

## **Partnership: The approach of Quebec to develop and promote accessible tourism destination**

*Jacinthe Dumoulin, Tourisme Québec, Montréal, Canada (Presenter)*

### **Context**

The mission of *Tourisme Québec* is to support the development and promotion of tourism in Quebec by promoting dialogue and partnership of stakeholders associated with this development and promotion, from the perspective of job creation, economic prosperity and sustainable development. For 30 years, *Tourisme Québec* has been working in partnership with Kéroul, recognized as a privileged interlocutor to establish strategic actions in matters related to accessibility of tourism places for people with disabilities, in compliance with government policy.

### **Approach and results**

The partnership between *Tourisme Québec* and Kéroul is an approach that stands out from other destinations. The presentation will focus on the actions taken through the partnership, either:

1. The assessment of the accessibility of tourist places to people with disabilities (process and criteria).
2. The marketing of Quebec's accessible tourism offerings in markets outside Quebec, including:
  - Visual advertisements to promote accessible Quebec;
  - Examples of activities of press relations and representation outside Quebec;
  - Québec promotional website and other tools used.
3. Consultancy, support, training and tools offered to tourism businesses to make them accessible to persons with disabilities.

On the other hand, *Tourisme Québec* carries out various actions such as:

4. The implementation of the *Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020* with one of the 36 measures aiming at « *developping an evaluation mechanism for the accessibility of the tourist places for persons with disabilities.* (approach, collaborators, schedule, expected results).
5. Implementation of the *Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques* and the requirements to operate the venues (statement of position, accessibility criteria).
6. Database of 16,000 files of tourism businesses and services, their level of accessibility for persons with disabilities (content and dissemination channels).
7. The institutional website of *Tourisme Québec* for professionals in tourism and the travel industry (content).

### **Conclusion**

In conclusion, *Tourisme Québec* is proud to count on an organization such as Kéroul which, over the years, continues to be active with industry to demonstrate the relevance of making accessible tourist sites and promote Quebec as a tourist destination accessible to various markets of people with disabilities.

## **Le partenariat : l'approche du Québec pour développer et promouvoir une destination touristique accessible**

*Jacinthe Dumoulin, Tourisme Québec, Montréal, Canada (présentatrice)*

### **Contexte**

*Tourisme Québec* a pour mission de soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable. Depuis 30 ans, *Tourisme Québec* travaille en partenariat avec Kéroul, reconnu comme l'interlocuteur privilégié pour établir des actions stratégiques en matière d'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées, dans le respect des orientations gouvernementales.

### **Approche et résultats**

Le partenariat entre *Tourisme Québec* et Kéroul est une approche qui se distingue des autres destinations. La présentation portera sur les actions réalisées grâce au partenariat, soit :

1. L'évaluation de l'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées (processus et critères).
2. La commercialisation de l'offre touristique québécoise accessible sur les marchés hors Québec, soit :
  - des visuels des publicités pour promouvoir le Québec accessible;
  - des exemples d'activités de relation de presse et de représentation hors Québec;
  - le site Internet promotionnel du Québec et autres outils utilisés.
3. Les services conseil, les soutiens, la formation et les outils offerts aux entreprises touristiques afin de les rendre accessibles aux personnes handicapées.

D'autre part, *Tourisme Québec* réalise diverses actions dont :

4. La mise en oeuvre du *Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020* dont une des 36 mesures vise à « *développer un mécanisme d'évaluation de l'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées* » (démarche, collaborateurs, échéancier de réalisation, résultats attendus).
5. La mise en oeuvre de la *Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques* et les exigences pour exploiter les lieux d'accueil (état de la situation, critères d'accessibilité).
6. La banque de données de 16 000 fiches d'entreprises touristiques et de services, leur niveau d'accessibilité aux personnes handicapées (contenu et canaux de diffusion).
7. Le site internet institutionnel de *Tourisme Québec* destinés aux professionnels du tourisme et à l'industrie touristique (contenu).

### **Conclusion**

En conclusion, *Tourisme Québec* est fier de compter sur une organisation telle que Kéroul qui, au fil des ans, ne cesse d'être active auprès de l'industrie pour démontrer la pertinence de rendre accessibles les sites touristiques et promouvoir le Québec comme destination touristique accessible auprès des clientèles handicapées des divers marchés.