

Pour un service de taxi adapté, disponible à 30 minutes de préavis

Mémoire présenté par :

Isabelle Ducharme, présidente du conseil d'administration de Kéroul

André Leclerc, directeur général et fondateur de Kéroul,

Tourisme et culture pour personnes à capacité physique restreinte

Mémoire présenté aux membres de :

***La Commission permanente du Conseil municipal sur le transport,
la gestion des infrastructures et l'environnement***

et

***La Commission permanente du Conseil d'agglomération sur
l'environnement, les transports et les infrastructures***

Montréal, le 30 novembre 2010

Kéroul,
4545, av. Pierre-de Coubertin,
C. P. 1000, succ. M.
Montréal (Québec) H1V 3R2
514 252-3104
infos@keroul.qc.ca



Mesdames et messieurs,

Nous vous remercions de tenir une audience publique qui permettra à divers intervenants, (et non uniquement aux représentants de l'industrie du transport par taxi) de vous faire part des problématiques qu'ils rencontrent et des solutions qu'ils préconisent pour y remédier.

Ce mémoire est composé de trois parties :

Nous souhaitons vous présenter Kéroul, sa mission et ses demandes.

1- KÉROUL EST SYNONYME DE TOURISME ET DE CULTURE ACCESSIBLES AUX PERSONNES À CAPACITÉ PHYSIQUE RESTREINTE

Kéroul est un organisme à but non lucratif dont la mission est de **rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte**. À cette fin, Kéroul informe, représente, développe et fait la promotion du tourisme et de la culture accessibles auprès des personnes à capacité physique restreinte ainsi qu'auprès des administrations publiques et des entreprises privées.

Depuis sa fondation en 1979, Kéroul s'efforce de démontrer que les personnes à capacité physique restreinte constituent un marché important au Québec. Ces personnes représentent 15 % de la population active¹. De plus, ce segment de la population est en croissance constante compte tenu du vieillissement de la population². Les retombées économiques en matière de tourisme reliées à cette clientèle sont estimées à 263 millions de dollars au Québec³. Ces retombées dépendent toutefois d'une offre de service adaptée aux besoins des personnes à capacité physique restreinte. C'est pourquoi, il est important que les activités touristiques et culturelles, soient dotées d'infrastructures, d'équipements et de services adaptés qui favoriseront l'intégration des personnes handicapées.

¹ Selon l'étude de marché réalisée en 2001 par Léger & Marketing et l'Université du Québec à Montréal.

² « *Un Canadien sur sept atteint d'un handicap, Le taux d'incapacité global au Canada a grimpé entre 2001 et 2006* », *La Presse*, Montréal, 29 décembre 2009.

³ Selon l'étude de marché réalisée en 2001 par Léger & Marketing et l'Université du Québec à Montréal.

Les principaux champs d'action de Kéroul sont :

- La concertation et la représentation auprès des milieux du tourisme, de la culture et du transport;
- L'évaluation et la certification de l'accessibilité des bâtiments;
- La recherche, le développement et le service-conseil en matière d'accessibilité;
- La formation à l'accueil et à l'offre des services aux personnes handicapées et aux aînés;
- L'information relativement à la planification de voyages à l'intention des personnes à capacité physique restreinte.

L'expertise de Kéroul est reconnue notamment par le ministère du Tourisme du Québec qui en a fait son mandataire en matière d'accessibilité des lieux touristiques. Cette reconnaissance du ministère du Tourisme est libellée dans un protocole d'entente renouvelé depuis 1987. Toutes les cotes d'accessibilité remisent aux établissements touristiques diffusées par le ministère du Tourisme ont été émises par Kéroul.

De plus, Kéroul a initié le projet et a organisé la tenue de la *Table de concertation sur le taxi accessible* de la Ville de Montréal.

Kéroul tient à souligner le travail du Bureau du taxi de la Ville de Montréal pour le dialogue constant qu'il assure avec l'industrie du taxi et ses partenaires. En outre, Kéroul est particulièrement fier de compter le Bureau du taxi à titre de signataire de la *Déclaration québécoise concernant l'accessibilité au tourisme pour toutes personnes ayant une incapacité*. Nous remercions à cet effet Madame Manon Barbe, mairesse de l'Arrondissement de LaSalle et responsable du transport au comité exécutif.

2- LES RÉALISATIONS DE KÉROUL

Kéroul a élaboré **plusieurs grilles d'évaluation qui s'appuient sur les normes du Code du bâtiment. Quoique plus sévères, les normes de Kéroul incluent un plus large éventail d'handicaps.** En outre, elles tendent vers des normes universelles d'accessibilité. Le ministère du Tourisme du Québec reconnaît la certification de l'accessibilité décernée par Kéroul à plus de 6 000 établissements touristiques et culturels.

Kéroul propose aux entreprises de mieux accueillir les personnes handicapées et les personnes âgées et offre un programme de formation intitulé «*Service Complice*», accrédité par Emploi Québec.

La réalisation de Kéroul qui compte le plus de notoriété demeure encore *La Route Accessible*. Cet outil d'information et de promotion du tourisme accessible au Québec a été développé en partenariat avec les associations touristiques régionales participantes et leurs membres.

La Route Accessible propose des escapades et des thématiques de vacances pour les personnes à capacité physique restreinte : attrait touristique, sites culturels, établissements d'hébergements et bureaux d'information touristique. Autant de lieux qui ont été adaptés aux besoins de ces personnes et dont le personnel est certifié *Service Complice*. Le personnel certifié a suivi la formation de Kéroul garantissant un accueil et des services qui répondent aux besoins de cette clientèle.

La Route Accessible est une carte géographique (produite tant en français qu'en anglais) en format papier qui est offerte gratuitement. De plus, elle est disponible sur le Web soit, en passant par le site Internet de Kéroul à l'onglet *La Route accessible* ou simplement en tapant www.larouteaccessible.com.

Sur le marché du Québec, la diffusion et la distribution de cet outil de promotion et d'information de l'accessibilité de lieux touristiques et culturels se fait en collaboration avec les Associations touristiques régionales (ATR). En ce qui a trait aux marchés de proximité, Kéroul est partenaire de Tourisme Québec et de Développement économique Canada.

**Page couverture de l'édition 2010 de *La Route Accessible*
Marché du Québec**



Page couverture de l'édition 2010 de *The Accessible Road*

**Marchés de proximité
(Ontario et Nouvelle-Angleterre)**



Site Internet francophone de *larouteaccessible.com*.



Un guide branché sur l'accessibilité pour des voyages sécuritaires et sans obstacles au Québec

La Route Accessible, c'est quoi? | Que proposent les établissements adaptés? | Trucs et astuces | English



RÉGIONS

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE



CANTONS-DE-L'EST



CHARLEVOIX



CHAUDIÈRE-APPALACHES



LAURENTIDES



LAVAL



MANICOUAGAN



MONTÉRÉGIE



MONTRÉAL



OUTAOUAIS



QUÉBEC



SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN



Bienvenue sur La Route Accessible, votre allier pour des voyages sans obstacles au Québec!

La Route Accessible est une initiative de Kéroul, interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme et organisme à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir l'accessibilité du tourisme et de la culture aux personnes à capacité physique restreinte depuis plus de 30 ans.

Bonne Route!

[En savoir plus](#)

RECHERCHE

Par nom
 Par type
 Par région

Autres critères ▾

- Vignette d'accompagnement touristique et de loisir. Accès gratuit à l'accompagnateur d'une personne ayant une déficience.
- Service(s) aux personnes ayant une déficience visuelle
- Documents en braille et/ou en gros caractères
- Menu en braille et/ou en gros caractères
- Panneaux en braille et/ou en gros caractères
- Exploration tactile
- Service(s) aux personnes ayant une déficience auditive
- Décodeur pour sous-titrage à la télévision
- ATS disponible
- Audioguide avec réglage de volume
- Alarme d'incendie clignotante et/ou vibrante
- Langage des signes du Québec
- Système d'aide à l'audition
- Fauteuils roulants disponibles
- Chambres adaptées
- Douche-cabine adaptée
- Banc de douche ou de transfert amovible
- Douche-téléphone amovible
- Toilette surélevée
- Table à pique-nique accessible

Rechercher

Kéroul s'est doté d'une vision réaliste de développement de l'accessibilité touristique et culturelle au Québec. D'où la création de *La Route Accessible*.

« Que le Québec devienne une destination touristique et culturelle attrayante, accueillante qui respecte les principes du développement durable et de l'accessibilité universelle. »

L'équipe et les partenaires de Kéroul croient fortement que *La Route Accessible* est une valeur ajoutée à l'offre touristique du Québec tant à l'étranger que dans la province. **Cet outil de promotion contribue à mieux positionner notre destination en faisant valoir l'accessibilité des lieux, l'accueil chaleureux et le service à la clientèle hors du commun.**

L'expertise de Kéroul en accessibilité touristique et culturelle est une référence pour les diverses instances décisionnelles. Kéroul a réalisé plusieurs études pour le compte de différents ministères provinciaux et fédéraux, d'intervenants privés ainsi qu'à l'échelle internationale, par exemple Kéroul a...

...effectué une étude pour le compte de l'*ASIA-Pacific Economic Cooperation* (APEC) afin d'identifier les meilleures pratiques en matière de tourisme adapté auprès des 21 pays membres;

...présenté deux conférences lors de la Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées et à mobilité réduite, *Transed 2010*, à Hong Kong;

...conseillé les gouvernements du Pérou et du Costa Rica et a signé des ententes de coopération avec le Maroc et la Tunisie. De plus, Kéroul est partenaire de Tourisme et Handicap, une association française favorisant le tourisme pour les personnes handicapées.

...été invité à titre de conférencier au III^e congrès du réseau européen du tourisme accessible (ENAT) à Valladolid en Espagne, les 24, 25 et 26 novembre 2010.

3- NOS REVENDEICATIONS

1- UN SERVICE DE TAXI ADAPTÉ DISPONIBLE SUR APPEL À 30 MINUTES DE PRÉAVIS, JOUR ET NUIT.

Présentement, les véhicules adaptés subventionnés par le gouvernement du Québec sont monopolisés par le service de transport adapté de la Société de transport de Montréal (STM). Nous jugeons que les personnes à capacité physique restreinte (citoyens à part entière) n'ont pas à dépendre des horaires et surtout des disponibilités du transport adapté. Elles ont le droit de se déplacer en taxi en toute liberté. Que ce soit, pour le travail ou toutes autres activités. Actuellement le problème de manque de disponibilité des taxis adaptés reste entier.

Il en va de même pour les touristes handicapés qui viennent visiter la Ville de Montréal. Que font-ils une fois à destination? Toute la chaîne de leurs déplacements, de leur résidence jusqu'à leur hôtel à Montréal, est accessible, notamment parce qu'il y a des taxis adaptés à l'aéroport. Mais une fois à l'hôtel, sont-ils condamnés à en visiter le voisinage?

Notre demande est raisonnable. Nous ne demandons pas l'impossible. Le fait de rendre disponible ces taxis 24 h sur 24 et à 30 minutes de préavis demeure une requête réalisable. Nous ne demandons pas que 100 % des taxis de Montréal soient adaptés aux personnes à capacité physique restreinte comme c'est le cas à Londres.

Alors que l'industrie du taxi se plaint de vivre des difficultés économiques, elle devrait peut-être ouvrir les yeux et répondre à cette demande légitime. Nous croyons qu'il appartient aux intermédiaires des services de taxi d'organiser et de mettre en place

ce service. De plus, les autorités devraient statuer sur cette question et en ordonner le respect. Nous jugeons que cette obligation morale est liée au privilège d'offrir ce service public.

2- UNE AUGMENTATION DU NOMBRE DE TAXIS ADAPTÉS ET L'ÉLIMINATION DES RESTRICTIONS LIÉES À L'ÉMISSION DES NOUVEAUX PERMIS.

Les taxis adaptés (ou accessibles) sont exploités en vertu d'un permis « régulier » de taxi ou d'un permis dit restreint. La Planification triennale 2011-2013 du Bureau du taxi de Montréal⁴ révèle qu'**il n'y a que 153 taxis accessibles à Montréal.**

Nous constatons que :

- 1) Ce nombre est insuffisant;
- 2) Ce nombre a diminué au cours des dernières années;
- 3) 90 % de ces taxis sont exploités en vertu de permis restreints;
- 4) Seulement 16 taxis accessibles sont exploités en vertu de permis de taxi « réguliers » sur environ 4 400 taxis.

Le nombre de taxis accessibles à Montréal est plus qu'insuffisant. Boston, une ville comparable à Montréal compte **dix fois plus de taxis accessibles. Vancouver compte 19 % de taxis accessibles⁵** en comparaison à **3,8 % dans la Ville de Montréal.**

Le nombre de taxis accessibles à Montréal est en baisse. En 2008, la Commission des transports du Québec (CTQ) comptait 175 taxis accessibles sur l'île de Montréal⁶. C'est donc une diminution de 12,5 % en seulement deux ou trois ans. Ce fait est très alarmant.

⁴ Bureau du taxi et du remorquage de Montréal, Une image de marque pour les taxis de Montréal, Planification triennale 2011-2013, Montréal, été 2010, 31 pages. (Voir la page 21.)

⁵ City of Vancouver, British Columbia, Vehicle for Hire Bylaw No 6066, July 2009; voir l'article 23.

⁶ Commission des transports du Québec, Étude sur le transport par taxi accessible sur l'île de Montréal, Direction de la concertation et du développement, novembre 2008, 59 pages; page 26.

Pire encore, certaines personnes demandent un moratoire sur les permis restreints, alors que ces permis représentent 90 % des taxis accessibles. Non seulement ils ne sont pas en nombre suffisant mais, ils n'ont aucune disponibilité en-dehors des contrats institutionnels. La nature même des permis *restreints* fait en sorte qu'ils ne peuvent être disponibles en-dehors de ces contrats institutionnels. Ils ne peuvent pas offrir le service de taxi accessible que réclame une personne handicapée, en dehors du contrat avec la STM ou d'une autre institution.

Tant que l'industrie du taxi ne sera pas en mesure de répondre adéquatement à l'offre de taxis adaptés, la Commission des transports du Québec (CTQ) sera en droit d'émettre des permis pour le transport des personnes handicapées.

Nous recommandons en outre que ces taxis puissent desservir la clientèle régulière afin de rentabiliser leur disponibilité pour répondre aux demandes des personnes handicapées en dehors des contrats institutionnels. La Ville d'Edmonton émet des permis spéciaux pour les taxis accessibles qui peuvent offrir leurs services à toute la population, comme tout autre taxi, mais ils sont tenus d'accorder une priorité aux personnes handicapées. Ils doivent en outre tenir un registre de toutes les courses qu'ils effectuent en indiquant les points d'origine et les destinations⁷. La plupart des villes canadiennes qui offrent des services de taxis accessibles permettent à leurs exploitants de desservir la clientèle régulière des taxis⁸. C'est aussi le cas à Ottawa.

⁷ The City of Edmonton Bylaw 13909, The Accessible Taxi Bylaw, articles 11 b, c, et 16.

⁸ Voir le rapport produit pour la Ville Kingston, Accessible On Demand Taxi Service, 2009, page 30.

3- NOUS VOULONS QU'UNE RÉFLEXION SOIT AMORCÉE SUR L'AMÉNAGEMENT DES VÉHICULES (ACCESSIBLES OU NON) UTILISÉS DANS LE TAXI POUR FAVORISER L'ACCÈS AUX PERSONNES HANDICAPÉES.

Les personnes handicapées n'utilisent pas seulement les taxis accessibles mais aussi les berlines. Parmi tous les véhicules disponibles sur le marché, certains offrent des dimensions plus généreuses facilitant l'embarquement et le confort des passagers.

Les autorités québécoises devraient s'inspirer de la réflexion entamée en Europe à ce sujet. Le rapport produit par la Conférence Européenne des Ministres des Transports et l'Union Internationale du Transport Routier⁹ recommande notamment des dimensions optimales pour les **taxis accessibles en fauteuil roulant et les taxis accessibles standards.**

4- NOUS VOULONS QUE TOUS LES CHAUFFEURS DE TAXI SOIENT FORMÉS ET SENSIBILISÉS AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES.

La formation relative au transport par taxi des personnes handicapées ne s'adresse pas exclusivement aux chauffeurs qui conduisent un véhicule adapté ou qui ont un contrat avec un client institutionnel. Tous les chauffeurs sont susceptibles, à un moment ou à un autre, de transporter une personne aveugle, muette, sourde, lente, etc. Il faut que cette formation « de sensibilisation » soit donnée à tous les chauffeurs sans exception.

Nombreux sont les chauffeurs de taxi qui ont suivi cette formation depuis son instauration en 1992. Pouvons-nous émettre l'hypothèse que les chauffeurs qui n'ont pas encore suivi cette formation sont ceux qui en ont le plus de besoin?

⁹ Conférence Européenne des Ministres des Transports (CEMT) et Union Internationale des Transports Routiers (IRU), Améliorer l'accès aux Taxis, Paris, 2007, 85 pages. Voir en particulier les pages 70 à 79.

Les répartiteurs sont tous susceptibles de recevoir des appels de personnes handicapées et devraient aussi suivre cette formation¹⁰.

5- NOUS VOULONS PASSER À L'ACTE ET NOUS ENGAGER AVEC LE BUREAU DU TAXI DE MONTRÉAL POUR L'ÉLABORATION D'UN PLAN D'ACTION QUI IDENTIFIERA LES MESURES À PRENDRE AU COURS DES TROIS PROCHAINES ANNÉES, POUR ACCROÎTRE LA DISPONIBILITÉ DES TAXIS ACCESSIBLES EN DEHORS DU CADRE DU TRANSPORT ADAPTÉ DE LA STM.

Ce Plan d'action triennal abordera les questions suivantes :

- a) **Les obstacles à une disponibilité accrue des taxis accessibles :** écoute et conciliation des perceptions des chauffeurs, des titulaires de permis et des intermédiaires en service de taxi;
- b) La vision des usagers : leurs opinions et leurs attentes pour bonifier le service de taxi accessible;
- c) La disponibilité des véhicules adaptés chez les fournisseurs et les particularités techniques de ces véhicules (dimensions intérieures, systèmes d'attaches, éclairage, sécurité, etc.);
- d) Les permis utilisés pour offrir le service de taxi accessible : permis restreints ou permis « régulier »;
- e) Le code d'éthique des chauffeurs de taxi accessible;
- f) La formation des chauffeurs à l'égard du service à la clientèle et des particularités des systèmes d'attaches;
- d) La diffusion de l'information et la publicité de ce service de taxi accessible auprès des personnes handicapées, des institutions, des

¹⁰ C'est aussi l'une des recommandations de la Conférence Européenne des Ministres des Transports (CEMT) et de l'Union Internationale des Transports Routiers (IRU) dans leur rapport conjoint Améliorer l'accès aux Taxis, Paris, 2007, 85 pages; page 84.

établissements touristiques et culturels et auprès de toute la population.

Nous saluons le Bureau du taxi de la Ville de Montréal qui a signé la *Déclaration québécoise concernant l'accessibilité au tourisme pour toutes les personnes ayant une incapacité* (Annexe 2). Le Plan d'action que nous vous proposons serait une réalisation concrète à la suite de cet engagement.

CONCLUSION :

En conclusion, nous insistons sur le fait que nos attentes sont raisonnables :

- 1) La disponibilité du service;
- 2) Des véhicules mieux adaptés;
- 3) Des chauffeurs formés et sensibilisés aux besoins des personnes handicapées.

Nos demandes maintes fois formulées sont bien loin de l'extravagance. Nous les réitérerons tant que nous n'obtiendrons pas les résultats escomptés...

... 35 ans après l'adoption par l'Organisation des Nations Unies de la *Déclaration des droits de la personne handicapée*;

... 32 ans après l'adoption par l'Assemblée nationale du Québec de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées*;

... alors que le Conseil des Ministres a adopté le 4 juin 2009 la *Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées* et intitulée : « *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* ».

Le Plan de transport de la Ville de Montréal prévoit « le développement du marché du taxi accessible ». **C'est court, imprécis et peu engageant.**

Nous aurions souhaité y voir une volonté plus ferme de la part de la Ville de Montréal, et que le plan s'appuie sur ce qui se fait de mieux dans les villes comparables.

Nous attendons des autorités qu'elles soient claires et fermes à ce sujet. L'industrie du taxi est avantagée de privilèges exclusifs pour offrir ce service de transport indispensable à la population. Elle se doit d'en assumer aussi les responsabilités publiques.

Nous vous remercions pour votre attention.

Annexe 1

LISTE DES MÉMOIRES DÉPOSÉS PAR KÉROUL RELATIVEMENT À LA DISPONIBILITÉ DES TAXIS ACCESSIBLES

- ❑ Mémoire de Kéroul sur la réforme du transport par taxi déposé à la Commission des transports et de l'environnement de l'Assemblée nationale du Québec le 7 octobre 1999, 9 pages.
- ❑ Transport par taxi de personnes à capacité physique restreinte, présenté par Kéroul à la Commission des transports du Québec, novembre 2002, 14 pages.
- ❑ Mémoire de Kéroul présenté à la Commission permanente du Conseil sur les transports, Ville de Montréal, le 22 mai 2003, 11 pages.
- ❑ Le transport par taxi des personnes à capacité physique restreinte, Un service avant tout! Mémoire de Kéroul présenté au Ministère des Transports du Québec dans le cadre de la consultation sur la mise en application de la réforme du transport par taxi, le 5 octobre 2004, 14 pages.
- ❑ Taxis accessibles, lettre adressée à la Ministre des Transports Madame Julie Boulet, le 4 décembre 2009.

Annexe 2

DÉCLARATION QUÉBÉCOISE CONCERNANT L'ACCESSIBILITÉ AU TOURISME POUR TOUTES LES PERSONNES AYANT UNE INCAPACITÉ

CONSIDÉRANT les déclarations nationales et internationales reconnaissant le droit au repos, au temps libre, au loisir, aux congés annuels payés : Déclaration universelle des droits de l'Homme (ONU, 1948), Déclaration nationale sur les loisirs, (ministres provinciaux du loisir, Canada, 1974), Charte internationale du loisir (World Leisure, 2000), Déclaration de Montréal (BITS, 1996);

CONSIDÉRANT l'article 7 du Code mondial d'éthique du tourisme, adopté en 1999 par l'Organisation mondiale du tourisme et invitant les intervenants publics et privés à faciliter l'accès au tourisme pour les personnes handicapées;

CONSIDÉRANT que près de 700 375 personnes présentaient, à des degrés divers, une incapacité en 2006, soit 10,6 % de la population québécoise âgée de 15 ans et plus pour atteindre 29,3 % chez les personnes âgées de 65 ans et plus (estimation réalisée à partir des données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités, 2001) et qu'en matière d'accessibilité, la population concernée dépasse largement les seules personnes handicapées: aux personnes utilisant un fauteuil roulant, et à celles ayant des incapacités auditives, visuelles et intellectuelles, s'ajoutent les personnes âgées, les personnes de petite taille, les personnes ayant des incapacités temporaires (femmes enceintes), les personnes effectuant certaines activités particulières (enfants en poussette), etc.;

CONSIDÉRANT les efforts réalisés en matière de sensibilisation, d'information, de recherche et de promotion, notamment ceux réalisés par Kéroul, divers organismes de promotion et divers organismes gouvernementaux et ministères des gouvernements du Québec et du Canada;

CONSIDÉRANT le cadre législatif et réglementaire en vigueur au Québec telle la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*;

CONSIDÉRANT la Politique touristique du Québec « Vers un tourisme durable », rendue publique en mai 2005, et stipulant que l'adaptation de l'offre devra tenir compte des besoins des divers groupes de la population, notamment ceux résultant « du marché en croissance des touristes à capacité physique restreinte »;

CONSIDÉRANT la nécessité de réunir les efforts de tous les intervenants dans une démarche commune;

Les signataires de la présente Déclaration conviennent :

QUE le tourisme est un phénomène social, culturel et économique incontournable;

QUE les activités touristiques sont des formes de loisir pour les personnes qui les pratiquent et qu'elles doivent répondre aux besoins d'accueil, de délasserment, d'expression, de découverte et de rencontre des personnes, en plus de se voir reconnaître des dimensions économiques importantes;

QUE ces activités ont des effets bénéfiques pour la santé physique et mentale de la population, qu'elles contribuent à son éducation et qu'elles sont des moyens de lutte contre l'exclusion sociale à l'échelle nationale et internationale;

QUE le tourisme doit être accessible à tous et pratiqué dans des conditions respectueuses de l'environnement et des principes de développement durable;

QUE l'accessibilité a des dimensions temporelles, physiques, sociales, culturelles et économiques et que l'atteinte de cet objectif nécessite un ensemble de mesures sur divers plans pour permettre à tous, sans entrave, de se déplacer, de pratiquer une activité, de rencontrer leurs semblables, d'exercer les activités quotidiennes d'une vie en société;

QUE les lieux physiques (bâtiments, espaces publics, voirie, transports) doivent être adaptés pour un usage autonome et aisé des équipements et de l'espace.

Les signataires de la présente Déclaration s'engagent, chacun dans son secteur et sa sphère d'activités et selon les moyens dont il dispose :

Article 1 : À favoriser, par diverses mesures concrètes, l'accessibilité au tourisme pour tous, la réglementation des pouvoirs publics ne constituant à cet égard qu'un minimum à dépasser;

Article 2 : À soutenir l'accessibilité physique des nouveaux aménagements de manière à assurer la continuité de la chaîne de déplacement garantissant ainsi une accessibilité cohérente et sans rupture;

Article 3 : À tenter, par divers moyens créatifs, de rendre accessible, de manière progressive, le patrimoine existant, tout en le respectant;

Article 4 : À faciliter l'accompagnement des personnes qui en ont besoin par des mesures appropriées (par exemple : tarification réduite ou gratuité pour les accompagnateurs, formation du personnel, etc.);

Article 5 : À former leurs ressources humaines (rémunérées et bénévoles) ou ses étudiants, pour les maisons d'enseignement, à l'accueil des personnes ayant des incapacités;

Article 6 : À mettre en place, sur divers supports, une information de qualité qui permette de rejoindre efficacement les personnes ayant des incapacités auditives ou visuelles, sur les lieux de l'activité et avant même leur déplacement de manière à ce qu'elles soient bien informées de l'état d'accessibilité desdits lieux;

Article 7 : À prêter une attention particulière aux personnes dont les revenus sont modestes, et pour les pouvoirs publics, à encourager les organismes pour qu'ils prennent des mesures concrètes afin d'accroître l'accessibilité de leurs équipements et de leur programmation, et ce, au-delà de leurs obligations légales;

Article 8 : À faire connaître leurs propres engagements à l'égard de l'accessibilité aux entreprises et organismes de leur secteur de façon à créer un véritable mouvement de mobilisation et de concertation.

Kéroul s'engage à :

- Faire connaître les signataires lors de la soirée bénéfice annuelle de Kéroul, lors des assises de l'industrie touristique, et à l'occasion de toute activité publique de Kéroul pour les années suivantes.
- Faire connaître les engagements des signataires de même que ses propres engagements.
- Promouvoir les établissements touristiques et culturels adaptés par le biais du site Internet de Kéroul, de la revue *Le Baladeur* et la brochure de *La Route Accessible*.
- Former, sur demande, le personnel des organisations touristiques et culturelles sur l'accueil et le service offerts aux personnes ayant une incapacité.
- Encourager les personnes ayant une incapacité à utiliser les équipements touristiques, notamment par la mise en place d'une campagne de relations de presse et d'achat de publicités dans les revues permettant de rejoindre les personnes à capacité physique restreinte au Québec, en Ontario et à l'Est des États-Unis, et ce, en partenariat avec les associations touristiques régionales, le ministère du Tourisme et Développement Économique Canada.

- À promouvoir les organisations qui offriront des rabais aux accompagnateurs des personnes ayant une incapacité.

Fait à Montréal, le 27 novembre 2007

André Leclerc, Président-directeur général, Kéroul

Jean-Pierre Malo, Président du Conseil d'administration, Kéroul

Les signataires 2007 :

M. Nelson Théberge, Président
Association des hôteliers du Québec

M. Romain Girard, Vice-président exécutif
Association des propriétaires d'autobus du Québec

M. Jocelyn Carrier, Président
ATR associées du Québec

M. Michel Rheault, Directeur général
Corporation de l'industrie touristique du Québec

Mme Carole Loiselle, Directrice
Unité de gestion de l'Ouest du Québec, Parcs Canada

M. Pierre-Paul Leduc, Directeur général
Société des attractions touristiques du Québec –
Festivals et événements au Québec

Mme Dominique Lapointe, Vice-Présidente Hébergement
Station Mont Tremblant

Les signataires 2008

M. Jacques Perreault, Directeur général
Association des auberges de jeunesse du Saint-Laurent

M. Pierre Gaudreault, Directeur général
Aventure Écotourisme Québec

M. Paul A. Pelletier, Président-directeur général
CAA-Québec

M. Louis Jean, Directeur
Conseil de développement du camping au Québec

M. Gilles Vincent, Directeur
Jardin Botanique de Montréal

M. Yvan Bilodeau, Président-directeur général
Société des établissements de plein air du Québec

M. Michel Perron, Directeur général
Société des musées québécois

Les signataires 2009

M. Pierre Boivin, Président et chef de la direction
Le Club de hockey Canadien et l'Aréna des Canadiens inc.

Mme Adèle Girard, Directrice générale
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

Les signataires 2010

Mme Lise Bissonnette, Directrice adjointe
Association des stations de ski du Québec

Mme Manon Barbe,
Mairesse de l'Arrondissement de LaSalle
Présidente de la Conférence régionale des élus
Responsable du transport au comité exécutif
Bureau du taxi et du remorquage - Ville de Montréal

Mme Lucie Charland, Directrice générale
Conseil québécois de l'industrie touristique