

## Kéroul : Mode d'emploi<sup>1</sup>

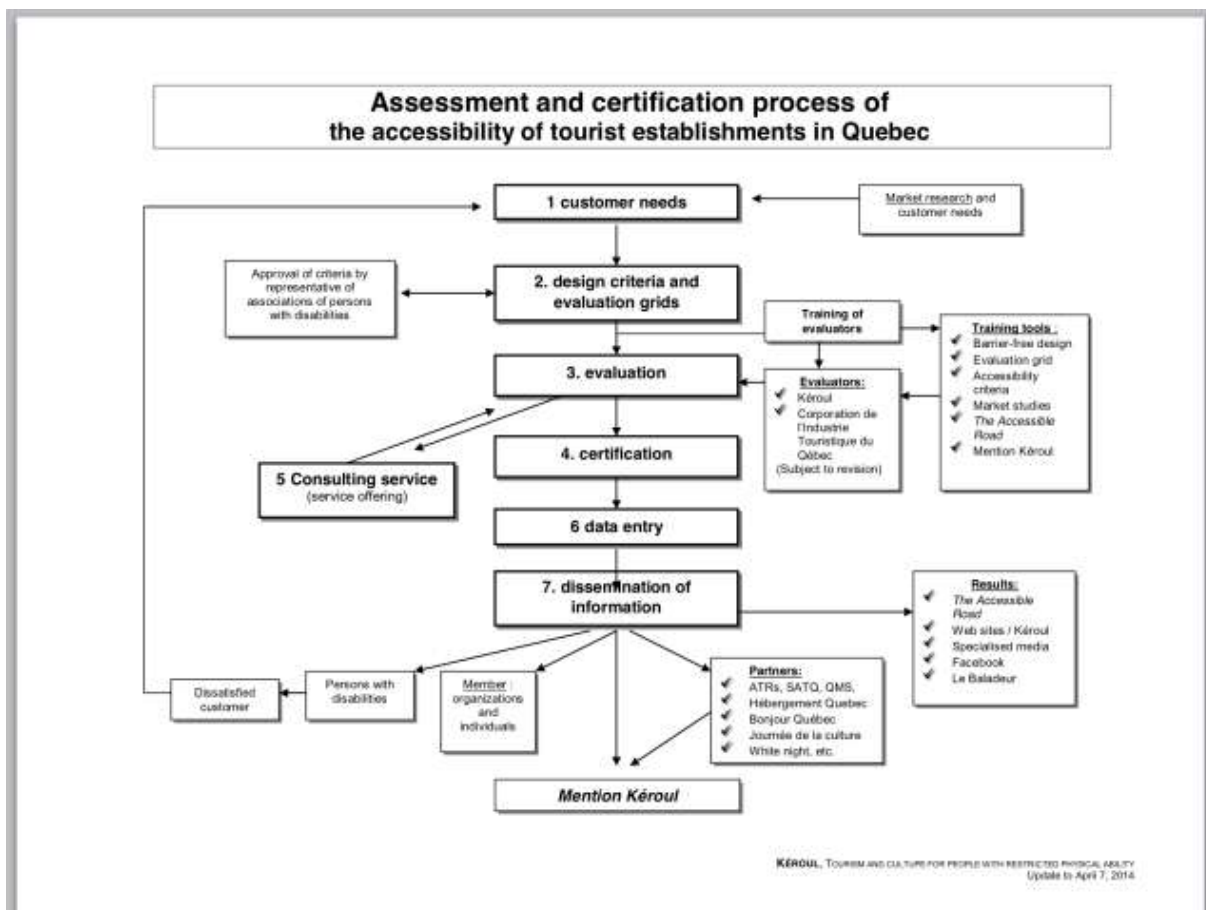
Isabelle DUCHARME, Kéroul, Montréal, Québec, Canada (présentatrice)  
André LECLERC, Kéroul, Montréal, Québec, Canada

*“Kéroul is a Québec-based organization that pointing the way to accessible vacation and cultural opportunities throughout the province – and serving as an inspirational example of how a government department (Québec’s Ministry of Tourism) and a community based organization can work collaboratively for the common good.”*

- Raymond D. Cohen, CEO, Editor-in-chief, ABILITIES, Toronto, Winter 2010-2011.

Fondé en 1979 par André Leclerc, Kéroul a pour mission de rendre le tourisme et la culture accessible aux personnes à capacité physique restreinte. Depuis 1987, Kéroul est l’interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme du Québec (Tourisme Québec).

Les principales tâches que réalise Kéroul dans le cadre de sa mission sont synthétisées dans le schéma suivant :



1. **La prise en compte des besoins de la clientèle** se fait notamment par le biais des études de marché : études des besoins et des comportements des personnes à capacité physique restreinte en matière de tourisme et de culture. Ces études font l'objet d'une présentation distincte de la part de Mme Isabelle Ducharme.
2. **L'évaluation et la certification de l'accessibilité des établissements** touristiques et culturels se fait en trois étapes : la conception des critères et des grilles d'évaluation, l'évaluation et la certification. Ce processus est volontaire et seules les cotes d'accessibilité attribuées par Kéroul sont mentionnées sur les sites officiels de Tourisme Québec et des associations touristiques régionales.
3. **La formation du personnel de première ligne** est offerte par Kéroul depuis 1983. La formation *Service Complice (Welcoming Ways)* est donnée par deux formateurs handicapés. Plus de 20 000 personnes ont profité de cette formation dans les entreprises touristiques et culturelles et dans les services de transport.
4. **La diffusion de l'information** par la publication de guides et maintenant par le site Web.
5. **La promotion** des établissements touristiques accessibles par ***La Route Accessible***, Prix Ulysse de l'OMT.
6. **La Mention Kéroul** est décernée lors du Gala annuel des grands prix du tourisme québécois à une entreprise ou une institution qui s'est démarquée par ses efforts d'accessibilité.
7. **La Déclaration québécoise concernant l'accessibilité du tourisme** pour toutes les personnes ayant une incapacité : les 22 associations sectorielles signataires de cette déclaration s'engagent à poser des gestes concrets visant à accueillir les personnes handicapées.
8. **Les représentations de Kéroul** auprès des partenaires sont multiples : membres des conseils d'administration de l'Association québécoise de l'industrie du tourisme, du Bureau du taxi de Montréal, et réunion interministérielle avec le gouvernement du Québec à tous les deux ans.

Kéroul veut partager avec ses collègues ses façons de faire afin de se donner une direction commune dans le développement international du tourisme accessible.

## Keroul: Operating instructions

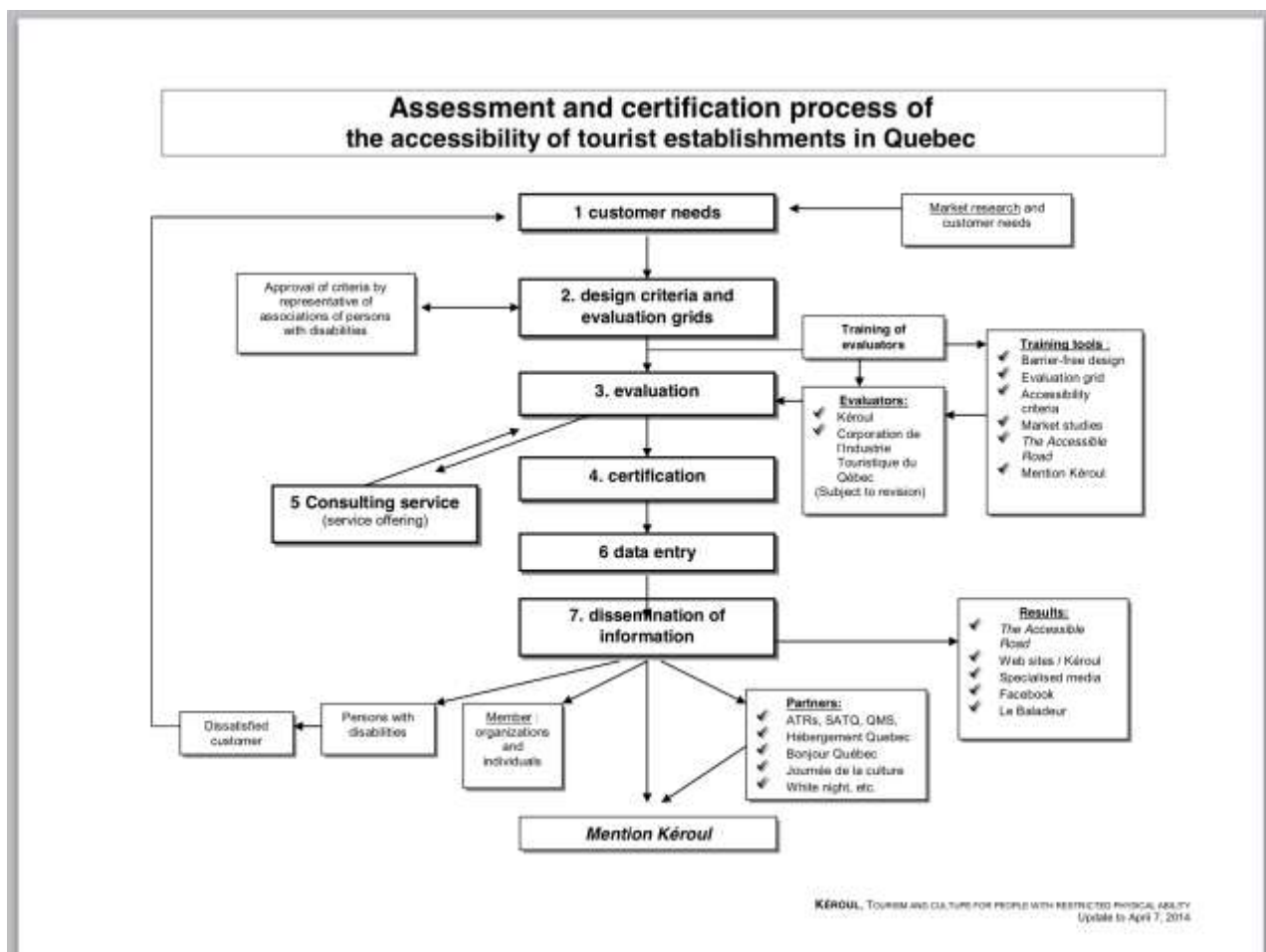
Isabelle Ducharme, K eroul, Montreal, Quebec, Canada (presenter);  
André LECLERC, K eroul, Montréal, Québec, Canada

*“K eroul is a Québec-based organization that pointing the way to accessible vacation and cultural opportunities throughout the province – and serving as an inspirational example of how a government department (Québec’s Ministry of Tourism) and a community based organization can work collaboratively for the common good.”*

- Raymond D. Cohen, CEO, Editor-in-chief, ABILITIES, Toronto, Winter 2010-2011

Founded in 1979 by André Leclerc, K eroul’s mission is to make tourism and culture accessible to people with restricted physical ability. Since 1987, K eroul is the privileged interlocutor of the Ministry of tourism of Quebec (Tourisme Québec).

The main tasks that achieves K eroul as part of its mission are synthesised in the following diagram:



1. **Taking account of the needs of the customer** is done through market research: studies of the needs and behaviours of people with restricted physical ability in tourism and culture. These studies are a separate presentation on the part of Mrs. Isabelle Ducharme.
2. **Assessment and certification of the accessibility of tourism and cultural institutions** is done in three steps: design criteria and grids of evaluation, assessment and certification. This process is voluntary and only accessibility ratings by Kéroul are mentioned on the official sites of Tourisme Québec and regional tourism associations.
3. **The training of staff of first line** is provided by Kéroul since 1983. The training *Service accompli (Welcoming Ways)* is given by two trainers with disabilities. More than 20,000 individuals have benefited from this training in cultural and tourist businesses and transport services.
  4. **The dissemination of information** by the publication of guides and Web site now.
  5. **The promotion** of accessible tourist establishments by *The road Accessible*, winner of UNWTO Ulysses award.
  6. **The Mention Kéroul** is awarded at the annual *Gala annuel des grands prix du tourisme québécois* to a company or institution that stood out by its accessibility efforts.
  7. **The Declaration Quebec concerning tourism accessibility** for all persons with a disability: 22 sectoral associations signatories to this declaration undertaken to take concrete actions to accommodate persons with disabilities.
  8. **Representations of Kéroul** with partners are multiple: members of the boards of Directors of the Quebec Association of the tourism industry, the office of taxi in Montreal, and interdepartmental meeting with the Government of Quebec every two years.

Kéroul wants to share with colleagues its ways of doing things in order to give a common direction in the international development of accessible tourism.