

Entretien avec André Leclerc, président-directeur général et fondateur de Kéroul

Alain A. Grenier

Volume 32, numéro 2, 2013

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1036605ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1036605ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (imprimé)

1923-2705 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Grenier, A. A. (2013). Entretien avec André Leclerc, président-directeur général et fondateur de Kéroul. *Téoros*, 32(2), 129–130.
<https://doi.org/10.7202/1036605ar>

Entretien avec André LECLERC, président-directeur général et fondateur de Kéroul

Propos recueillis par Alain A. Grenier, directeur et rédacteur en chef de Téoros

À l'occasion de la publication de son dossier sur le tourisme et le handicap, *Téoros* s'est entretenu avec Monsieur André Leclerc, président-directeur général et fondateur de l'organisme québécois Kéroul. Cet organisme à but non lucratif, interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme du Québec en matière d'accessibilité, vise à rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte. Depuis sa création en 1979, Kéroul dispose d'une gamme de services conçus pour répondre aux besoins des personnes à capacité physique restreinte et des entreprises désireuses de se tailler une part de marché appréciable auprès de la clientèle.

Les sociétés ont longtemps discriminé les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Quelle est la situation de nos jours, pour une société moderne comme celle du Québec ?

Le tourisme est une industrie qui se porte bien, le nombre de touristes augmente d'année en année régulièrement, mais pour environ quinze % de la population mondiale, soit un milliard de personnes, la réalité du transport et de l'accès est plus difficile.

Les personnes handicapées, les *baby-boomers* vieillissants et les personnes âgées voyagent par affaires ou pour leur plaisir. De tels séjours ne s'avèrent pas simples pour cette clientèle. Celle-ci est susceptible d'être confrontée à un moment ou à un autre de son itinéraire à des problèmes d'accessibilité aux installations, au transport ou à la participation à des événements culturels ou touristiques. Prenons l'exemple du métro de Montréal : seulement cinq stations sont accessibles et elles sont toutes situées loin des attractions touristiques. Le taxi est aussi un autre exemple : les personnes handicapées ne bénéficient pas d'un service de taxi équivalent à celui dont bénéficie l'ensemble de la population. Beaucoup de travaux ont été accomplis dans les dernières années, mais il en reste beaucoup à faire pour arriver à un tourisme pour tous.

Depuis quelques décennies, les interventions des mondes juridique et législatif se multiplient. N'auraient-elles pas dû éradiquer ce problème ? Pourquoi persiste-t-il encore de nos jours ?

Au Québec, le *Code de construction* existe. Toutefois, depuis l'an 2000, les plans de construction n'ont plus à être approuvés par la Régie du bâtiment du Québec.

La responsabilité revient aux propriétaires, aux concepteurs et aux entrepreneurs. La répartition des responsabilités et le nombre de professionnels impliqués dans les travaux font en sorte qu'on se retrouve avec plusieurs nouvelles constructions qui ne sont pas accessibles. Parmi les 1920 établissements d'hébergement évalués par Kéroul au cours des 15 dernières années, seulement 63 sont accessibles et répondent à tous les critères du *Code de construction*. Aussi, 252 sont partiellement accessibles, c'est-à-dire qu'ils présentent des lacunes en matière d'accessibilité, et 1585 ne sont pas accessibles. Les problèmes persistent, puisqu'il y a aussi une méconnaissance de l'accessibilité de la part des professionnels de l'industrie touristique

Plus d'une centaine de pays ont ratifié la Convention relative aux droits des personnes handicapées adoptée par l'Organisation des Nations Unies en 2006. Cette convention a-t-elle commencé à produire des effets bénéfiques ?

La *Convention relative aux droits des personnes handicapées* a été adoptée par l'Organisation des Nations Unies en 2006 et mise en œuvre en 2008. C'est relativement récent compte tenu de l'ampleur des engagements pris par les 133 États signataires pour en faire ressortir des résultats chiffrés. On peut ajouter que la Convention est relativement peu connue au Canada et au Québec. Les engagements pris par les États vont plus loin que leurs cadres législatifs. Y a-t-il un lien de cause à effet ?

S'il est dorénavant acquis que les personnes handicapées ont droit à l'accessibilité, force est de constater (dossier Téoros à l'appui) que plusieurs barrières subsistent. Quels sont les arguments utilisés par les adversaires de ces changements ?

Pour répondre à cette question, une étudiante de l'IESÉG en France, Virginie Auroy, a effectué une étude au printemps 2014 et a défini 3 hypothèses : la supposition que les chambres accessibles sont moins intéressantes pour la clientèle non handicapée, l'appréhension des coûts nécessaires à la mise en place de l'accessibilité et la peur de la quantité de travail qu'impliquerait la considération des personnes en situation de handicap comme clientèle cible régulière.

Les trois hypothèses ont été vérifiées auprès de gestionnaires d'hôtels et il ressort que les chambres accessibles se louent aussi facilement que les autres chambres, les hôteliers souhaitent obtenir une meilleure information sur l'accessibilité et la chambre accessible ne coûte par plus cher à construire qu'une chambre régulière, si les besoins ont été considérés et le design conçu au départ.

De plus en plus d'infrastructures tiennent compte des problèmes de mobilité, notamment d'une population vieillissante. Ces adaptations aux immeubles (commerciaux ou résidentiels), notamment, sont-elles toujours adéquates ?

Le *Code de construction* présente des exigences minimales quant à l'accessibilité. La dernière révision du chapitre 1 du *Code de construction* est entrée en vigueur en mai 2008. Les exigences du Code répondent seulement à une partie des besoins des personnes se déplaçant en fauteuil roulant manuel. Très peu d'exigences ont comme objectif de répondre aux besoins des personnes ayant d'autres limitations fonctionnelles, comme des incapacités visuelles ou auditives. De plus, le Code de construction ne tient pas compte du mobilier. Or, les clients considèrent que les lits sont souvent trop hauts dans les chambres accessibles. Finalement, le concept d'accessibilité universelle devrait être davantage considéré dans le prochain Code. Ce concept prône la réalisation d'environnements facilitants. La notion de conception universelle va donc au-delà de la simple question de l'accessibilité des bâtiments pour les personnes handicapées. Elle devrait faire partie intégrante des politiques et de la planification dans toutes les sphères de la société.

L'industrie touristique et les décideurs ne font pas nécessairement le lien entre le développement durable et l'accessibilité : on est prêt à se pavaner avec une accréditation environnementale mais on ne tient pas compte de l'accessibilité de son établissement.

La mobilité n'est pas juste une question du quotidien. C'est aussi fondamental dans le domaine du récréatif et du tourisme. En quoi consiste le rôle d'un organisme comme Kéroul ?

Kéroul évalue et certifie l'accessibilité des établissements touristiques du Québec, en plus d'offrir de la formation. Les diverses actions de Kéroul visent les personnes à capacité physique restreinte et leur entourage, les autorités politiques, et les gestionnaires d'hôtels et d'attraites afin de rendre le tourisme et la culture plus accessibles à tous.

En collaboration avec le Conseil exécutif du Gouvernement du Québec, Kéroul organise une réunion interministérielle, à tous les 2 ans, avec 15 ministères concernés par l'accessibilité du tourisme. Cette réunion a pour but que les ministères prennent des engagements concrets concernant l'accessibilité.

Kéroul est tenace et maintient la pression auprès de ses partenaires afin que des actions concrètes soient mises en place. Cette pression existe puisqu'il y a un manque de « culture de l'accessibilité ».

Parlez-nous des initiatives qui ont vu le jour, par le biais de votre organisme.

La Route Accessible en est une initiative qui permet de faire la promotion des établissements touristiques auprès des personnes handicapées et de leur entourage. Elle a été développée par Kéroul en partenariat avec les associations touristiques régionales et leurs membres, et sa promotion est soutenue par Tourisme Québec et Développement économique Canada. L'édition 2014 de *La Route Accessible* compte 250 établissements répartis dans 17 régions touristiques. Dans l'ensemble de ces établissements, 1 500 employés ont reçu la formation *Service Complice*. *La Route Accessible* du Québec a reçu, en 2011, le Prix Ulysse en innovation de l'Organisation mondiale du tourisme.

Le programme de formation *Service Complice* est une autre initiative intéressante. Depuis 1983, Kéroul dispense la formation adaptée aux besoins du personnel, dont la durée varie de trois à dix heures. La formation est donnée par du personnel qualifié, des personnes ayant une déficience motrice ou visuelle, qui démystifie avec humour les besoins des clients ayant une déficience.

En général, la relève en recherche est plutôt intéressée par les tourisms alternatifs – écotourisme, tourisme communautaire, pauvreté, autochtonie. Pourquoi la relève ne semble-t-elle pas s'intéresser aux personnes handicapées ?

Le tourisme pour tous était auparavant perçu comme marginal. Maintenant, avec le vieillissement de la population, la demande pour le tourisme accessible est en hausse, et certains commencent à le voir comme un créneau porteur d'avenir plutôt qu'une obligation à se conformer à des normes. De notre côté, nous sommes persuadés que si le secteur touristique veut maintenir et accroître la qualité de ses produits, leur durabilité et leur compétitivité, il faut qu'il réponde aux besoins de la clientèle en offrant un produit touristique accessible.

Dans une certaine mesure, les *baby-boomers* vieillissants vont mettre le tourisme accessible à l'ordre du jour.

Parlez-nous de vos besoins, de problématiques sur lesquelles la relève pourrait se pencher.

Le Sommet mondial *Destinations pour tous* qui aura lieu à Montréal en 2014 sera une excellente occasion d'échanges concernant le tourisme

accessible. Plusieurs sujets devront assurément faire l'objet d'études plus approfondies. Il faut rétablir les faits, contrer les préjugés, les idées reçues. En matière de besoins en recherche sur le tourisme et sur le handicap, je dirais qu'il faut maintenant étudier la culture de l'accessibilité universelle dans les pratiques urbanistiques et dans la gestion municipale. Par ailleurs, je crois que certaines initiatives ou programmes mis sur pied par l'État devraient être élargis pour devenir plus inclusifs. Je pense ici au débordement naturel et positif du programme «Municipalités amies des aînés» vers l'accessibilité des personnes handicapées. Ne serait-il pas opportun d'aller plus loin et de créer le programme «Municipalités pour tous» ?

Je souhaiterais aussi voir la relève en recherche en tourisme s'intéresser aux impacts économiques et à la rentabilité des investissements adaptés aux personnes handicapées.

En 2014, Kéroul tiendra à Montréal le Sommet mondial Destinations pour tous. Qu'attendez-vous de ce sommet ?

Avec ce sommet, nous désirons favoriser le partage de l'expertise de tous les organismes dédiés au tourisme pour tous et mettre en œuvre une stratégie commune à l'international pour en assurer le développement harmonieux. Le Comité directeur de cette première édition compte notamment les représentants de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), de l'Organisation internationale du tourisme social (OITS) et de l'*European Network for Accessible Tourism* (ENAT).

Le Sommet mondial *Destinations pour tous* accueillera les praticiens du domaine du tourisme et les chercheurs des quatre coins du globe. Le Sommet permettra d'étudier les réalisations des destinations, villes et régions accessibles les plus avancées au monde, à partager les meilleures pratiques et à en discuter afin d'établir un plan pour le développement d'un tourisme inclusif et accessible à tous.

Après tout, le défi de l'accessibilité du tourisme est mondial. Avec un milliard de personnes handicapées dans le monde, c'est 15 % de la population mondiale qui désire avoir accès aux activités touristiques, aux transports et à la culture, et on s'attend à ce que cette proportion augmente à cause du vieillissement progressif de la population. Comme nous le savons, les handicaps se manifestent davantage avec l'âge. La génération des *baby-boomers* part à la retraite et, selon des sondages, nombre d'entre eux ont l'intention de voyager à leur retraite. D'ici 2020, on prévoit que 40 % d'entre eux présenteront un certain handicap. L'industrie touristique subira, par conséquent, les effets du nombre actuel et futur de personnes ayant des handicaps. Elle doit donc s'adapter à cette clientèle en se rendant accessible afin de demeurer rentable et durable. Ce marché est déjà trop important pour qu'on n'en tienne pas compte, et il ira en grandissant. En Occident, la génération des *baby-boomers* possède des actifs importants, a le pouvoir d'achat le plus important et effectuera 50 % des dépenses touristiques d'ici 2020.

Et puis, comme tout le monde, les personnes ayant un handicap voyagent avec la famille ou les amis. Cela signifie qu'un commerce ou un service inaccessible pour une personne ayant un handicap perd le retour financier potentiel du groupe. Les commerces, villes, régions et pays qui peuvent répondre aux besoins et aspirations de ce marché auront un avantage sur leurs concurrents.

Référence

AUROY, Virginie (2014) *L'incitation des gestionnaires d'hébergement touristique à développer l'accessibilité de leurs établissements aux personnes en situation de handicap*, étude réalisée pour le compte de l'ÉSEG School of Management (France) et Kéroul (Québec). 71 pages. < http://www.keroul.qc.ca/DATA/ETUDE/18_fr-v~l-incident-des-gestionnaires-d-hebergements-touristiques-a-developper-l-accessibilite-de-leurs-etablissements-aux-personnes-en-situation-de-handicap-virginie-auroy-2014-74-pages-.pdf>.