

# RAPPORT ANNUEL 2013



destination  
SHERBROOKE.com

# TABLE DES MATIÈRES

**6** Gouvernance

**10** Destination Sherbrooke en bref

**14** Portrait du tourisme sherbrookoïse

**20** Développement de l'offre

**28** Commercialisation et communications

**44** Opérations récréotouristiques, services et accueil

**52** Expertise d'une équipe

**56** États financiers

# Une année d'émotions, de développement et de rayonnement

L'année 2013 en fut une de grandes émotions pour la ville de Sherbrooke, dont le point culminant fut sans contredit la tenue des Jeux d'été du Canada. Après des années de planification et de préparation, la population sherbrookoise toute entière a accueilli avec brio des visiteurs de partout au pays pour la plus grosse compétition multisport au Canada, et certainement le plus gros événement sportif que Sherbrooke n'ait jamais connu.

Destination Sherbrooke fut engagée dans cette grande aventure depuis les tout débuts : de la préparation du document de candidature jusqu'à la cérémonie de clôture.

Sur plusieurs fronts, Destination Sherbrooke a contribué à enrichir l'expérience des quelque 15 000 visiteurs : prêt d'une ressource responsable de l'accueil, développement d'une application mobile qui met en valeur les principaux attraits de la ville et mise sur pied d'un programme de formation des employés du milieu récréotouristique d'ici.

Il ne fait aucun doute que ces initiatives ont contribué au fort sentiment d'appréciation des participants et visiteurs envers la ville hôte, et nous en sommes très fiers.

Sur le plan organisationnel, 2013 aura été la première année passée sous le nouvel organigramme, après la restructuration

réalisée en cohérence avec les grandes orientations de la planification stratégique 2012-2020. Ce changement a mené à l'arrivée de nouveaux éléments clés dans l'équipe et a contribué à créer une dynamique qui promet d'améliorer l'efficacité du travail au quotidien.

Destination Sherbrooke peut plus que jamais compter sur une base solide pour continuer d'innover, bâtir de grandes choses et réaliser son mandat avec assurance.

À l'été, Sherbrooke a eu le privilège d'accueillir à nouveau la troupe les 7 doigts de la main au centre-ville avec son spectacle Séquence 8, cette même troupe qui a participé au succès de la cérémonie d'ouverture des Jeux de Sochi.

En prévision de la saison 2014, le grand spectacle estival de la place Nikitotek a fait l'objet d'un repositionnement. Aiguillée par un sondage effectué auprès de la population sherbrookoise, Destination Sherbrooke a choisi de présenter un spectacle à saveur musicale.

Autre changement majeur, l'organisation a pris la décision de se retirer de la production des événements de la place Nikitotek, laissant un producteur privé assumer le risque financier inhérent à la tenue du spectacle.

Nous croyons que cette nouvelle orientation permettra de donner un souffle nouveau à notre magnifique théâtre extérieur du centre-ville.

Le tourisme continue d'être un moteur de développement économique fort pour la région de Sherbrooke. Cette industrie qui génère 4 436 emplois annuellement a permis d'engranger des recettes de 222 M\$ en 2011, une augmentation considérable comparativement aux données des années antérieures.

Consciente de l'importance de ce créneau, Destination Sherbrooke continue d'encourager le développement récréotouristique local par différentes actions concrètes, notamment le Fonds de développement récréotouristique.

De son côté, l'équipe de la commercialisation a réalisé un travail important pour solidifier la position de Sherbrooke comme leader du tourisme d'affaires, entre autres avec le développement du créneau du tourisme du savoir. Ses efforts ont également permis au centre de foires d'accroître considérablement son taux d'occupation en 2013.

L'ajout d'une ressource à la gestion des médias sociaux et du site web a certainement permis à Destination Sherbrooke d'étendre sa visibilité, de mieux promouvoir l'éventail de

possibilités récréotouristiques qu'offre la ville et d'échanger avec une communauté d'internautes désireuse d'être informée de l'activité locale.

Il ne fait aucun doute que la plus grande force de l'organisation réside dans la qualité des hommes et des femmes qui la composent. Par leur travail remarquable, leurs efforts, leur engagement et leur leadership, ils rendent possible la réalisation de tous ces beaux projets qui permettent à Destination Sherbrooke de progresser et de regarder constamment vers l'avant.

À chacun et à chacune d'entre eux : MERCI!



*Dany Lachance*

Dany Lachance  
Présidente



*Denis Bernier*

Denis Bernier  
Directeur général

**« Destination Sherbrooke peut plus que jamais compter sur une base solide pour continuer d'innover, bâtir de grandes choses et réaliser son mandat avec assurance. »**

# GOUVERNANCE

*Conseil d'administration*

*Comité exécutif*

*Comités consultatifs*

*Comités de travail*



**CONSEIL D'ADMINISTRATION****Présidence**

Dany Lachance

**Vice-présidence**

Daniel Schoolcraft

Rémi Demers

**Trésorerie**

Claude Castonguay

**Secrétariat**

Serge Paquin

(entrée en fonction en décembre 2013)

**Administration**

Jean Audet

Sylvie-Luce Bergeron

Danielle Berthold

(entrée en fonction en décembre 2013)

Nadia Choubane

Diane Delisle

(entrée en fonction en décembre 2013)

René Houle

Jacques Therriault

René Allaire, Ville de Sherbrooke

Denis Bernier, directeur général

**Administrateurs ayant quitté en cours d'année 2013**

Anik Beaudoin

Nicole Bergeron

Chantal L'Espérance

Bruno Vachon

**Note : un siège est vacant à la fin de l'année**

**COMITÉ EXÉCUTIF****Présidence**

Dany Lachance

**Vice-présidence**

Daniel Schoolcraft

Rémi Demers

**Trésorerie**

Claude Castonguay

**Secrétariat**

Serge Paquin

(entrée en fonction en décembre 2013)

Denis Bernier, directeur général

**Administratrice ayant quitté en cours d'année 2013**

Nicole Bergeron

**COMITÉ CONSULTATIF : INNOVATION ET DÉVELOPPEMENT**

Ce comité propose au conseil d'administration des orientations et des recommandations dans le cadre de la réalisation de certains projets de Destination Sherbrooke en lien avec le développement d'attrait récréotouristiques majeurs pour la ville de Sherbrooke.

**Membres**

Jean Audet (président)

Marco Corbin

André L'Espérance

Chantal L'Espérance

Jocelyn Thibault

Denis Bernier, directeur général

Jean-François Ouellet, directeur de l'innovation et du développement

Carole Pelletier, secrétaire de direction

**Note : aucune rencontre en 2013****COMITÉ CONSULTATIF : PARCS NATURE**

Ce comité propose au conseil d'administration des orientations et des recommandations dans le cadre de l'élaboration d'une vision de développement des parcs nature et des infrastructures.

**Membres**

Claude Castonguay (président)

Caroline Cloutier

Rémi Demers

Éric Marsault

Roger Nadeau

Alain Tremblay

Denis Bernier, directeur général

Josée Bernard, coordonnatrice de l'innovation et du développement

Jean-François Ouellet, directeur de l'innovation et du développement

Carole Pelletier, secrétaire de direction

Alexandre Provost, chargé de projets

**COMITÉ DE SUIVI**

Ce comité assure l'arrimage entre les activités de l'organisation et les services municipaux concernés. Le comité de suivi s'acquitte également des autres responsabilités que le conseil d'administration peut lui confier occasionnellement.

**Membres**

René Allaire, Ville de Sherbrooke

Paul Beaudoin, Destination Sherbrooke

Denis Bernier, Destination Sherbrooke

Mario Grenier, Destination Sherbrooke

Jean-François Ouellet, Destination Sherbrooke

Carole Pelletier, Destination Sherbrooke

Yves Tremblay, Ville de Sherbrooke

**COMITÉ DE TRAVAIL : INNOVATION ET DÉVELOPPEMENT**

Ce comité évalue les projets en développement et assure l'arrimage avec les normes et les projets municipaux. Le comité s'acquitte également des

autres responsabilités que le conseil d'administration peut lui confier occasionnellement.

**Membres**

René Allaire, Ville de Sherbrooke

Denis Bernier, Destination Sherbrooke

Benoit Lapointe, Ville de Sherbrooke

Jean-François Ouellet, Destination Sherbrooke

Carole Pelletier, Destination Sherbrooke

Yves Tremblay, Ville de Sherbrooke



DESTINATION  
SHERBROOKE  
EN BREF



**VALEURS ET PRINCIPES DIRECTEURS**

- » Respect
- » Transparence
- » Rigueur
- » Équité
- » Intégrité
- » Leadership
- » Concertation et partenariat
- » Considération et valorisation des personnes
- » Innovation et créativité
- » Souplesse et dynamisme
- » Développement durable

**VISION**

En 2020, la ville de Sherbrooke est reconnue comme la destination urbaine des Cantons-de-l'Est et une ville phare touristique du Québec.

**CLIENTÈLES**

Destination Sherbrooke dessert une vaste clientèle tant locale que régionale, nationale et internationale, dont notamment :

- » Les citoyens de Sherbrooke;
- » Les excursionnistes et les touristes;
- » Les clientèles particulières (congrès, salons, foires, événements sportifs et culturels, etc.)

# Mission

**FAIRE RAYONNER SHERBROOKE PAR LA MISE EN VALEUR ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE D'ATTRAITIS RÉCRÉOTOURISTIQUES.**



**MANDATS**

Comme l'interlocuteur privilégié en matière de tourisme pour la Ville de Sherbrooke et dans le respect des juridictions et responsabilités exercées par l'administration municipale centrale, celle des arrondissements et des organismes partenaires et collaborateurs, Destination Sherbrooke a pour mandat de :

- 1** Orienter et concerter l'intervention municipale en matière de récréotourisme et favoriser l'action en partenariat et en collaboration avec les divers intervenants locaux, régionaux, nationaux et internationaux.
- 2** Évaluer, concevoir, planifier et superviser la réalisation de projets à vocation récréotouristique et environnementale.
- 3** Préserver et mettre en valeur les milieux naturels et contribuer à la richesse collective en intégrant l'aspect environnemental au développement récréotouristique, dont un réseau de parcs nature.
- 4** Assurer la mise en marché de la destination Sherbrooke et de ses expériences touristiques auprès des diverses clientèles.

- 5** Gérer des équipements et des infrastructures municipales ou récréotouristiques.
- 6** Assurer l'animation des sites touristiques identifiés par la Ville de Sherbrooke.
- 7** Assurer l'animation et l'éducation relative à l'environnement des milieux naturels et des sites touristiques identifiés par la Ville de Sherbrooke.
- 8** Soutenir la recherche de financement public et privé.
- 9** Promouvoir l'importance du tourisme comme moteur de développement économique auprès des résidents de la ville et des institutions locales.

PORTRAIT DU  
TOURISME  
SHERBROOKOIS



**2 202 000** Les personnes qui ont visité Sherbrooke

**221,9 M\$** Les retombées touristiques générées par les visiteurs

**4 436** Les emplois reliés à l'activité touristique à Sherbrooke

**LE TOURISME À SHERBROOKE\***

- » La recette touristique (argent neuf) générée sur le territoire sherbrookois par les visiteurs (touristes et excursionnistes) est de l'ordre de 221,9 M \$, dont 91 % proviennent de visiteurs québécois.
- » 4 436 emplois directs et indirects reliés à l'activité touristique à Sherbrooke.
- » Le nombre de visites-personnes à Sherbrooke est estimé à 2 202 000, dont 93 % ont été effectuées par des résidents du Québec.
- » Le nombre moyen de visiteurs par jour à Sherbrooke est établi à 6 436.
- » La dépense journalière des visiteurs est établie à 172 \$.

\*Selon les plus récentes données de Statistiques Canada (2011) qui ont été analysées par la firme Pragma Tourisme-conseil concernant les visiteurs (touristes et excursionnistes) de 18 ans et plus ayant effectué un déplacement minimal d'au moins 40 km de leur domicile pour se rendre à Sherbrooke. En raison de la toute nouvelle méthodologie utilisée par le système de Statistique Canada, les données 2011 ne sont pas comparables avec les années antérieures. L'année 2011 devient donc l'année de base.

**INDICE SECTORIEL HÉBERGEMENT**

CHAMBRES	2013	2012	ÉCART (%)
<b>SHERBROOKE*</b>			
DISPONIBLES	190 312	191 965	-1 %
VENDUES	110 991	102 356	8 %
TAUX D'OCCUPATION	58 %	53 %	5 %
<b>CANTONS-DE-L'EST**</b>			
TAUX D'OCCUPATION	40 %	38 %	2 %

\* Statistiques compilées par Destination Sherbrooke, à partir de données reçues de la part de 7 gestionnaires d'établissements d'hébergement de 3 à 4 étoiles (54 % du parc hôtelier de Sherbrooke), sur une base volontaire. Les données sont présentées à titre indicatif.  
\*\* Institut de la statistique du Québec.

En 2013, on constate que le nombre total de chambres disponibles sur une base annuelle a diminué de 1 % par rapport à 2012, tandis que le nombre total de

chambres vendues a augmenté de 8 %. Le taux d'occupation, quant à lui, a augmenté de 5 %.



**L'ACCUEIL AU BUREAU  
D'INFORMATION TOURISTIQUE (BIT)**

**Achalandage**

Précisément 23 665 personnes ont visité le BIT en 2013 pour obtenir des renseignements, une augmentation de 7 % par rapport à 2012.

Les mois de juillet et août ont été les plus achalandés avec près de 50 % de l'achalandage annuel.

**Provenance de la clientèle**

Les visiteurs (touristes et excursionnistes) ont représenté 67 % de la clientèle du BIT par rapport à 65 % en 2012, une augmentation de 2 %.

Entre 2009 et 2013, le nombre de visiteurs en provenance de la France a augmenté de 54 % et une augmentation de 19 % du nombre de visiteurs en provenance des États-Unis est observée.

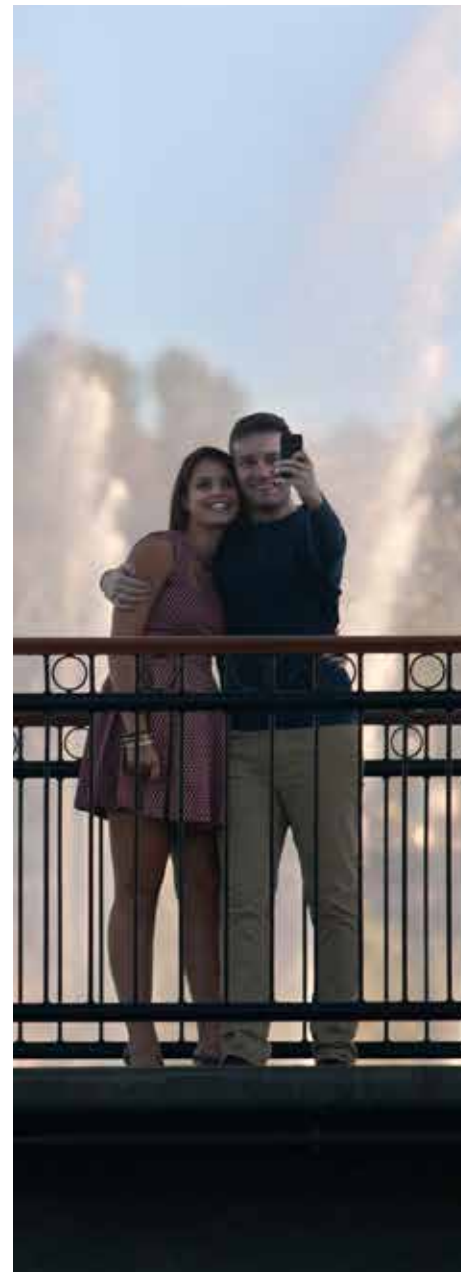
**Destination de la clientèle**

Pour 65 % des visiteurs qui se sont présentés au BIT, Sherbrooke était la destination du voyage par rapport à 72 % en 2012, une diminution de 7 %.

**Durée du séjour**

Entre 2012 et 2013, on note une augmentation de 14 % du nombre de visiteurs du BIT qui séjournent à Sherbrooke sans nuitée et une augmentation de 14 % de ceux qui y séjournent une nuit.

Par contre, le nombre de visiteurs du BIT ayant séjourné deux à trois nuits a diminué de 31 %.



# DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

*Fonds de développement récréotouristique (FDRT)*

*Séquence 8*

*Programme d'art public*

*Réseau de parcs nature*

*Montpellier – Sherbrooke : Villes jumelles*

*Table des diffuseurs des arts de la scène de Sherbrooke*

*Corridor bleu Veille stratégique*



**FONDS DE DÉVELOPPEMENT RÉCRÉOTOURISTIQUE (FDRT)**

Mis sur pied grâce au partenariat financier de la Ville de Sherbrooke, le Fonds de développement récréotouristique (FDRT) vise à stimuler et diversifier l'offre récréotouristique de Sherbrooke, en conformité avec la planification stratégique de Destination Sherbrooke.

**En 2013, un montant de 204 166 \$ a été réparti entre les organismes et initiatives suivants :**

- » Bambochards;
- » Bouffe ton Centro;
- » Carnaval de Sherbrooke;
- » Chemin des Cantons;
- » Classique Pif Vacances Transat;
- » Dégustabière;
- » Demi-marathon de Sherbrooke;
- » Espace im[Média];
- » Festival des harmonies par l'entremise de la Ville de Sherbrooke;
- » Festival des traditions du monde de Sherbrooke;
- » Fête du lac des Nations;
- » Grand Marché de Noël de Sherbrooke;
- » Jardins réinventés de la Saint-François;
- » Musée de la nature et des sciences;
- » Rendez-vous d'Howard;
- » Super Série Subway.



**SÉQUENCE 8**

Pour une deuxième année consécutive, la troupe circassienne les 7 doigts de la main a occupé le théâtre extérieur de la place Nikitotek pendant la période estivale.

Son spectacle Séquence 8 fut présenté du 23 juillet au 10 août 2013 au centre-ville de Sherbrooke.

Malgré la météo difficile, 7 087 spectateurs ont assisté aux 15 représentations offertes par la troupe.

De façon détaillée, 60 % des spectateurs étaient des résidents de Sherbrooke, 15 % demeuraient à 40 km ou moins et 25 % à plus de 40 km de Sherbrooke.

Les dépenses de l'ensemble des spectateurs se chiffrent à 508 767 \$.

**PROGRAMME D'ART PUBLIC**

Afin d'encourager la réalisation d'art public, Destination Sherbrooke a mis sur pied un programme d'art public qui se divise en deux volets : les fresques murales et les œuvres d'art en relief ou en trois dimensions. Il y a également eu arrimage avec la Division de la culture de la Ville de Sherbrooke afin de mieux concerter nos actions en matière d'art public.

**Une murale-mosaïque sur le thème des Jeux du Canada**

C'est sur la rue Wellington Sud qu'a été érigée la quatorzième murale du circuit Sherbrooke, terre des fresques murales. Différent des autres projets signés par M.U.R.I.R.S., cette murale regroupe 223 tableaux assemblés dans une seule et même composition représentant de façon artistique la culture, le sport et les Jeux d'été du Canada – Sherbrooke 2013.

Cette création unique est le fruit du travail commun de 116 artistes de partout au Canada.

L'œuvre fut réalisée en collaboration avec Mural Mosaïc, un organisme albertain spécialisé dans la création de mosaïques collectives.



**RÉSEAU DE PARCS NATURE**

Le comité consultatif sur le développement d'un réseau de parcs nature récréotouristiques a franchi en 2013 une première étape vers la réalisation de ce projet d'envergure.

En effet, le comité a terminé la rédaction d'un énoncé de vision qui définit les grandes orientations de ce projet. Ce document servira de base à un plan directeur qui sera rédigé en 2014.

Concrètement, le réseau de parcs nature se traduira par un ensemble d'espaces naturels, aménagés de façon cohérente et intégrée, qui feront vivre des expériences de vie active liées au plein air urbain dans un cadre distinctif, original et audacieux, et qui plairont autant aux citoyens de Sherbrooke qu'aux visiteurs.

**Caractérisation des parcs nature**

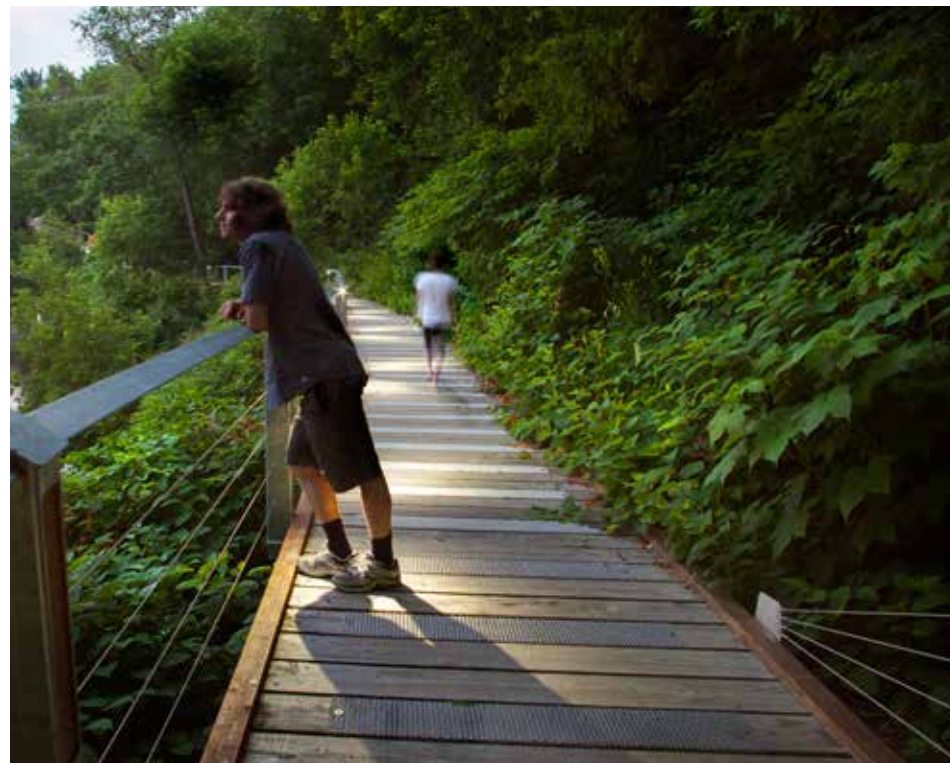
Destination Sherbrooke a poursuivi en 2013 la caractérisation de 19 sites prioritaires ainsi que les travaux dans les sept parcs nature en réserve, en plus de la nouvelle partie du parc Réal-D.-Carbonneau. Cette analyse a permis d'examiner le potentiel des sites ciblés dans une perspective de développement récréotouristique.

**MONTPELLIER – SHERBROOKE : VILLES JUMELLES**

Au mois de novembre, Destination Sherbrooke a profité du passage de la délégation montpelliéraine à l'hôtel de ville pour signer un protocole d'accord avec l'Office de Tourisme de Montpellier.

L'entente, qui s'inscrit dans le cadre de l'accord de jumelage entre les villes de Montpellier et de Sherbrooke, engage les deux organismes à la réalisation de projets dans le secteur touristique.

Grâce à ce partenariat, les deux organismes souhaitent collaborer dans une foule de domaines allant de l'échange en matière d'accueil touristique jusqu'au partage de compétences en commercialisation et en marketing. Ces actions sauront faciliter la réalisation de promotion auprès des clientèles françaises et québécoises.



Plus tôt dans l'année, Destination Sherbrooke a fait partie de la délégation sherbrookoise présente au festival Unicités de Montpellier, un événement qui réunissait les villes jumelles de cette commune française.

**TABLE DES DIFFUSEURS DES ARTS DE LA SCÈNE DE SHERBROOKE**

Tenue de trois rencontres des diffuseurs des arts de la scène de Sherbrooke. Ces rencontres permettent aux intervenants d'échanger sur divers sujets et d'identifier des pistes de solutions concertées.

**CORRIDOR BLEU**

Dans le cadre du développement du Corridor bleu, un parcours de 7 km a été inauguré sur la rivière Magog en 2013, de la halte Turgeon-Gaudreau jusqu'au parc Lucien-Blanchard. Une stagiaire du baccalauréat en loisir, culture et tourisme de l'Université du Québec à Trois-Rivières a été attitrée à ce projet pour une période de huit mois.

En 2013, les actions suivantes ont été prises :

- » Conception et impression de la signalisation pour le parcours;
- » Installation de la signalisation sur les 7 derniers kilomètres du parcours. L'autre partie du trajet sera inaugurée en 2014;
- » Mise en vigueur d'un partenariat avec la boutique Atmosphère pour les services de transport et de location d'embarcations;

- » Embauche d'un responsable du Corridor bleu pour la période estivale, en poste à la boutique Atmosphère;
- » Octroi d'un contrat à la firme EXP pour la rédaction de la demande de certificat d'autorisation pour les aménagements nécessaires dans les zones de portage;
- » Conception du nouvel aménagement du sentier donnant accès au quai en aval du barrage de Rock Forest;
- » Conception du nouveau quai à installer en aval du barrage de Rock Forest;
- » Conception, impression et distribution d'un dépliant promotionnel pour le parcours de 7 km;
- » Conception du dépliant promotionnel pour le parcours de 14 km à utiliser en 2014;
- » Conception d'un guide à l'intention des usagers du Corridor bleu.

La boutique Atmosphère a organisé 9 sorties de groupe. Cependant, il est difficile de compter le nombre d'utilisateurs réels du Corridor bleu étant donné la nature autonome de l'activité.

**VEILLE STRATÉGIQUE**

Outre la veille stratégique plus théorique, l'équipe de l'innovation et du développement a effectué quelques visites d'attrait et de villes présentant des similitudes urbanistiques et démographiques.

Parmi les endroits visités, mentionnons :

- » Trois-Rivières (Vieille prison);
- » Montréal (vague de surf sur le canal Lachine et autres attrait);
- » Québec (promenade Samuel-De Champlain);
- » Sutton (vélo volant);
- » Boston (divers attrait).



# COMMERCIALISATION ET COMMUNICATIONS

*Marché des congrès*  
*Marché du tourisme sportif et des événements*  
*Marché des salons spécialisés*  
*Marché des voyages de groupes*  
*Marché d'agrément*  
*Publications, éditions et outils promotionnels*  
*Destination Sherbrooke sur le web*  
*Communications et relations de presse*



## INDICE SECTORIEL CONGRÈS ET ÉVÉNEMENTS

TYPES DE MARCHÉS	NOMBRE			PARTICIPANTS			NUITÉES*		
	2013	2012	Écart (%)	2013	2012	Écart (%)	2013	2012	Écart (%)
CONGRÈS	39	35	11,4	12 490	15 882	-27,16	9 502	8 092	17,4
ÉVÉNEMENTS SPORTIFS	56	55	1,8	47 867	26 624	79,8	35 107	17 244	103,6
ÉVÉNEMENTS AUTRES QUE SPORTIFS**	9	11	-22,2	13 894	17 370	-25	3 669	4 557	-24,2
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>101</b>	<b>3</b>	<b>74 251</b>	<b>59 876</b>	<b>24</b>	<b>48 278</b>	<b>29 893</b>	<b>61,5</b>

\*Les statistiques des nuitées/chambres sont compilées par Destination Sherbrooke à partir de données reçues de la part des gestionnaires d'établissements d'hébergement sur une base volontaire.

\*\* Compétitions culturelles, compétitions académiques et événements grand public.

### MARCHÉ DES CONGRÈS

Les délégués commerciaux de Destination Sherbrooke mettent en valeur les infrastructures, les produits et les services de la ville de Sherbrooke sur les marchés prioritaires événementiels internationaux, nationaux et provinciaux, tout en positionnant avantageusement le centre de foires de Sherbrooke.

#### Prospection de clientèles

- » 558 clients sollicités (marché des congrès, des salons et du tourisme de recherche scientifique).
- » 28 dossiers de mise en candidature qui ont mené à la signature d'importants congrès tels que :
  - Desjardins sécurité financière;
  - Fédération indépendante des syndicats autonomes;
  - Association des directeurs généraux des municipalités.

#### Activités commerciales

- » Invitation des clients à quatre dîners des ambassadeurs à Sherbrooke. Parmi les onze organismes rencontrés, trois ont octroyé un congrès à Sherbrooke pour 2014, 2015 et 2016 pour près de 1 000 nuitées projetées.
- » Présence aux deux événements Bourse de l'Association des bureaux de congrès du Québec (ABCQ).

#### Salons

- » Salon Momentum auquel ont assisté plus de 300 planificateurs d'événements de Montréal.
- » Blitz téléphonique en collaboration avec le Delta de Sherbrooke et le Grand Hôtel Times Sherbrooke.

#### Activités avec le Club Affaires de Tourisme Cantons-de-l'Est

- » Tournées de familiarisation marchés Toronto et Montréal.
- » Midis découvertes marchés Québec.
- » Coquetel Momentum Montréal.
- » Speed meetings.

#### Innovations 2013

En plus des segments de marché des congrès, des salons et du tourisme sportif, l'embauche d'une nouvelle déléguée dédiée au tourisme de recherche scientifique a permis d'amorcer la prospection de ce nouveau segment de marché fort prometteur.

Sept congrès de recherche scientifique se sont tenus à Sherbrooke, pour un total de 1 057 participants et de 790 nuitées-chambres. Notons que les congrès scientifiques sont généralement moins importants en termes de nombre de participants, mais sont pour la majorité de nature canadienne ou internationale.

#### Soutien aux planificateurs

En 2013, 61 comités organisateurs ont reçu un soutien offert par le service de la commercialisation de Destination Sherbrooke.

# 48 278

LES NUITÉES GÉNÉRÉES  
PAR LES ÉVÉNEMENTS  
TENUS À SHERBROOKE.



**MARCHÉ DU TOURISME SPORTIF ET DES ÉVÉNEMENTS**

**Prospection de clientèles**

Des représentants de 75 associations sportives ou institutions ont été contactés ou rencontrés.

**Activités commerciales**

- » Marché des événements sportifs de l'Alliance canadienne du tourisme sportif.
- » Activité commerciale en collaboration avec l'Association des bureaux du congrès du Québec auprès des associations sportives du Regroupement loisir Québec à Montréal.
- » Activité commerciale en collaboration avec le Groupe Hospitalité Westmont auprès des associations sportives du

Regroupement loisir Québec à Montréal.

- » Kiosque promotionnel, animé par Destination Sherbrooke et l'organisation des Jeux d'été du Canada, lors du congrès de l'Alliance canadienne du tourisme sportif qui s'est tenu à Ottawa.

**Soutien aux organisateurs**

En 2013, 58 comités organisateurs ont reçu un soutien technique et promotionnel à plusieurs niveaux d'intervention.

**Événements marquant de 2013**

- » Mars : Tournoi international de tennis Futures, 82 participants.
- » Mai : Championnats de l'Est du Canada en volleyball, 2 500 participants.
- » Mai : Festival des harmonies et orchestres symphoniques du Québec, 9 000 participants.

- » Mai : Championnat canadien de cheerleading, 3 228 participants.
- » Juin : Concours de musique du Canada – Finale nationale, 352 participants.
- » Juin : Demi-marathon de Sherbrooke, 3 500 participants.
- » Août : Jeux d'été du Canada - Sherbrooke 2013, 8 895 participants.
- » Septembre : Jeux FADOQ, 1 000 participants.
- » Octobre : Coupe Canada d'escrime, 300 participants.
- » Novembre : Super Série Subway/ Défi de hockey Canada-Russie, 100 participants.



**JEUX D'ÉTÉ DU CANADA – SHERBROOKE 2013**

Les Jeux d'été du Canada ont été sans contredit l'événement de l'année pour Sherbrooke et sa région.

Cet événement a attiré des participants et des visiteurs de partout au Canada permettant ainsi de générer 20 761 nuitées-chambres (dont 13 892 en résidences) sur le territoire de Sherbrooke, et ce, sans compter les nuitées générées à l'extérieur de Sherbrooke.

Destination Sherbrooke a été impliquée de près dans l'accueil des visiteurs notamment, par :

- » le programme d'accueil Sherbrooke 2013 et cie;
- » un calendrier de visites touristiques spécialement planifiées pour l'occasion qui a été proposé aux visiteurs pendant les deux semaines de l'événement;

» près de trente kiosques d'accueil et d'information qui ont été aménagés sur les différents sites sportifs et non sportifs afin de s'assurer d'offrir le meilleur accueil et la meilleure information possible aux visiteurs.

En plus des importantes retombées économiques, cet événement a donné une grande visibilité à la région.

Ses legs financier, humain et infrastructurel permettront à la région de rester un leader en matière d'accueil d'événements sportifs.

**Les Jeux en quelques chiffres**

- » 3 389 athlètes;
- » 20 761 nuitées-chambres :
  - 6 869 en hôtellerie;
  - 13 892 en résidences universitaires;
- » 5 886 articles de presse sur les Jeux;
- » 22 compétitions préparatoires;

- » 3 nouveaux sites sportifs sur le territoire de Sherbrooke :
  - Bassin d'échauffement de 25 m (Université de Sherbrooke);
  - 8 terrains de tennis extérieurs (Centre récréatif de Rock Forest);
  - Parcours de vélo de montagne (mont Bellevue);

- » 3 mises à niveau ou rénovations majeures sur le territoire de Sherbrooke :
  - Bassin de compétition de 50 m (Université de Sherbrooke);
  - Terrain de basketball (Bishop's University);
  - Terrain de balle (parc Bureau);

- » 2 M \$ minimum pour le Fonds des Jeux du Canada 2013 (support aux athlètes locaux);
- » 500 000 \$ en legs d'équipements sportifs;
- » 6 329 bénévoles.



**20 761**

**LES NUITÉES GÉNÉRÉES PAR LES JEUX DU CANADA À SHERBROOKE.**

**2 M\$**

**LE LEGS EN ARGENT DU FONDS DES JEUX D'ÉTÉ DU CANADA SHERBROOKE 2013**



**MARCHÉ DES SALONS SPÉCIALISÉS**

Les délégués commerciaux de Destination Sherbrooke mettent en valeur les infrastructures, les produits et les services de la ville de Sherbrooke sur les marchés prioritaires événementiels internationaux, nationaux et provinciaux, tout en positionnant avantageusement le centre de foires de Sherbrooke.

Consultez la liste des principaux événements en page 46.

**Prospection de clientèles**

137 offres de service du centre de foires ont été produites. Voici quelques-uns des nouveaux salons, expositions et autres événements qui ont été confirmés au centre de foires en 2013 pour l'année 2014 :

- » Salon corporatif Westburne
- » Salon corporatif Lumen
- » Salon Association des représentants de l'industrie du sport (2 éditions 2013 : hiver et été)
- » Salon des découvertes savoureuses
- » Expo jeunesse
- » Pôle d'Excellence en transport terrestre (SIVIC)
- » Salon du tourisme

**Activités commerciales**

- » Québec Day Toronto
- » Foire commerciale APEQ
- » Salon Ignite iBe
- » CAEM Supplier Trade Summit
- » Salon Incentive Works
- » Blitz clients Rive-Sud de Montréal, Montréal, Toronto et Ottawa
- » Coquetel APEQ
- » Souper de Noël APEQ

Résultat : 182 nouveaux clients rencontrés et plus de 30 nouvelles occasions d'affaires.

**MARCHÉ DES VOYAGES DE GROUPE**

Au cours de la dernière année, une rencontre de concertation avec les partenaires du milieu touristique a été initiée par Destination Sherbrooke pour établir et mettre en œuvre un plan d'action pour le développement du marché de groupe SMERF (Social, Militaire, Éducation, Religieux, Fraternité).

**Prospection de clientèles**

Au cours de l'année 2013, 27 clients ont été sollicités.

**Activités commerciales**Salons

- » Salon Momentum au Centre des Sciences de Montréal : promotion de la destination et distribution d'un dépliant destiné au marché de groupe, produit en collaboration avec la table des attrait.
- » Bourse Bienvenue Québec à Saguenay : 200 organisateurs de voyages en groupe présents, 18 rendez-vous formels et trois occasions d'affaires prospectées, un catalogue des principaux acheteurs sera versé dans la base de données (CRM) pour qualifications ultérieures.

Promotion

- » Mise à jour et impression du dépliant promotionnel dédié au marché de groupe.
- » Mise à jour et impression du Guide de l'organisateur du voyage en groupe.
- » Placement publicitaire dans la revue Voyages en groupe, mettant en valeur le spectacle Séquence 8, le Musée de la nature et des sciences, le Musée des beaux-arts, Traces et Souvenances et la Miellerie Lune de Miel.
- » Cadeaux (boîtes de deux chocolats Destination Sherbrooke) remis aux 140 acheteurs présents au déjeuner

commandité par Tourisme Cantons-de-l'Est pendant la Bourse Bienvenue Québec en octobre 2013 à Saguenay. En plus de la boîte de chocolats, un dépliant promotionnel « Groupe » a été distribué dans le sac remis aux acheteurs pendant ce déjeuner.

**Soutien aux planificateurs**

De janvier à décembre, quatre comités organisateurs de congrès tenus en 2013 ont été contactés, informés du soutien offert par notre équipe ou ont reçu des services : plans d'accès, guides touristiques et dépliants des attrait, hébergement d'une page web promotionnelle, montage de kiosques d'information touristique libre-service et autres.

**Innovations 2013**

En 2013, en plus des segments de marché des congrès, des salons, du tourisme sportif et du tourisme de recherche scientifique, les délégués commerciaux de Destination Sherbrooke ont amorcé la prospection d'un nouveau marché, celui de groupes SMERF (Social, Militaire, Éducation, Religieux, Fraternités). En fin d'année, fort des expériences sur ce marché, un plan de développement de cinq ans a été présenté, identifiant cinq conditions gagnantes pour le développement du marché des voyages en groupe à Sherbrooke.



**MARCHÉ D'AGRÉMENT**

**Campagne publicitaire estivale**

À l'été 2013, Destination Sherbrooke a coordonné une campagne promotionnelle réalisée en collaboration avec des partenaires touristiques de la région Memphrémagog.

Cette campagne était axée autour de trois forfaits :

- » le train touristique Orford Express;
- » le spectacle Séquence 8 par les 7 doigts de la main;
- » la croisière sur le lac Memphrémagog à bord du Grand Cru.

En tout, neuf établissements d'hébergement sherbrookoïses ont participé à cette promotion. La réalisation de cette campagne a nécessité un investissement de près de 125 000 \$, dont 43 % provenaient de Destination Sherbrooke.

**Escapades Memphrémagog**

**ORFORD EXPRESS TRAIN TOURISTIQUE**

Croisières gastronomiques sur le lac Memphrémagog.

FORFAITS CROISIÈRE incluant hébergement et petit déjeuner. À PARTIR DE **70\$** par personne.

Randonnées animées en train avec repas gastronomiques.

FORFAITS TRAIN incluant hébergement et petit déjeuner. À PARTIR DE **105\$** par personne.

forfaits.oksherbrooke.ca  
tourisme-memphremagog.com/forfaits

Ces forfaits sont disponibles dans les régions de Sherbrooke et Memphrémagog.

Retombées pour Sherbrooke

À Sherbrooke, 1 590 visiteurs ont bénéficiés des forfaits. Ils ont engendré 798 nuitées et des retombées directes de 211 101 \$. C'est une baisse de 61 % par rapport à 2012.

Cette baisse importante peut être expliquée par plusieurs facteurs :

- » La tragédie de Lac-Mégantic; les gens ne faisaient pas bien la distinction entre les trains de marchandises et les trains de passagers, de même qu'entre la MMA et l'Orford Express. Une rapide succession d'autres accidents ferroviaires à travers la planète a pu nuire à la vente des billets de train.
- » Les fortes pluies de septembre ont causé des dommages à la voie ferrée quand un ponceau a cédé dans le secteur Deauville. Pendant trois semaines, l'Orford Express n'a pu emprunter le trajet Sherbrooke – Magog.
- » Les Jeux d'été du Canada ont rempli les hôtels de Sherbrooke pendant deux semaines (2 au 17 août). Il était donc difficile pour les visiteurs d'agrément de trouver de l'hébergement.

**PUBLICATIONS, ÉDITIONS ET OUTILS PROMOTIONNELS**

**Mise à jour de l'infolettre**

L'infolettre de Destination Sherbrooke s'est refait une beauté en 2013. Le concept a été revu pour mettre à l'avant-plan des visuels percutants dans le but d'augmenter le taux de conversion. Preuve que le changement fut bénéfique, l'infolettre a été citée en exemple par le Réseau de veille en tourisme, justement pour avoir osé donner une place prédominante à l'image.

**Production d'une publicité de 30 secondes diffusée à RDS**

Une publicité présentant Sherbrooke comme destination touristique de choix a été réalisée et diffusée sur les ondes de RDS pendant la période des Jeux d'été du Canada, du 2 au 17 août 2013.

**Capsules vidéo pour promouvoir le spectacle Séquence 8**

Pour promouvoir le spectacle vedette de l'été, Séquence 8, huit capsules vidéo ont été réalisées à l'interne, pour ensuite être diffusées sur les médias sociaux de Destination Sherbrooke. Les capsules faisaient découvrir aux internautes les coulisses du spectacle et proposaient des entrevues exclusives avec les artistes.

**Vidéo sur les attraits sherbrookoïses présentée à la place Nikitotek**

Une capsule vidéo présentée en introduction du spectacle Séquence 8 fut réalisée à partir de la banque d'images

de Destination Sherbrooke. Elle présentait en trois minutes les principaux attraits incontournables de la ville.

L'objectif était de donner le goût aux visiteurs de revenir en région pour un autre séjour en montrant la grande diversité de l'offre récréotouristique d'ici.

**Prise de photos**

Tout au long de l'année, des séances photo ont été réalisées afin d'alimenter les divers outils communicationnels de l'organisation.

**Mise à jour des publications promotionnelles**

- » Magazine touristique;
- » Guide de l'organisateur de voyages en groupe;
- » Guide de gestion écoresponsable;
- » Guide des infrastructures d'accueil;
- » Répertoire des fournisseurs;
- » Dépliant Sherbrooke, terre de fresques et murales.



**DESTINATION SHERBROOKE SUR LE WEB**

**Application mobile des Jeux**

Destination Sherbrooke a collaboré avec l'équipe des Jeux du Canada pour développer une application iOS afin de faire connaître la ville et ses attraits aux nombreux visiteurs présents à Sherbrooke lors des Jeux.

La base de données de Destination Sherbrooke, qui recense les attraits, les restaurants et les événements qui animent la ville, fut utilisée sous forme de carte interactive géolocalisée proposant aux utilisateurs une liste d'activités à faire à proximité de leur localisation.

**Nouveau site web pour la place Nikitotek**

Un microsite web a été créé pour mettre en valeur la programmation du théâtre extérieur de la place Nikitotek au centre-ville de Sherbrooke.

Ce site était le portail principal de la promotion du spectacle Séquence 8. Il renfermait une panoplie d'informations sur la vente de billets, le spectacle et une très utile foire aux questions mise à jour régulièrement pour répondre aux principales interrogations des visiteurs.

**Mise à jour du blogue**

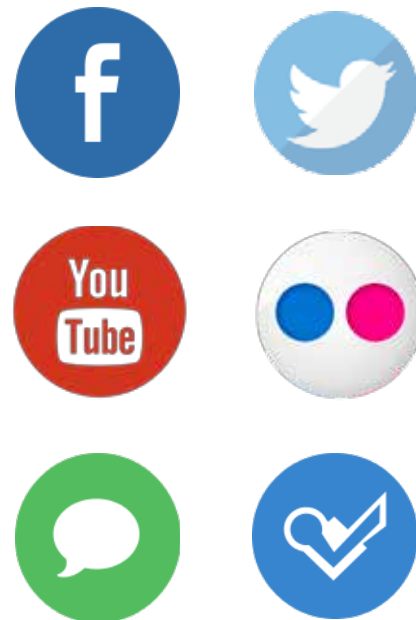
Le blogue de Destination Sherbrooke, lancé en 2012, a subi une légère mise à jour en 2013. L'arborescence du site a été revue et le visuel retouché légèrement.

**Médias sociaux**

Les médias sociaux sont maintenant un élément incontournable, voire central, de nos interactions sociales. Destination Sherbrooke se devait d'accroître son utilisation des médias sociaux pour rejoindre plus efficacement ses publics cibles.

Afin de répondre à ce besoin, un poste d'agent web a été créé. Engagée en février, cette ressource a permis de tirer rapidement profit du potentiel qu'offrent les médias sociaux, que ce soit pour promouvoir des activités, diffuser de l'information, créer un lien avec le public ou faire vivre la destination Sherbrooke sur le web.

Cette même personne est également en charge de la mise à jour du contenu du site web.



**LE SITE WEB EN CHIFFRES**

	2013	2012	HAUSSE (%)
VISITES	452 587	285 751	59 %
VISITEURS UNIQUES	355 845	205 825	73 %
PAGES VUES	1 516 752	1 231 473	23 %
NOUVEAUX VISITEURS	76,6 %	69,5 %	7 %

**COMMUNICATIONS ET RELATIONS DE PRESSE**

**Conférences et événements de presse**

Destination Sherbrooke est au cœur de six événements de presse en 2013.

- » Tenue d'une conférence de presse pour présenter le projet de murale nationale à être réalisée dans le cadre des Jeux du Canada par l'organisme M.U.R.I.R.S. et des artistes de partout au Canada.
- » Dévoilement en conférence de presse du programme d'accueil Sherbrooke et cie, un important projet de mobilisation en accueil touristique réalisé en prévision des Jeux du Canada.
- » Réalisation d'une séance de speed dating pour promouvoir le spectacle Séquence 8, où les journalistes ont pu réaliser des entrevues éclair avec les artistes des 7 doigts de la main.



» Vernissage de l'exposition *Plan large III : le cinéma québécois en photo* présentée au marché de la Gare au printemps.

» Organisation de la Journée de l'industrie touristique, une matinée d'échanges et d'information sur le tourisme à Sherbrooke à laquelle étaient conviés les partenaires du milieu et les membres des médias. Au menu de cette journée : présentation du rapport annuel 2012 de Destination Sherbrooke et de sa nouvelle planification stratégique 2012-2020, conférence sur les tendances en tourisme, présentation par les partenaires des nouveautés touristiques pour la saison 2013.

» Dévoilement de la 14<sup>e</sup> murale réalisée par MURIRS expressément pour des Jeux d'été du Canada – Sherbrooke 2013.

### Relations de presse

Le service des communications répond fréquemment aux demandes des médias de toutes provenances. En 2013, plus de 100 demandes de journalistes locaux ont été traitées en lien avec des sujets d'actualité, tandis que plus d'une trentaine de journalistes hors-région ont requis l'aide de l'organisation, principalement pour obtenir de l'information de nature touristique.

Destination Sherbrooke a émis 34 communiqués de presse aux membres des médias et à ses partenaires pour annoncer des événements, faire connaître les réalisations de l'organisation ou tout simplement pour diffuser de l'information d'intérêt public.

De plus, le service des communications a collaboré à différents niveaux à la réalisation de divers projets :

» Magazine promotionnel *Virée dans les Cantons-de-l'Est* réalisé par La Tribune. Ce magazine de 52 pages fut distribué dans tous les quotidiens du réseau Gesca, offrant une visibilité extraordinaire à la ville

et ses attraits récréotouristiques. Destination Sherbrooke a participé au choix du contenu et a fourni bon nombre d'éléments visuels pour cette publication.

- » Soutien à RDS dans la réalisation d'une douzaine de capsules télé diffusées pendant les Jeux du Canada. Ces capsules visaient à faire découvrir la région hôte des Jeux en présentant des attraits touristiques majeurs. La place Nikitotek, l'Orford Express, le Théâtre Granada, le Musée de la nature et des sciences et le circuit des murales comptent parmi les endroits visités.
- » Au printemps 2013, Sherbrooke a accueilli huit bloggeuses mode pour

qu'elles visitent nos boutiques nichées du centre-ville. Elles ont vécues une expérience toute sherbrookeuse : nuitée au Grand Hôtel Times, bonnes bouffes dans les meilleurs restaurants et, bien sûr, des événements mode dans les boutiques du Centro.

- » Hébergement de l'équipe de tournage du Guide Resto Voir, en collaboration avec Tourisme Cantons-de-l'Est. Anne-Marie Withenshaw, son invité Francis Reddy, et toute l'équipe du Guide Resto Voir sont débarqués à Sherbrooke pour un tournage dans trois commerces qui font notre renommée gastronomique : le bistro Kapzak, la chocolaterie Choco-là et l'Antidote Foodlab.

» Coup d'envoi du Grand Marché de Noël avec l'illumination de l'arbre géant, un événement diffusé en direct au bulletin national de TVA et au bulletin régional de Radio-Canada. Lors de cette soirée, le réseau TVA a procédé au tournage de ses publicités du temps des fêtes, réalisées avec la participation des artistes Maxime Landry et Paul Daraïche. La diffusion de ces messages pendant toute la période des fêtes sur l'ensemble du réseau TVA a donné une visibilité exceptionnelle au marché de la Gare et à la ville de Sherbrooke.



# OPÉRATIONS RÉCRÉOTOURISTIQUES, SERVICES ET ACCUEIL

*Centre de foires de Sherbrooke*

*Place de la Gare*

*Maison de l'eau*

*Réseau de parcs nature et réseau cyclable des Grandes-Fourches*

*Programme d'accueil Sherbrooke 2013 et cie*

*Bureau d'information touristique*



**CENTRE DE FOIRES DE SHERBROOKE**

Quelques événements tenus au centre de foires en 2013

- » Week end Lachance Chasse et Pêche
- » Expo Habitat APCHQ
- » Salon Camping Chasse et Pêche
- » Championnat provincial de cheerleading
- » Salon Priorité Emploi
- » Salon Espace printanier
- » Salon national des animaux de compagnie
- » Sexapalooza
- » Souper aux homards des Stentors
- » Championnat canadien de cheerleading
- » Soirée-bénéfice pour les sinistrés de Lac-Mégantic
- » ExpoZoo par PIJAC Canada
- » Jeux FADOQ
- » Salon du Livre
- » Salon des Métiers d'art

**Bilan de l'achalandage**

Le centre de foires de Sherbrooke a été l'hôte de 65 événements pour sa troisième année de fonctionnement.

**Services et opérations**

L'équipe du centre de foires de Sherbrooke soutient les promoteurs lors de la tenue des différents événements en assurant une aide logistique, de même que plusieurs services pré et post événement.

**BILAN DES ACTIVITÉS AU CENTRE DE FOIRES DE SHERBROOKE**

	2013	2012	HAUSSE (%)
VISITEURS	190 174	136 472	40 %
EXPOSANTS	1 388	876	58 %
JOURS D'ACTIVITÉS	97,5	95	2,6 %
ESPACE LOUÉ (EN PIEDS CARRÉS)	1 529 264	1 111 090	38 %
NUITÉES GÉNÉRÉES	2 121	1 052	100 %

**Innovations 2013**

- » Mise en ligne d'un site web revampé avec une section dédiée aux planificateurs.
- » Mise en ligne d'un logiciel de visite immersive virtuelle sur le site web du centre de foires.
- » Installation d'une enseigne lumineuse sur le boulevard St-Joseph annonçant la tenue des événements.
- » Installation d'un mur d'écrans télé à l'entrée principale de la salle d'exposition : ce support technologique sera mis à la disposition des partenaires commerciaux du centre de foires et de Destination Sherbrooke afin de promouvoir les produits et services touristiques de la région auprès des visiteurs.

**PLACE DE LA GARE**

Pour une deuxième année, la patinoire réfrigérée de la place de la Gare a fait le bonheur des petits et des grands. Avec une superficie deux fois plus grande que l'an passé et un décor féérique, c'était l'endroit incontournable pour vivre la magie de l'hiver à Sherbrooke.

Le site de la place de la Gare a également été l'hôte de plusieurs événements en 2013 :

- » Lancement de la saison 2013 des paniers bio du réseau d'Équiterre (24 avril);
- » Spectacle organisé par Jeunes musiciens du monde (27 avril);
- » OFF Festival des harmonies (11 au 26 mai);

- » Exposition Plan large III par la fondation Québec-Cinéma (13 mai au 13 juin);
- » Tour du silence organisé par le Conseil régional de l'environnement de l'Estrie (CREE) (15 mai);
- » Recycle ton jardin, organisé par Action Saint-François (20 mai);
- » Tour du lac des Nations organisé par le Club de course Le Coureur (4 juin);
- » Pique-nique du 100<sup>e</sup> anniversaire du mouvement des Grands frères et Grandes sœurs au Canada (13 juin);
- » Barbecue au profit de l'organisme Habitat pour l'humanité (26 juin);
- » Rassemblements de voitures organisés par l'Association de voitures anciennes et sports de l'Estrie (3 juillet au 11 septembre);
- » Lancement officiel de la Coopérative jeunesse de services (3 juillet);
- » Défi Félix Deslauriers-Hallée (13 et 14 juillet);
- » Marathon de conférences au profit des sinistrés de Lac-Mégantic (21 juillet);
- » Site de diffusion principal des directs pour TSN et RDS durant les Jeux du Canada (2 au 17 août);
- » Séances de yoga en plein air offerte par le studio Enjoyoga (31 août et 7 septembre);
- » Défi des têtes rasées organisé par Leucan (14 septembre);
- » Rendez-vous des bedaines organisé par Rythme FM (25 septembre);
- » Illumination de l'arbre de Noël (21 novembre);
- » Grand Marché de Noël (28 novembre au 22 décembre).

**Le marché de la Gare**

Le marché de la Gare, c'est d'abord quatre commerces d'alimentation offrant des produits originaux d'ici à l'année.

La Fromagerie de la Gare offre un vaste choix de fromages fins d'ici et d'ailleurs. La Boucherie du Terroir, elle, met en valeur viandes, volailles, gibiers, poissons, fruits de mer, charcuteries et une grande variété de mets préparés. Le Savoroso, en plus d'offrir des gelatos et des sorbets, propose un menu santé à mini prix. De plus, William J. Walter offre plus de soixante variétés de saucisses fraîches ou fumées.

**Le marché public**

Le marché public a animé le site tous les samedis de juillet à septembre. Treize producteurs de la région ont offerts leurs produits à la population lors de cette période. Certains producteurs ont même profité de la météo clémente pour allonger leur saison jusqu'à la fin d'octobre.

Durant le marché, dix artisans de la région ont proposé à la population et aux visiteurs le fruit de leur travail.

La Société d'histoire de Sherbrooke a également profité de l'occasion pour y créer une animation traitant des marchés d'antan.



**MAISON DE L'EAU**

Le personnel de la Maison de l'eau, pavillon situé au cœur du parc Lucien-Blanchard, veille à l'accueil, au service à la clientèle, à l'entretien et à la surveillance des lieux.

Les équipes en place font également la gestion des animations, d'un centre de location d'embarcations nautiques à l'été, de même que d'un centre de location de trottinettes des neiges à l'hiver.

Sur place, les visiteurs peuvent voir *Les p'tits monstres du marais*, une exposition en sciences naturelles offerte gratuitement.

La promotion et l'animation du réseau de parcs nature incluent de nombreuses animations éducatives offertes au grand public ou en milieu scolaire. Elles se déroulent dans différents milieux naturels.

Voici quelques exemples d'animations présentées en 2013 :

- » les Rendez-vous magiques;
- » les Chouettes soirées;
- » le lancement de la saison du guide interprète Alex Plorateur au marais du parc Réal-D.-Carbonneau;
- » les visites guidées et les soirées thématiques animées par Alex Plorateur au marais du parc Réal-D.-Carbonneau et au mont Bellevue;
- » la Fête de la pêche;
- » l'École de pêche.

**RÉSEAU DE PARCS NATURE ET RÉSEAU CYCLABLE DES GRANDES-FOURCHES**

Le compteur automatique situé à la halte vélo de l'arrondissement de Lennoxville a dénombré 59 356 passages de cyclistes lors de la saison 2013.

L'équipe des opérations a assuré l'entretien et la surveillance du réseau cyclable des Grandes-Fourches par une multitude d'actions sur le terrain :

- » inspection printanière des six axes du réseau;
- » réparation des chaussées endommagées à la suite d'intempéries;
- » réfection ou remplacement de clôtures, barrières, garde-corps sur l'ensemble du réseau et réparation de mobilier;
- » préparation des sites en vue des changements de saison;
- » entretien de la végétation en bordure de piste;
- » suivi et correction des panneaux de signalisation sur l'ensemble du réseau des Grandes-Fourches;
- » gestion des opérations de la patrouille volontaire à vélo;
- » animation du réseau, notamment par la tenue de cliniques sur la sécurité à vélo;
- » gestion de situations particulières du réseau cyclable.

L'entretien de certains milieux naturels (boisés, marais, etc.) a également été confié à Destination Sherbrooke.



**Gestion de l'entretien**

L'équipe de gestion de l'entretien a œuvré sur deux projets majeurs :

- » gestion d'un projet d'amélioration du pavage sur l'axe de la Saint-François;
- » préparation d'un programme d'entretien des infrastructures du réseau cyclable des Grandes-Fourches, avec un inventaire numérisé et un suivi informatisé.

**Patrouille volontaire du réseau cyclable des Grandes-Fourches**

En 2013, 53 patrouilleurs bénévoles ont accumulé 4 591 heures de présence sur le réseau cyclable des Grandes-Fourches.

En plus d'assurer la vigie sur l'ensemble de ce réseau, ils étaient responsables de prêter assistance aux cyclistes et de les orienter.

Six cliniques de formation ont été offertes par les patrouilleurs, traitant principalement de sécurité et de la promotion de notre réseau.

Au total, ils ont effectué 3 291 interventions pendant la saison :

- » 1 339 touristiques;
- » 1 332 de prévention;
- » 568 mécaniques;
- » 52 de premiers soins.

**PROGRAMME D'ACCUEIL SHERBROOKE 2013 ET CIE**

Du 2 au 17 août 2013, la région sherbrookoise a accueilli près de 15 000 visiteurs à l'occasion des Jeux d'été du Canada – Sherbrooke 2013. Pour mobiliser les commerces et les entreprises touristiques autour de cet événement multisport rassembleur, Destination Sherbrooke a lancé le programme Sherbrooke 2013 et cie.

Grâce à cette vaste campagne de formation, 2 173 personnes dans

137 entreprises et organisations ont été formées et sensibilisées à l'importance de leur rôle en accueil touristique. Une première dans l'histoire des Jeux du Canada et, surtout, un projet ambitieux qui a servi à accroître le sentiment d'appartenance de la communauté sherbrookoise envers un événement sportif et touristique d'envergure.

Le déploiement de cette vaste campagne de formation a démontré que la région de Sherbrooke n'est pas seulement foisonnante en attraits touristiques, mais qu'elle est également riche de ressources humaines fières et compétentes ayant à cœur l'accueil des visiteurs. Toutes les actions de sensibilisation ont su éveiller l'intérêt du personnel de première ligne au tourisme et à l'importance de leur rôle dans la chaîne organisationnelle d'un événement touristique d'envergure.

Le programme d'accueil Sherbrooke 2013 et cie a également été rassembleur, et ce, autant pour la communauté d'affaires que touristique. L'initiative a su fournir des idées et des outils aux commerces, organisations et entreprises quant aux actions à mettre en place pour enrichir l'expérience des clients venus de l'extérieur.

Cette mobilisation sans précédent aura confirmé l'expertise de Sherbrooke pour la tenue d'événements sportifs majeurs, tout en soulignant les qualités de la destination en matière d'hospitalité.

**BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE**

Le bureau d'information touristique est opérationnel sept jours par semaine sur une base annuelle à l'exception des 24, 25 et 26 décembre, de même que des 31 décembre, 1<sup>er</sup> et 2 janvier.

Sur place, un superviseur et cinq préposés à l'information touristique répondent aux différentes demandes des visiteurs et des citoyens.

Au cours de l'année 2013, le personnel d'accueil a traité 11 084 demandes de renseignements touristiques au comptoir et 6 303 demandes de renseignements par téléphone, par la poste et par courriel.

**Services de tours guidés**

Dans le cadre des Jeux d'été du Canada, du 2 au 17 août 2013, le personnel d'accueil a proposé un total de 25 départs, dont 13 pour Sherbrooke et 12 vers les régions de Coaticook, Memphrémagog et Valcourt.

Treize autres tours guidés ont été organisés sur mesure dans le cadre d'événements spéciaux.

Des services de renseignements touristiques ont été offerts à 17 organisateurs de voyages en groupe.

**Services de renseignements touristiques sur les sites d'événements/congrès**

47 organisateurs d'événements/congrès ont bénéficié d'un présentoir de documentations touristiques sur les lieux de leur événement tandis que le personnel d'accueil a été affecté sur 19 sites d'événements/congrès.

**Support technique**

Le personnel d'accueil a apporté un soutien technique aux tours guidés des Productions Traces et Souvenances ainsi qu'aux tours guidés en voitures anciennes animés par Mario Lamoureux.

Près de 2 000 personnes ont transité par le BIT grâce à ces tours.



# 17 387

**LE NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES TRAITÉES PAR LE PERSONNEL DU BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE.**

L'EXPERTISE  
D'UNE  
ÉQUIPE



**LE PERSONNEL PERMANENT** EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2013**DIRECTION GÉNÉRALE ET ADMINISTRATION****Denis Bernier**

Directeur général

**Mario Grenier**Directeur administratif et adjoint  
à la direction générale**Geneviève Breault**

Technicienne administrative

**Maryse Gagnon**

Superviseure administrative

**François Hébert**

Chargé de projets

**Carole Pelletier**

Secrétaire de direction

**Jacynthe St-Pierre**

Commis à l'administration

**COMMERCIALISATION ET  
COMMUNICATIONS****Lynn Blouin**Directrice à la commercialisation et aux  
communications**Amélie Boissonneau**

Coordonnatrice aux communications

**Josianne Côté**

Déléguée aux affaires, congrès et foires

**Florence Côté-Fortin**

Agente aux communications web

**Marie-Claude Dubois**

Coordonnatrice aux ventes

**Robin Poulin Lemieux**

Coordonnateur marketing

**Gilbert Lemieux**Délégué commercial aux  
salons et aux expositions**Josyane Maurice**

Secrétaire à la commercialisation

**Julie Nadeau**Déléguée au tourisme sportif  
et événementiel**Isabelle Pinet**Secrétaire aux communications  
et à la réception**Myriam Rioux-Denis**Assistante aux événements  
et projets spéciaux**Caroline Synnott**

Déléguée au tourisme du savoir

**Marie-Claude Vidal**Déléguée à la promotion et à la  
communauté d'affaires**EXPÉRIENCE CLIENT****Hélène Vandenberghe**

Directrice à l'expérience client

**Louise Gauvin**Superviseure du bureau  
d'information touristique**INNOVATION ET DÉVELOPPEMENT****Jean-François Ouellet**Directeur à l'innovation et  
au développement**Josée Bernard**Coordonnatrice à l'innovation  
et au développement**Alexandre Provost**Chargé de projets à l'innovation  
et au développement**OPÉRATIONS ET CENTRE DE FOIRES****Paul Beaudoin**Directeur aux opérations et  
au centre de foires**Yvan Beloin**

Directeur adjoint aux opérations

**Louis Brien**

Superviseur aux opérations

**Suzanne Champigny**Assistante aux animations,  
événements et projets spéciaux**Christine Cormier**Coordonnatrice aux animations,  
événements et projets spéciaux**Ève Desruisseaux**

Assistante aux opérations

**Jean-François Fortier**

Appariteur-manutentionnaire

**Pierre Fortin**

Coordonnateur des services

**Christian Gagné**

Superviseur des plateaux

**Gaétan Gagnon**

Manoeuvre

**Marie-Josée Gagnon**Superviseure infrastructures  
et milieux naturels**Michel Massé**

Superviseur aménagement et construction

**Sylvie Perry**

Secrétaire aux opérations

**Maude Proteau**

Secrétaire du centre de foires

**Jessica Veillet**

Assistante aux opérations

**François Veilleux**

Chef d'équipe entretien

**EMPLOYÉS AYANT QUITTÉ EN COURS  
D'ANNÉE****Dominic d'Anjou**

Coordonnateur marketing

**Sonia Fontaine**

Commis à l'administration

**Alexandra Murphy**Secrétaire aux communications  
et à la réception

# Merci

à tout le personnel de  
Destination Sherbrooke  
pour le travail remarquable  
réalisé en 2013!

Un merci spécial  
aux employés temporaires  
et aux bénévoles qui se  
sont joints à l'équipe  
dans la réalisation  
de multiples projets.

# ÉTATS FINANCIERS 2013



## Rapport de l'auditeur indépendant

Aux administrateurs de  
Destination Sherbrooke

Raymond Chabot Grant Thornton  
S.E.N.C.R.L.  
Bureau 500  
455, rue King Ouest  
Sherbrooke (Québec) J1H 6G4

Téléphone : 819 822-4000  
Sans frais : 1 800 567-6958  
Télécopieur : 819 821-3640  
www.rcgt.com

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'organisme Destination Sherbrooke, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2013 et les états des résultats, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

### Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

### Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

### Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'organisme Destination Sherbrooke au 31 décembre 2013 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

*Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L.*<sup>1</sup>

Sherbrooke  
Le 28 mai 2014

<sup>1</sup> CPA auditeur, CA permis de comptabilité publique n° A108652

## Destination Sherbrooke

### Résultats

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013

4

	2013			2012	
	Fonction- nement \$	Marché de la Gare \$	Centre de Foires \$	Place Nikitotek \$	Total \$
<b>Produits</b>					
<b>Apports</b>					
Contribution - Ville de Sherbrooke					
Fonctionnement	2 719 450		22 000	473 000	3 214 450
Fonds de développement récréotouristique	210 000				210 000
Commandites				405 498	405 498
Autres subventions	86 030			86 030	86 030
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles	24 819			24 819	24 819
Honoraires de gestion	1 235	169 546	881 790	187 619	1 052 571
Billetterie				13 978	187 619
Autres produits	129 731			143 709	245 217
Honoraires de gestion - Programme triennal d'immobilisations	119 857			119 857	165 104
Publicité	131 262			131 262	121 129
Bar, restauration et produits dérivés	17 673			7 128	26 144
Intérêts	24 110			24 110	21 482
	<b>3 464 167</b>	<b>169 546</b>	<b>903 790</b>	<b>1 087 223</b>	<b>5 624 726</b>
					<b>5 322 178</b>

## Destination Sherbrooke

### Résultats

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2013

5

	2013			2012	
	Fonction- nement \$	Marché de la Gare \$	Centre de Foires \$	Place Nikitotek \$	Total \$
<b>Charges</b>					
Salaires et charges sociales	1 911 012	64 621	549 957	161 798	2 687 388
Publicité, promotion et outils d'information	344 506	10 224	31 251	568 602	954 583
Honoraires de spectacles				230 000	230 000
Entretien, réparations et location d'équipement	116 136	33 115	34 009	44 425	227 685
Contribution - Fonds de développement récréotouristique	204 166				204 166
Sous-traitants	23 665	9 796	21 460	8 832	63 753
Activités d'animation	127 119				127 119
Honoraires professionnels	71 517	22 000	1 661		95 178
Autres	55 528	9 148		31 664	96 340
Fournitures de restauration	9 541			3 865	89 128
Soutien aux congrès et événements	79 796				87 971
Outillage, équipement et matériel	38 754			22 034	73 907
Télécommunications	53 068			3 939	61 976
Frais de formation	49 211			5 678	54 889
Frais de transport, location de véhicules	36 039			2 563	50 325
Frais de représentation et comité de travail	32 162			3 773	44 078
Location de stationnement		29 224	10 000		39 224
Loyer				32 075	32 075
Fournitures de bureau et impression	36 273			443	39 686
Intérêts et frais bancaires	4 070			5 561	15 086
Assurances	9 762			5 000	14 762
Associations et abonnements	11 765			771	12 536
Taxes et permis	99			4 200	4 299
Créances douteuses					1 778
Amortissement des immobilisations corporelles	77 333			8 900	86 233
	<b>3 291 522</b>	<b>178 128</b>	<b>803 269</b>	<b>1 119 468</b>	<b>5 392 387</b>
					<b>4 966 837</b>
<b>Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges</b>	<b>172 645</b>	<b>(8 582)</b>	<b>100 521</b>	<b>(32 245)</b>	<b>232 339</b>
					<b>355 341</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

**Destination Sherbrooke****Situation financière**

au 31 décembre 2013

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
	\$	\$
<b>ACTIF</b>		
Court terme		
Encaisse	695 226	644 322
Comptes clients et autres créances (note 3)	348 829	233 684
Frais payés d'avance	9 412	16 809
	<u>1 053 467</u>	<u>894 815</u>
Long terme		
Immobilisations corporelles (note 4)	559 272	516 358
	<u>1 612 739</u>	<u>1 411 173</u>
<b>PASSIF</b>		
Court terme		
Comptes fournisseurs et autres dettes de fonctionnement (note 5)	487 799	493 753
Long terme		
Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles (note 6)	223 375	248 194
	<u>711 174</u>	<u>741 947</u>
<b>ACTIF NET</b>		
Grevé d'affectations d'origine interne (note 8)	144 834	198 500
Investis en immobilisations	335 897	268 164
Non grevé d'affectation	420 834	202 562
	<u>901 565</u>	<u>669 226</u>
	<u>1 612 739</u>	<u>1 411 173</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil,



Administrateur



Administrateur

