abonnés (une augmentation de 13 % du nombre d'abonnés). La consultation du bulletin est excellente, avec un taux d'ouverture situé entre 41 % et 47 %.

◆ Nouveau kiosque



En partenariat avec Bonjour Québec, nous avons mis à jour notre matériel promotionnel pour nous rendre sur les salons. Nous avons créé un nouveau kiosque pliable composé de tissus interchangeables selon les saisons et la langue.

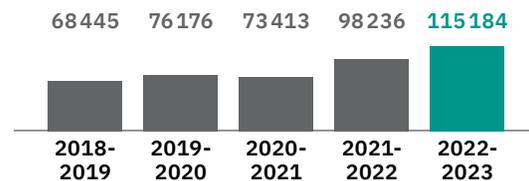
◆ Site Internet de Kéroul



Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, le nombre de visiteurs uniques du site Internet de Kéroul a été de 115 184, comparativement à 98 236 pour la même période l'an dernier, soit une augmentation de 17 %. La durée moyenne des sessions est de 1 min 21 s, soit le même temps que l'année précédente.

Le nombre d'utilisateurs québécois est de 85 300, ce qui représente 74 % des utilisateurs du site et une baisse de 6 points comparativement à 2022. 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, 13 % du trafic provient de l'Ontario, suivi par les États-Unis avec 4 % et la France avec 2 %.

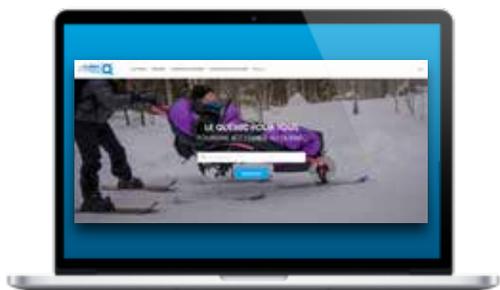
Nombre d'utilisateurs



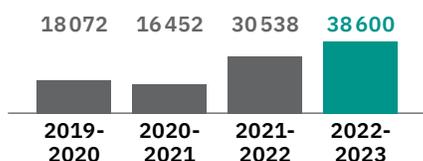
Pages les plus consultées

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

Site Internet Le Québec pour tous



Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, le nombre de visiteurs du site Internet *Lequebecpourtous* a été de 38 600, comparativement à 30 538 l'an dernier, ce qui constitue une augmentation de 26 %. Le développement de Google Ad Grants et des réseaux sociaux permet d'expliquer cette hausse : environ 20 % du trafic provient des publicités générées avec Google et près de 10 % du trafic émane de Facebook.



La durée moyenne des sessions est de 1 min 9 s, ce qui constitue une baisse de 6 secondes comparativement à l'an dernier. 52 % des visiteurs sont québécois comparativement à 46 % 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. Le site Internet est aussi consulté en Ontario, aux États-Unis et en France à la hauteur de 10 % pour chacun de ces territoires.

Brochure Le Québec pour tous 2023



Après une refonte complète l'an passé, la brochure de cette année comporte quatre pages supplémentaires, dont une dédiée à la région Eeyou Istchee Baie-James. Une quarantaine de nouveaux établissements évalués par Kéroul y sont aussi ajoutés.

Chaque région présente des établissements accessibles ou partiellement accessibles selon des catégories définies comme suit : parcs et plein air, culture et patrimoine, saveurs et traditions, sports et loisirs et hébergements.

Tirage :

6 500 français

2 000 anglais

Avec le téléchargement de près de 1 000 brochures en ligne au cours de l'année dernière, nous réitérons l'affichage des versions interactives française et anglaise téléchargeables sur les sites Internet de Kéroul et *Lequebecpourtous*.

Réseaux sociaux

Facebook

La page Facebook est suivie par 5 830 internautes, soit 880 nouveaux abonnés. Environ 200 messages ont été publiés avec une médiane de 17 réactions par publication (j'aime, commentaire ou partage). La communauté est plutôt engagée et suit les actualités de Kéroul.

On observe une très belle année sur la page avec une couverture (personnes ayant vu du contenu de la page), en augmentation de 183 %, et des visites, en augmentation de 141 % comparativement à l'an passé. Cela s'explique notamment par l'animation régulière de la page et les investissements publicitaires engagés.

Autres statistiques :

Sexe :



Origine géographique :



Instagram

44 messages ont été publiés afin de poursuivre l'animation plus régulière de ce réseau social comportant désormais 524 abonnés, soit une augmentation de 20 % 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, 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 50 messages publiés l'an passé à 57 cette année, et nous comptons 155 abonnés supplémentaires, pour un total de 733 au 31 mars 2023.

◆ Vidéos promotionnelles le Québec accessible



Grâce au soutien financier de Développement économique Canada pour les régions du Québec et de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, nous avons réalisé l'an passé avec Promo-Accès trois vidéos d'environ quatre minutes chacune pour faire la promotion du tourisme accessible au Québec.

- *Vivez l'hiver au Québec*, mettant en avant quatre expériences : la randonnée en hippocampe avec Bivouaq, la motoneige adaptée, le chien de traîneau adapté et le ski adapté.
- *Expérimentez le plein air au Québec* : le Canyon Sainte-Anne, Héritage Saint-Bernard et le Parc national d'Oka.
- *Rencontrez la faune du Québec* : la Terre des bisons, le Zoo Écomuseum et le parc Oméga.

La promotion de ces vidéos a débuté à l'hiver 2021 et s'est prolongée tout au long de l'année, en ligne et sur nos kiosques physiques et virtuels.

Publicités sur Facebook

Titre	Portée	Thruplay
<i>Vivez l'hiver au Québec</i>	17 092	8 976
<i>Expérimentez le plein air au Québec</i>	35 624	14 169
<i>Rencontrez la faune du Québec</i>	23 720	22 617

Thruplays = Visionnement de plus de 10 s

◆ Réalisation de deux nouvelles vidéos



Grâce au soutien financier de Développement économique Canada pour les régions du Québec et de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, nous avons réalisé avec Promo-Accès et l'Agence Koda des nouvelles vidéos pour promouvoir les expériences « Villes et festivités » et « Culture et histoire » de Bonjour Québec.

Les vidéos réalisées par Promo-Accès font la promotion de la ville de Gatineau et de ses attraits accessibles. On retrouve une vidéo principale de 2 minutes, ainsi que 10 mini-vidéos de 20 secondes sur les différents attraits proposés dans la vidéo principale. Ce second format sera davantage utilisé pour la promotion sur les réseaux sociaux.

Les vidéos réalisées par l'Agence Koda font la promotion de trois musées : le Musée de la civilisation à Québec, le Biodôme de Montréal et le musée J-A Bombardier de Valcourt. Une vidéo principale de 1 min 30 s présente les trois lieux et leurs dispositifs pour les personnes en situation de handicap. En complément, trois mini-vidéos de 20 secondes présentent chaque musée individuellement.

La promotion de ces vidéos débutera dès le printemps 2023 et se poursuivra tout au long de l'année sur nos réseaux sociaux et dans les différents salons auxquels nous participerons.

◆ Séances photo



Cette année, nous avons organisé deux séances photos en parallèle des tournages vidéo. Cela nous permet d'avoir des images animées et des images fixes pour illustrer nos différents supports de communication tels que les présentations, les réseaux sociaux, les sites Internet...

Durant le tournage vidéo de Promo-Accès, 110 prises de vues ont été réalisées. On y voit différentes personnes en situation de handicap participant à des activités dans la ville de Gatineau.

Durant le tournage vidéo de l'Agence Koda, 50 photos ont été prises. Elles présentent les dispositifs accessibles des musées et mettent en situation des personnes ayant diverses limitations fonctionnelles.

◆ Salons



Kéroul a tenu un kiosque à l'*Abilities expo* de Toronto, les 13 et 14 mai 2022. Nous avons distribué 250 brochures *Le Québec pour tous 2022* en version anglaise et une centaine de signets publicitaires.



Kéroul a participé au Salon Carrefour 50 ans + au Palais des congrès de Montréal, du 20 au 22 mai 2022. Nous avons également tenu une conférence sur les voyages accessibles au Québec et ailleurs, animée par Isabelle Ducharme.



Kéroul a disposé de kiosques lors du congrès Points de connexion organisé par l'Institut national pour les aveugles (INCA), le 12 octobre 2022 à la Tour Deloitte de Montréal et le 18 octobre 2022 en mode virtuel. Isabelle Ducharme a animé une conférence en ligne sur les sorties au Québec lorsque l'on a une déficience visuelle, où une quinzaine de personnes étaient présentes.



Kéroul s'est également rendu au Symposium de Tourisme durable Québec le 1^{er} novembre 2022 au Monastère des Augustines de Québec. Une journée d'échanges autour de thématiques durables où Kéroul a pu exposer son rôle à jouer dans l'accessibilité universelle et le tourisme responsable et durable.



Kéroul a tenu un kiosque au salon Aventure Plein air au Palais des congrès de Montréal, les 25 et 26 mars 2023. 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 *Planifier des sorties accessibles au Québec* présentant nos principaux coups de cœur de sorties plein air à programmer dans les prochains mois.

- Le guide *Pour une expérience culturelle accessible et inclusive* avec Isabelle Ducharme, le 3 avril 2022.
- La vidéo *Plein air accessible* avec Isabelle Ducharme, le 2 mai 2022.
- Meilleurs moments de l'été, reprise de la vidéo *Plein air accessible* avec Isabelle Ducharme, le 22 août 2022.
- Annonce de l'arrivée du nouveau directeur général à Kéroul, le 30 août 2022.
- Les chalets accessibles, le 1^{er} novembre 2022.

Isabelle Ducharme a également participé au Facebook live « Les Capés » lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées pour parler de la nouvelle brochure *Le Québec pour tous* et échanger sur des sorties accessibles à essayer au Québec.

Isabelle Ducharme a aussi participé au podcast Paradom dont l'épisode est consacré à Kéroul, aux voyages à entreprendre au Québec et aux expériences d'Isabelle.

◆ Kit média



Un nouveau kit média a été créé pour l'année 2023 permettant de regrouper en deux pages seulement les informations principales sur nos supports de communication offrant de la visibilité aux partenaires. Ce document est disponible en ligne sur le site Internet de Kéroul et sur demande.

◆ Présences dans les médias

Télévision

Kéroul est apparu à plusieurs reprises dans l'émission d'AMI-télé *Ça me regarde* :

Radio

Un total de 10 entrevues a été donné cette année. La liste est disponible en annexe 4.

Nous pouvons citer notamment les entrevues suivantes effectuées dans diverses émissions du Canal M, la radio de Vues et Voix :

- Présentation du guide *Pour une expérience culturelle accessible et inclusive*, le 11 avril 2022.
- Présentation du Programme d'accessibilité des établissements touristiques, le 15 août 2022.
- Présentation du nouveau directeur général de Kéroul, le 7 novembre 2022.

Enfin, André Bouchard, animateur de l'émission Voyage Voyage, a réalisé des capsules audio avec Isabelle Ducharme :

- L'organisation Kéroul et le tourisme accessible, le 5 avril 2022.
- Présentation du guide *Pour une expérience culturelle accessible et inclusive*, le 5 avril 2022.

Médias écrits et électroniques

25 articles concernant Kéroul ont été publiés cette année dans des médias écrits ou électroniques, en plus de 26 articles traitant du Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET). Vous trouverez une liste détaillée des articles en annexe 4.

Parmi les articles les plus marquants, soulignons le renouvellement du Programme d'accessibilité des établissements touristiques et le lancement des appels de projets, la nomination de Bruno Ronfard au poste de directeur général de Kéroul, ainsi que l'article de Rochelle Lash dans le *Montréal Gazette* concernant l'accessibilité de l'hôtel Monville à Montréal.

Communiqués de presse et nouvelles

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

- Appel de projets du Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET), le 11 juillet 2022.
- Nomination de Bruno Ronfard à la direction générale de Kéroul, le 24 août 2022.
- Le Parc régional de la rivière Gentilly lauréat du Prix excellence tourisme 2022, dans la catégorie « Tourisme accessible », le 21 octobre 2022.

Un communiqué de presse a été rédigé et distribué aux médias :

- Parution de la 5^e édition de la brochure *Le Québec pour tous*, le 13 avril 2022.

Le ministère du Tourisme a également publié trois communiqués :

- Appui de 5 M\$ pour soutenir la réalisation de projets d'accessibilité aux établissements touristiques, le 25 avril 2022.
- Québec accorde plus de 84 000 \$ pour améliorer l'accessibilité des établissements touristiques de Trois-Rivières, le 17 mars 2023.
- Québec alloue plus de 300 000 \$ pour améliorer l'accessibilité d'établissements touristiques de Labelle, le 30 mars 2023.

À ces communiqués s'ajoute la publication de 20 nouvelles publiées sur le site Web de Kéroul :

- *Expérimentez le plein air au Québec*, le 11 avril 2022.
- Parutions de la 5^e édition de la brochure *Le Québec pour tous*, le 13 avril 2022.
- Le chalet La Voisine adapté pour les personnes à mobilité réduite, le 22 avril 2022.
- Appui de 5 M\$ pour soutenir la réalisation de projets d'accessibilité aux établissements touristiques, le 25 avril 2022.
- Conseiller/Conseillère au Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET), le 3 mai 2022.
- Offre d'emploi : Conseiller en accessibilité, le 18 mai 2022.
- Semaine québécoise des personnes handicapées, le 1^{er} juin 2022.
- Les Prix excellence tourisme 2022, le 27 juin 2022.
- Le Manoir du lac William – Pour un séjour relaxant et accessible, le 4 juillet 2022.
- Appel de projets du Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET), le 11 juillet 2022.
- La Chapelle du quai de Pointe-aux-Orignaux à Rivière-Ouelle, le 15 juillet 2022.
- Nomination de Bruno Ronfard à la direction générale de Kéroul, le 24 août 2022.
- Retour en images sur la 43^e assemblée générale de Kéroul, le 23 septembre 2022.
- MINÉRO, le musée de Thetford Mines, le 3 octobre 2022.
- Le Parc régional du Mont-Ham, le 18 octobre 2022.
- Le Motel Bienvenue à Rimouski dans le Bas-Saint-Laurent, le 2 novembre 2022.
- Offre emploi : Directeur.trice des services aux entreprises et aux municipalités, le 5 janvier 2023.
- Offre emploi : Responsable de la formation, le 6 janvier 2023.
- Le Relais plein air du parc de la Gatineau, accessible et inclusif plus que jamais, le 26 janvier 2023.
- Offre emploi : Conseiller·e en accessibilité (tourisme et culture), le 23 mars 2023.

◆ 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.

Nous avons notamment créé de nouvelles campagnes pour la Suisse et la Belgique, reconfiguré les campagnes pour la France et les campagnes de langue anglaise, et nous avons ajouté de nouveaux groupes d'annonces avec enchères manuelles pour le Québec.

Environ 3 % du trafic du site Internet de Kéroul provient de ces annonces et 22 % pour le site Internet *Lequebecpourtous*.

◆ 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 print et web – hors Québec 2022-2023

Pays – Région	Support	Format	Dates
France	<i>Tourisme Accessible</i>	3 insertions d'une page	Mai, octobre
France	<i>Handirect</i>	1/2 page dans le dossier Tourisme	Juin 2022
Etats-Unis	<i>New Mobility</i>	1 bannière pendant 3 mois	Juillet à septembre 2022
Etats-Unis	<i>New Mobility</i>	1/2 page	Juin 2022
Canada – Ontario	<i>Parasport Magazine</i>	1/2 page	Juillet 2022
Canada – Ontario	<i>Parasport Magazine</i>	1 bannière pendant 3 mois	Juin à août 2022
Canada	<i>Today's kids</i>	1/2 page	Juillet 2022
Canada	<i>Today's kids</i>	1 bannière pendant 3 mois	Juin à août 2022
Canada	<i>Thrive</i>	1/2 page	Juillet 2022

ADMINISTRATION

◆ Membership

Kéroul compte 67 membres associés constitués d'associations provinciales, régionales ou locales, de villes et de compagnies de services spécialisés, soit une augmentation de 22 % par rapport à l'année dernière. La liste des membres associés se trouve à l'annexe 1.

De plus, Kéroul compte 336 membres individuels, qui appuient la mission de l'organisme, soit une augmentation de 12 % par rapport à l'an passé.

◆ Assemblée générale hybride



Kéroul a tenu son assemblée générale annuelle en formule hybride au Palais des congrès de Montréal, le 20 septembre 2022. Nous avons eu le plaisir d'accueillir un total de 34 participants. L'assemblée s'est poursuivie par une visite guidée dans le Quartier international de Montréal.



◆ Sondage auprès des membres

À l'hiver 2023, les membres individuels de Kéroul ont été sondés afin de mieux connaître leurs besoins et en vue d'alimenter la réflexion stratégique de Kéroul. Le taux de réponse a été de 55 % et les commentaires furent très abondants. Vous trouverez à l'annexe 2 les faits saillants du sondage.

◆ Réflexion et Plan stratégique 2023-2026

Au cours de l'automne 2022, le directeur général de Kéroul, Bruno Ronfard, a amorcé une réflexion stratégique qui a été menée à bien grâce à une dizaine de rencontres de travail tenues à l'interne et à l'externe. Il y a eu deux séances de travail avec les employés animées par Frédéric Plante, deux rencontres avec des membres du CA animées par Annie Camus, trois rencontres avec des partenaires et les employés pour nourrir la réflexion (À Pas de Géant, Culture, RAAMM), et plusieurs rencontres du DG avec des partenaires. À la suite de cette démarche, le Plan stratégique de Kéroul 2023-2026 a été adopté par le conseil d'administration en janvier 2023. Ce plan se répartit en quatre axes, soit :

- Consolider l'expertise
- Promouvoir l'accessibilité comme un des piliers du développement durable
- Miser sur des partenariats forts
- Développer une organisation collaborative, agile et efficiente

Les détails du plan sont présentés à l'annexe 3.

◆ Invités aux réunions d'équipe

Dans le but de mieux connaître ses partenaires et favoriser la concertation, Kéroul a reçu des intervenants du milieu culturel et du milieu des personnes handicapées, lors des rencontres d'équipe de ses employés :

- Michelle Roux-Bordage, consultante dans le milieu culturel, le 26 octobre 2022.

- Le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain, le 16 novembre 2022.
- Le Centre d'autisme À Pas de Géant, le 30 novembre 2022.

◆ Image de marque

La firme Akufen a reçu le mandat de refaire l'image de marque de Kéroul.

◆ Déménagement du siège social



Au cours du mois d'août 2022, Kéroul a emménagé dans le tout nouveau bâtiment de la Maison du loisir et du sport, situé au 7665, boul. Lacordaire à Montréal. Kéroul y dispose de trois bureaux fermés et d'un espace ouvert partagé avec Événements et attractions Québec et l'Association de l'Agrotourisme et du Tourisme Gourmand du Québec. Sur le même étage se trouvent plusieurs associations sportives pour les personnes handicapées. L'immeuble comprend également de nombreuses salles de réunion, une salle de sport, une grande cafétéria et de petits espaces de travail à chaque étage.

◆ Projets informatiques

Des démarches ont été effectuées auprès de fournisseurs en vue d'analyser les besoins et répondre au virage technologique (CRM – Base de données – Site Internet).

◆ Formation du personnel et du conseil d'administration

Participation d'Isabelle Ducharme et Bruno Ronfard à une formation sur la gouvernance donnée par le Collège des administrateurs de sociétés, les 28 et 29 octobre 2022.

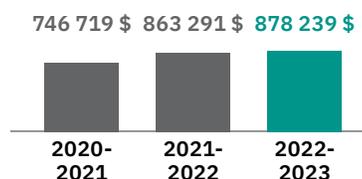
Formation pour guide voyant, donnée aux employés de Kéroul par le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain, le 8 mars 2023.

Participation de Bruno Ronfard à différentes formations :

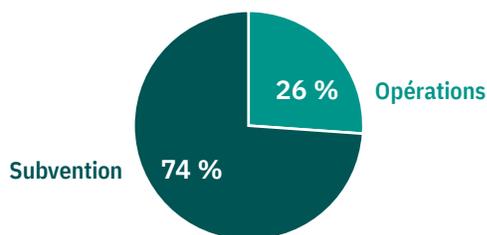
- *Les rôles et responsabilités des administrateurs d'un OBNL*, donnée au Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec, le 18 octobre 2023.
- *Incivilité et harcèlement en milieu de travail*, formation donnée aux membres de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, le 26 octobre 2022.
- *La philanthropie en culture*, donnée par HEC Culture Montréal, le 2 décembre 2022.
- *L'ABC de l'accessibilité du Web*, RAAMM, le 9 février 2023.
- *Sport et leadership*, Institut du Leadership, le 1^{er} février 2023.
- *Le futur du travail : la fin du bureau ?*, à HEC Montréal, le 22 février 2023.
- *La santé mentale au travail*, Parlons RH, le 22 février 2023.
- *Intersectionnalité et féminisme dans le monde du tourisme*, ISTO, le 13 mars 2023.

◆ Ressources financières

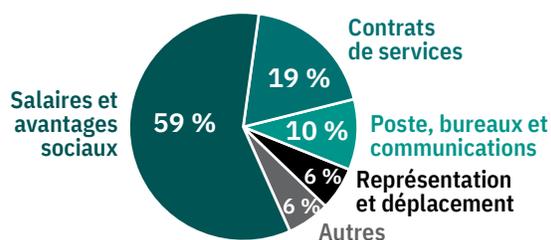
Le budget annuel de Kéroul pour l'année 2022-2023 est de 878 239 \$, ce qui représente une hausse de 2 % comparativement à l'an dernier.



Provenance des revenus 2022-2023



Allocation des dépenses 2022-2023



◆ Affiliations

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

- 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.
- TravelAbility, siège occupé sur le comité consultatif par Isabelle Ducharme.
- Table du développement de l'Alliance de l'industrie touristique, siège occupé par Lyne Ménard.

Kéroul est membre des organisations suivantes :



Alliance de l'industrie touristique du Québec



Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)



Conseil québécois du loisir (CQL)



Moelle épinière et motricité Québec (MEMO-Qc)



Organisation internationale du tourisme social (International Social Tourism Organisation)



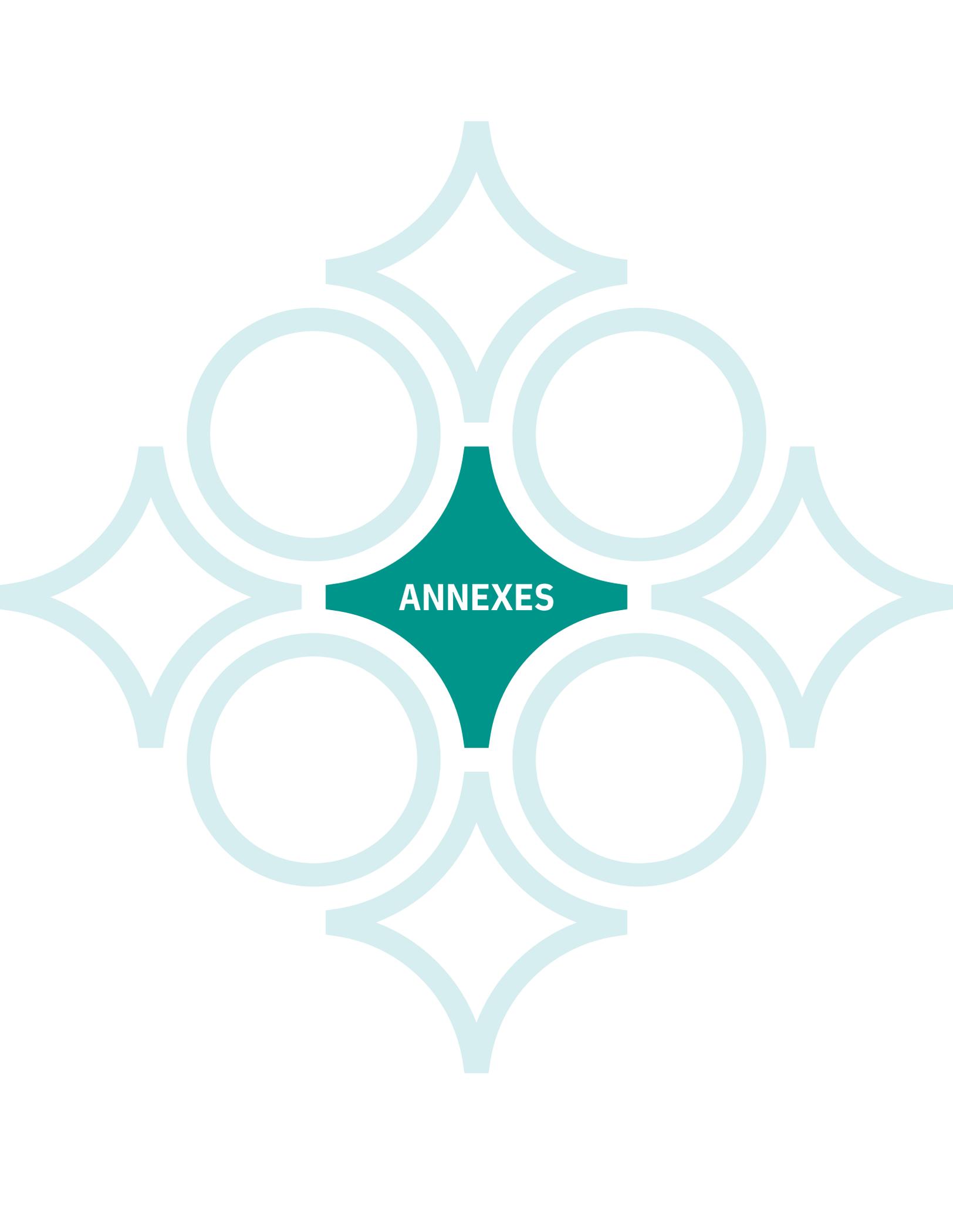
Regroupement Loisir et Sport du Québec (RLSQ)



Tourisme Montréal



Tourisme durable Québec



ANNEXES

ANNEXE 1

Liste des membres associés

67 membres ♦ Nouveaux membres

- Adapt-Solutions
- Alliance de l'industrie touristique du Québec
- AlterGo
- 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 personnes vivant avec une surdité de Laval
- Association des Sourds de Lanaudière ♦
- Association Hôtellerie Québec
- Association multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées
- Association pour la promotion des droits de la personne
- 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
- BML 2 (Secteur Laval)
- Camping Kinojévis ♦
- 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
- Centre pour femmes IMPACT
- Développement Montagne St-Côme ♦
- Domaine du Lac vert ♦
- Dynamique des handicapés de Granby et Région
- 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
- Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal
- Le comité des usagers/ Centre montréalais de réadaptation — Saint-Hubert
- Les Publications VOIR DIRE
- Maison Cadorette ♦
- Moelle épinière et motricité Québec (MÉMO-Qc)
- Otis Nature
- 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 (ROPPhL)
- 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'Aigüebelle
- Société luçoise des personnes handicapées actives ♦
- Tourisme Autochtone Québec
- Tourisme Baie-James
- Ville de l'Assomption
- Ville de Mascouche
- Ville de Montréal-Ouest

ANNEXE 2

Faits saillants du sondage auprès des membres

Dans le cadre de la réflexion sur la stratégie de Kéroul pour les années 2023 à 2026, Kéroul a sondé ses membres individuels. Voici les dix leçons à tirer des réponses obtenues.

Les membres ont un vif intérêt pour Kéroul

- Le taux de réponse au sondage est de 55 %.
- Les commentaires sont abondants dans les questions ouvertes.
- Les encouragements à continuer sont très nombreux. Merci!

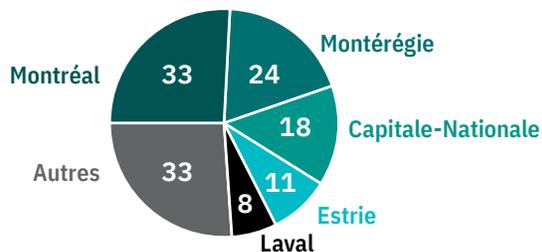
Les membres sont urbains, éduqués, âgés

Le portrait est sans surprise. Les répondants sont :

- Répartis également entre femmes et hommes.
- Très éduqués : 80 % ont au moins un diplôme d'études collégiales.
- Urbains : 60 % habitent dans trois régions : Montréal, Montérégie et Québec.
- Nés au Québec : 95 %.
- Plutôt âgés : 86 % ont plus de 50 ans.
- Relativement fidèles : 60 % sont membres depuis plus de 3 ans.
- 85 % se déplacent en fauteuil.

« Je souhaite voyager davantage et c'est difficile d'organiser un voyage pour une personne à mobilité réduite. Beaucoup de démarches à faire, surtout sur les transports une fois arrivée à notre destination. Et je ne parle pas du reste. S'il y avait un interlocuteur à l'autre bout pour nous soutenir et nous aider, ce serait formidable. »

Où habitent les membres qui ont répondu au sondage ?



Les membres voyagent beaucoup au Québec... et ailleurs

- Un répondant sur deux a passé trois nuits ou plus en 2022 dans un hébergement touristique, et un sur cinq y a passé plus de huit nuits.
- Un répondant sur deux a visité au moins trois attractions ou événements touristiques.
- Un répondant sur trois a voyagé hors Québec (pour moitié au Canada).

« Parlez des Resorts dans le Sud. Il est très difficile de trouver de bonnes informations au sujet de l'accessibilité pour le Sud. »

Les membres sortent beaucoup

- Trois répondants sur cinq ont assisté à plus de trois événements culturels au cours de la dernière année.

« J'aimerais voir en un clin d'œil sur un tableau, pour une région donnée, TOUTES les choses accessibles pour éplucher les choses à faire. »

S'ils ne voyagent pas, c'est à cause de leur santé et des problèmes d'hébergement

- Un répondant sur trois évoque sa santé et le manque d'hébergements accessibles comme motifs principaux de non-voyage.
- Suivent les problèmes reliés au budget et au transport.
- L'anxiété due au voyage est mentionnée par un répondant sur huit.

« Il faudrait des spas accessibles et développer les loisirs et plateaux sportifs adaptés. »

Les membres sont très attachés au Baladeur

- Trois répondants sur quatre ont consulté *Le Baladeur* dans le dernier mois. Dans les questions ouvertes, plusieurs disent attendre avec intérêt *Le Baladeur* tous les trimestres.
- La revue est importante pour 84 % des membres.
- La moitié des membres ont lu l'infolettre *Le Kéroul en bref*.

- En revanche, le site Internet *Le Québec pour tous* manque de visibilité puisque seulement un répondant sur trois dit le consulter.

«*J'attends toujours avec joie la publication du Baladeur.*»

«*Il y a beaucoup de solitude et d'isolement. Faire la promotion de clubs ou regroupements qui acceptent les personnes handicapées. J'aimerais aussi lire plus de récits de voyageurs avec des handicaps sensoriels ou reliés à l'autisme.*»

Les membres veulent plus d'informations sur l'accessibilité

- Les répondants souhaitent recevoir plus d'information sur les hébergements accessibles au Québec (quatre répondants sur cinq), les activités et lieux culturels accessibles au Québec (trois répondants sur quatre), les conseils pour voyager (deux répondants sur trois), les destinations hors Québec (trois répondants sur cinq).
- La défense des droits est seulement mentionnée par un répondant sur trois.

Les raisons de l'adhésion à Kéroul sont, dans l'ordre :

- Obtenir des informations sur l'accessibilité des lieux touristiques et culturels.
- Faire partie d'un organisme qui développe l'accessibilité dans les lieux touristiques et culturels.
- Faire partie d'un organisme qui revendique des droits et des accès équitables pour tous (deux répondants sur trois).

«*J'aimerais obtenir une liste d'endroits et/ou d'activités à petit budget...*»

«*Attention à employer du vocabulaire non capacitant.*»

Kéroul est crédible et efficace

- À 99 %, les répondants trouvent que Kéroul est crédible et efficace, et qu'il comprend bien les besoins de ses membres.
- Avec le même pourcentage, les répondants indiquent que Kéroul amène de réels changements dans l'accessibilité en tourisme et culture au Québec.

- La mission de Kéroul doit continuer.
- L'équipe devrait même certifier davantage de lieux afin que l'information soit la plus complète possible pour ceux qui en ont besoin.

«*Il faudrait accentuer la formation sur les lieux touristiques et culturels.*»

Les membres sont attirés par l'international

- Les répondants souhaitent que Kéroul donne davantage d'information sur des destinations hors Québec.
- Ils demandent à Kéroul de nouer des partenariats hors Québec (50 %) pour avoir davantage d'information sur les destinations hors Québec et hors Canada.

«*Continuez votre beau travail pour l'accès au Québec pour tous. Et pour ceux qui ont la santé requise pour voyager à l'international, offrir les références d'organismes semblables dans d'autres pays.*»

«*Évaluez des croisières puisque c'est un moyen très accessible de voyager.*»

Les membres s'expriment et ont des idées

Dans les questions ouvertes, les principaux sujets abordés sont les suivants :

- Les problèmes de transport.
- L'international.
- Le respect du droit à l'accessibilité au Québec.
- L'information sur les problèmes d'accessibilité et sur les lieux accessibles.
- L'information sur les activités adaptées.
- Des problèmes spécifiques, et en premier lieu, la hauteur des lits ou des bases de lit et la capacité de les ajuster.

«*Il faudrait plus de transports interurbains adaptés.*»

«*Je trouve toujours un peu illogique que vous donniez une mention Kéroul à un hôtel dont les lits sont très hauts. Cela envoie un mauvais message. Je comprends que les besoins des personnes en fauteuil ne sont pas les mêmes sur cette question de la hauteur des lits. Il faut alors promouvoir les différentes options avec les lits qui sont ajustables en hauteur (pas nécessairement électrique) et dont le dessous est dégagé.*»

ANNEXE 3

Plan stratégique de Kéroul 2023-2025

Kéroul est un organisme à but non lucratif, créé en 1979 par André Leclerc. C'est l'interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme du Québec en matière d'accessibilité depuis 1987. Le plan stratégique s'étend du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2026, en fonction de l'année financière. Ce plan comprend quatre axes.

◆ La stratégie 2023-2025

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.

◆ Axes stratégiques

Consolider l'expertise

- Harmoniser les évaluations et certifications
 - Simplification et uniformisation des rapports
 - Mise à jour de la base de données et des critères d'évaluation
 - Mise à jour des formulaires en fonction des nouveaux codes de construction
 - Révision des règles de certification
- Élargir l'expertise
 - Développement de nouvelles expertises avec l'aide de partenaires (expérience client, autisme, déficience intellectuelle, accessibilité numérique)
 - Consolidation de l'expertise culturelle
- Mesurer les actions
 - Création d'un tableau de bord provincial et sectoriel de l'accessibilité
 - Doublement du nombre d'établissements évalués
 - Évaluation de la certification *Destination pour tous*

Promouvoir l'accessibilité comme un des piliers du développement durable

- Promouvoir l'accessibilité dans le cadre du développement durable
 - Création d'un événement annuel
 - Développement d'un argumentaire sur l'accessibilité
 - Mise à jour du vocabulaire de l'accessibilité
 - Veille stratégique sur les bonnes pratiques
- Développer la mise en marché de l'offre de formation
 - Création d'un département formation
 - Doublement de l'offre de formation et du nombre de personnes formées
- Augmenter la communication avec les membres et la communauté des personnes handicapées
 - Mise en œuvre d'un plan de communication sur trois ans avec pour objectif de promouvoir le tourisme et la culture accessibles en lien avec les partenaires

Miser sur des partenariats forts

- Consolider les partenariats naturels
 - Partage régulier d'information avec les différents paliers du ministère du Tourisme
 - Évaluation et renouvellement du PAET
 - Rencontres régulières avec d'autres ministères (Culture, Enseignement supérieur, Loisir)
 - Partage d'information et présentations régulières avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, les AT + affiliés, les organismes gouvernementaux (OPHQ, RBQ)
 - Prise de contact avec des partenaires au niveau canadien
- Mener des actions de défense des droits
 - Développement de quatre actions par an avec des partenaires

- Structurer les différents types de relations partenariales
 - Révision des catégories de membres
 - Création de partenariats formels avec les AT + affiliés
 - Création de partenariats formels avec des OBNL du milieu des personnes handicapées

Développer une organisation collaborative, agile et efficiente

- Opérationnaliser le virage technologique
 - Renouvellement de la base de données
 - Regroupement des trois plateformes Web en un nouveau site
 - Implantation d'un CRM
- Uniformiser les outils et méthodes de travail
 - Systématisation des méthodes de gestion de projets
 - Uniformisation des outils de communication et de collaboration
- Renforcer la collaboration, la responsabilisation et l'autonomie
 - Mise en place d'une journée mensuelle thématique en équipe
 - Gestion décentralisée des projets
 - Mise à jour du guide pour les nouveaux employés
 - Production d'un plan annuel de formation individuel et collectif
 - Création d'un comité social
- Assurer la pérennité financière par le maintien et le développement des subventions gouvernementales et la diversification des revenus autonomes
 - Augmentation des revenus pour soutenir le plan stratégique
 - Augmentation des revenus autonomes
 - Implantation d'un système intégré de gestion
 - Mise à jour des processus et des politiques internes

ANNEXE 4

Présence de Kéroul dans les médias

Articles, communiqués

- *Newswire*, 13 avril 2022, Parution de la 5^e édition de la brochure [Le Québec pour tous](#)
- *Newswire*, 13 avril 2022, Publication of the 5th edition of [The Québec for All brochure](#)
- *Vaughantoday*, 15 mai 2022, Publication of the fifth edition of the brochure [Le Québec pour tous](#)
- Infolettre de l'AQLPH, 18 mai 2022, Nouvelle brochure [Le Québec pour tous](#)
- CTV News Montréal, 14 juin 2022, [Montreal woman raising concerns about hotel accessibility after 'devastating' experience at downtown hotel](#)
- *La Presse*, 20 juin 2022, [150 millions pour moderniser le réseau des « cabanes brunes »](#)
- *Neo media*, 22 juin 2022, [La semaine québécoise des handicapés – Nous avons rencontré une personne dévouée](#)
- Ici Radio-Canada, 28 juin 2022, [Les matinées apaisées : une sortie conçue pour les enfants avec des besoins particuliers](#)
- *Tourisme accessible*, 1^{er} juillet 2022, [Le tourisme autochtone au Québec](#)
- *Le lézard*, 24 août 2022, [Nomination de Bruno Ronfard à la direction générale de Kéroul](#)
- *Newswire*, 24 août 2022, [Nomination de Bruno Ronfard à la direction générale de Kéroul](#)
- *Pax nouvelles*, 25 août 2022, [Bruno Ronfard devient directeur général de Kéroul](#)
- *TourismExpress*, 25 août 2022, [NOMINATION : Kéroul – Bruno Ronfard](#)
- *Le Journal de Québec*, 27 août 2022, [Balade en fauteuil roulant](#)
- Ici Radio-Canada, 7 septembre 2022, [Les matinées apaisées : une sortie conçue pour les enfants avec des besoins particuliers](#)
- *Journal Accès*, 20 septembre 2022, [Rendre le plein air inclusif](#)
- *Journal Le Nord*, 20 septembre 2022, [Rendre le plein air inclusif](#)
- *Montreal Gazette*, 13 octobre 2022, [Hotel Intel : Montreal's Monville is accessible for all](#)
- *Ottawa Sun*, 13 octobre 2022, [Hotel Intel : Montreal's Monville is accessible for all](#)
- *Montreal Gazette*, 15 octobre 2022, [Montreal's Monville accessible for everyone](#)
- *Le journal de Montréal*, 15 décembre 2022, [Regroupement Loisir et Sport du Québec et la lumière fut... chez les fédérations](#)
- *Mc Gill Daily*, 13 février 2023, [Accessibility in a Montreal Winter](#)
- *Le Devoir*, 15 février 2023, [Tourisme d'affaires : tous les chemins mènent au Centre-du-Québec](#)
- *Jacques-cartier.com*, 21 février 2023, [5 activités inclusives en plein air dans La Jacques-Cartier](#)
- *Global News*, 8 mars 2023, [Montreal Planetarium issues apology following complaints from families of children with autism](#)

Entrevues radio et télévision

- AMI-télé, [Ça me regarde](#), 3 avril 2022, [Guide Pour une expérience culturelle accessible et inclusive](#)
- CKVL, *Voyage Voyage*, 5 avril 2022, [Le monde de Kéroul](#)
- CKVL, *Voyage Voyage*, 5 avril 2022, [Guide Pour une expérience culturelle accessible et inclusive](#)
- Canal M, *Sans détour*, 11 avril 2022, [Guide Pour une expérience culturelle accessible et inclusive](#)
- Ami télé, [Ça me regarde](#), 2 mai 2022, [Vidéo Expérimentez le plein air accessible](#)
- Les Capés, Facebook live, 1^{er} juin 2022, [Kéroul dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées](#)
- AMI-télé, [Ça me regarde](#), 1^{er} août 2022, [Best-of de l'été](#)
- Canal M, *M l'été* avec Chantal Lavoie, 15 août 2022, [Nathalie Roy parle du PAET](#)
- AMI-télé, [Ça me regarde](#), le 30 août 2022, [Annonce de l'arrivée du nouveau directeur général à Kéroul](#)
- AMI-télé, [Ça me regarde](#), 1^{er} novembre 2022, [Les chalets accessibles](#)

- Canal M, *Sans détour*, 7 novembre 2022, [entretien avec Bruno Ronfard](#)
- Parodom podcast, 31 janvier 2023, [Un monde accessible](#), avec Isabelle Ducharme

Articles à propos du Programme d'accessibilité des établissements touristiques

- *NewsWire*, 25 avril 2022, [Programme d'accessibilité des établissements touristiques 2022-2024 — Appui de 5 M\\$ pour soutenir la réalisation de projets d'accessibilité aux établissements touristiques](#)
- *Courrier Frontenac*, 26 avril 2022, [5 millions \\$ pour améliorer l'accessibilité des établissements touristiques](#)
- *HRI mag*, 26 avril 2022, [5 M\\$ pour soutenir l'accessibilité aux établissements touristiques](#)
- RIM, 26 avril 2022, [Programme d'accessibilité des établissements touristiques 2022-2024 Appui de 5 M\\$ pour soutenir la réalisation de projets d'accessibilité aux établissements touristiques](#)
- *Tourismexpress*, 26 avril 2022, [5 M\\$ pour soutenir la réalisation de projets d'accessibilité aux établissements touristiques](#)
- *Mon Thetford*, 29 avril 2022, [Aide financière pour soutenir des projets d'accessibilité aux établissements touristiques](#)
- *Le Nord-Côtier*, 2 mai 2022, [Les travaux sont lancés pour l'Économusée autochtone Maskisin](#)
- [Hebdrivenord.com](#), 13 mai 2022, [5 M\\$ pour soutenir des projets d'accessibilités aux établissements touristiques](#)
- *Tourismexpress*, 22 juin 2022, [Otis Nature imagine un prêt-à-camper à accès universel à travers le Québec pour un tourisme plus durable et humain](#)
- *La Tribune numérique*, 27 juin 2022, [Le Zoo de Granby gonflé à bloc](#)
- *Le Quotidien numérique*, 27 juin 2022, [Le Zoo de Granby gonflé à bloc](#)
- *Camp Québec*, 12 juillet 2022, [Appels de projets](#)
- *Courriel Laval*, 12 juillet 2022, [Appel de projets du Programme d'accessibilité des établissements touristiques](#)
- *Le Lézard*, 12 juillet 2022, [Appel de projets du Programme d'accessibilité des établissements touristiques](#)
- *Quotidien économique*, 12 juillet 2022, [Appel de projets du Programme d'accessibilité des établissements touristiques](#)
- *Tourismexpress*, 13 juillet 2022, [Appel de projets du Programme d'accessibilité des établissements touristiques \(PAET\)](#)
- Infolettre Terroir et Saveur, 14 juillet 2022, [PAET appels de projets](#)
- [Musées.qc.ca](#), 29 juillet 2022, [PAET appels de projets](#)
- *La Voix de l'Est*, 13 août 2022, [Du vélo de montagne adapté à Bromont](#)
- *La Voix de l'Est*, 15 octobre 2022, [Six mini-chalets au Zoo de Granby](#)
- Ici Radio Canada, 8 février 2023, [Des équipements pour plus d'accessibilité aux sentiers du Parc de la gorge de Coaticook](#)
- CBC, 11 février 2023, [Her daughter couldn't access the park in a wheelchair, so a Quebec mom proposed a solution](#)
- *Le progrès*, 8 février 2023, [Le Parc de la gorge de Coaticook rend ses sentiers accessibles à des gens à mobilité réduite](#)
- *La tribune numérique*, 10 mars 2023, [Le parc de la Gorge se prépare pour la 10e saison de Foresta Lumina](#)
- *Le Lézard*, 17 mars 2023, [Programme d'accessibilité des établissements touristiques — Québec accorde plus de 84 000 \\$ pour améliorer l'accessibilité des établissements touristiques de Trois-Rivières](#)
- [Infodelalievre.ca](#), le 30 mars 2023, [Le Parc régional Montagne du Diable reçoit 137 745 \\$ de Québec](#)



Kéroul 
Tourisme Culture Accessibles

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