

RAPPORT ANNUEL 2020

Destination Sherbrooke . À propos . Portrait touristique . Faits saillants

—
www.destinationsherbrooke.com



destination
SHERBROOKE .com

Table des matières



À propos de Destination Sherbrooke	03
Mot de la présidente du C.A.	04
Mot du directeur général	06
Portrait touristique de Sherbrooke	08
Faits saillants de l'analyse de l'impact économique du tourisme à Sherbrooke	09
Bureau d'information touristique	12
Premier trimestre (janvier à mars)	13
Deuxième trimestre (avril à juin)	17
Troisième trimestre (juillet à octobre)	23
Quatrième trimestre (novembre-décembre)	33
Centre de foires de Sherbrooke	37
États financiers	41
Annexe	

Organisme paramunicipal
Destination Sherbrooke

Bureau administratif
Domaine Howard, pavillon 1
1300, Boul. de Portland,
C.P. 610
Sherbrooke (Québec) J1H 5H9

À propos de Destination Sherbrooke

À propos de Destination Sherbrooke



Une courte introduction sur notre organisme

Destination Sherbrooke est l'organisme paramunicipal qui contribue à faire rayonner Sherbrooke par la mise en valeur et le développement d'attrait touristiques. À la fois interlocuteur privilégié en matière de développement touristique, gestionnaire de sites touristiques et agent de promotion de la ville sur différents marchés, l'organisation se distingue par sa mission unique. C'est grâce à une présence forte et constante que Destination Sherbrooke poursuit sa mission de développement économique. En exerçant continuellement un rôle de leader dans l'industrie touristique en région, l'organisation reste innovante, tout en occupant une place de choix dans le développement de projets mobilisateurs.

Destination Sherbrooke participe au développement de Sherbrooke comme destination touristique, assure le leadership sur le plan de l'accueil et de la promotion des attrait et joue le rôle d'agent rassembleur auprès des membres et partenaires, notamment les attractions, les établissements d'hébergement et de restauration, de même que les fêtes et les festivals.

Mot de la présidente

Le défi de la gouvernance en temps de pandémie et nouveau départ



À la veille d'amorcer une autre page d'histoire dans le développement et la promotion du tourisme à Sherbrooke, arrive l'heure des bilans. Comme chaque année, le temps est venu de jeter un regard lucide sur ce qui aura marqué la dernière année de notre organisme qui n'a certes pas manqué de se relever, de s'adapter, voire de se renouveler pour mieux appréhender l'avenir.

En somme, même sans la pandémie, nous savions que 2020 allait être différente, que la structure de notre organisme mandaté pour enrichir le paysage économique et touristique à Sherbrooke allait se transformer. Mais, avec un peu de recul, force est de constater que nous étions loin d'imaginer les effets du tsunami sur notre organisation et sur l'industrie dont elle est tributaire et qu'elle représente.

Au cours des premiers mois de l'année 2020, dans la foulée des changements annoncés, eu égard à la gestion des organismes paramunicipaux et des coupures importantes dans le budget de fonctionnement de Destination Sherbrooke, les membres du conseil d'administration s'entendent pour rappeler l'apport indéniable du vecteur touristique à Sherbrooke. J'applaudis d'ailleurs les administratrices et les administrateurs de l'année 2020 : Alexandre, Annie, Chantal, Claude, Danielle, Laval, Marco, Patricia et Sylvain. Un à un, puis coude à coude, je souligne leur précieux dévouement au cours de ces mois de transition plus difficiles.

Comme eux, s'il y a une chose sur laquelle s'entendent la majorité des personnes intervenantes en matière de développement économique chez nous, c'est bien l'importance du tourisme à Sherbrooke. Une étude réalisée en 2019 met d'ailleurs en lumière plusieurs faits saillants et constats qui confirment le rôle prépondérant du secteur dans l'économie de notre ville.

Comme acteur désigné par la Ville, Destination Sherbrooke peut se dire très fière aujourd'hui des réalisations durables dans le domaine, depuis sa constitution et au cours des récents mois.

Alors que Destination Sherbrooke revoyait sa structure et sa gouvernance dans le grand chantier des nouvelles orientations de la Ville, en matière de développement économique, mentionnons pour mémoire que la plus grande crise sanitaire des dernières décennies frappait de plein fouet le tourisme, la culture, la santé, l'économie... Non seulement ici mais à l'échelle planétaire.

Le secteur touristique ayant été durement touché par la crise pandémique de COVID-19, Destination Sherbrooke a donc mis en place très rapidement un plan qui suivait les recommandations de la santé publique. Avec pour objectif de préparer la relance de

de l'industrie, les employés autant que les membres bénévoles du conseil d'administration se sont « réinventés » afin de soutenir tous les maillons de la chaîne touristique, en particulier ceux qui concernent les entrepreneurs d'ici.

En ce sens et dans les circonstances, on peut dire : mission accomplie. J'en profite pour saluer bien bas tous les membres du personnel de Destination Sherbrooke qui, en prenant les bouchées doubles, se sont imposé un rythme de travail remarquable.

Au regard de ce rapport annuel, admettons sans sourciller que nos indicateurs de performance comme le taux d'hébergement, l'indice sectoriel congrès et événements ou encore l'achalandage du Bureau d'information touristique confirment les effets de cette catastrophe planétaire annoncée. Dans la tempête et contre toute attente, les équipes de Destination Sherbrooke se sont néanmoins dépassées; elles ont en effet lancé des projets rassembleurs en fine adéquation avec la situation sanitaire « extraordinaire » : liste des entreprises ouvertes et fermées, boîtes festives pour les finissants, Fonds d'aide aux congrès et événements adaptés, Sherbus, Sherbrooke pour emporter, Balade scintillante, Chasse aux lutins à Centr'Ôville et combien d'autres, aussi originales qu'efficaces!

Or, dans le but que SherbyLove renoue avec les retombées touristiques que génèrent aussi bien les projets innovants que les événements de renommée ou en voie de professionnalisation, il nous faudra encore redoubler d'efforts en 2021, 2022, 2023... Nous devons séduire à la fois les excursionnistes, les visiteurs et les touristes, sans laisser en reste non plus les Sherbrookoises et les Sherbrookoises qui devront s'investir et participer aux choix éclairés de notre organisme mandataire.

Enfin, pour que Sherbrooke demeure attractive et compétitive face aux villes québécoises de taille intermédiaire et similaire, non seulement devons-nous envisager et préserver le fragile équilibre entre le

tourisme d'agrément, le tourisme d'affaires et sportif que nous avons réussis à établir au fil des ans. Primordial, cet équilibre se veut une condition *sine qua non* de succès d'une économie touristique performante et, bien sûr, durable !

Aujourd'hui, alors que les premiers mois de 2021 sont déjà derrière nous et que le printemps se pare de ses plus beaux atouts, nous pouvons regarder vers l'avant, droit devant.

Avec l'expérience des efforts consentis à la petite semaine, nous croyons hors de tout doute que notre industrie touristique occupera, plus qu'hier, une place encore sinon plus déterminante dans l'écosystème du développement économique de Sherbrooke.

Pour y arriver, le conseil d'administration de Destination Sherbrooke fait ainsi peau neuve. Nous accueillons avec bonheur de nouveaux membres, aussi passionnés par le tourisme à Sherbrooke que le sont les professionnels et les bénévoles qui s'impliquent directement ou indirectement dans notre dynamique organisation paramunicipale. Bienvenue à André-Jean, Alain, Aurore, Geneviève, Julie et Michelle.

Sylvie L. Bergeron

Présidente

Destination Sherbrooke

Mot du directeur général

Dans la turbulence : la résilience et la créativité de toute une équipe au service des partenaires de l'industrie touristique



Qui eut cru à l'aube de l'année 2020, qu'elle marquerait un point de bascule comme nul autre auparavant, non seulement pour l'industrie touristique, mais pour la société, le monde. Pourtant, pour l'équipe de Destination Sherbrooke, employés comme administrateurs, les derniers moments de 2019 avaient été présages de changements importants pour l'ensemble de l'organisation.

En effet, les Informations découlant de la mise en place de la nouvelle organisation de développement économique de la Ville de Sherbrooke laissaient déjà prévaloir, en décembre 2019, qu'un travail de restructuration marquerait les premiers mois de la nouvelle année. Sans en connaître les détails ou la teneur, c'est dans l'expectative d'une année de chamboulements, et dans l'insécurité qui l'accompagne, que le personnel de Destination Sherbrooke a sabré l'année 2020.

L'importance de la coupure budgétaire survenue en avril, et les répercussions qu'elle occasionnerait, n'en ont pas moins surpris par leur ampleur. La situation liée à la COVID, à peine entamée, annonçait déjà à elle seule son lot de restrictions et un besoin pour les membres de l'équipe d'adapter tâches et modes de fonctionnement pour répondre aux partenaires et

entrepreneurs qui étaient, comme tous, désespérés et craignaient pour la saison en préparation.

Alors que, dans cette double tourmente, les membres de l'équipe multipliaient les efforts et redoublaient de créativité pour soutenir nos entreprises et attraits, le comité de direction procédait à d'innombrables exercices budgétaires afin de répondre aux nouvelles contraintes, tentant de maintenir le fragile équilibre entre les chiffres et le besoin d'adéquation des forces en place et des attentes liées aux mandats de l'organisation.

Dans cette tempête d'insécurité et de sacrifices financiers, alors que plusieurs voyaient leurs heures de travail diminuées ou pire, leur emploi remis en cause, ce qui est ressorti de loin le plus fort, est l'engagement viscéral des employés envers l'organisation mais d'abord et surtout, envers l'industrie et ses entrepreneurs.

Usant de créativité et d'une empathie qui leur fait honneur, ils ont répondu présents pour préserver à notre milieu d'accueil et milieu de vie, cette vitalité primordiale non seulement pour les visiteurs mais aussi pour nos résidents et voisins.

Comme vous pourrez le constater à la lecture de notre rapport annuel, beaucoup de choses, certaines exceptionnelles compte tenu des circonstances, certaines dramatiques pour les mêmes raisons, auront marqué et racontent l'histoire de cette fameuse année 2020.

Ce qui n'y est pas dit, je vous l'ai dit ici.

Denis Bernier
Directeur général
Destination Sherbrooke

Quelques faits saillants sur cette année de transition

- » Signature d'une convention de transition au début de l'année 2020 pour se conformer à la mise en place du nouveau modèle de gouvernance des organismes de développement économique de la Ville de Sherbrooke.
- » En avril, signature d'un « Engagement envers la Ville de Sherbrooke » couvrant la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2020. L'administration municipale révisé sa contribution financière pour l'établir à 2 017 325 \$, soit 1 268 425 \$ de moins qu'en 2019.
- » En avril, mise en place du plan de contingence :
 - Mise à pied temporaire : 12 personnes.
 - Réduction d'heures : 15 personnes.
 - Nombre d'heures coupées : plus de 19 500 heures soit l'équivalent de 11 postes à temps complet.
 - Mise en place de mesures de compensation pour aider les membres du personnel.
- » Au mois de juillet, signature d'une convention avec la Ville pour des demandes budgétaires additionnelles.
- » En septembre, adoption et amorce de l'implantation de la nouvelle structure organisationnelle pour 2021 :
 - 14 720 heures doivent être coupées pour respecter le cadre budgétaire, soit l'équivalent de huit postes à temps complet.
 - Quatre personnes verront leurs heures réduites pour 2021.



Portrait touristique de Sherbrooke

Taux d'hébergement

Statistiques des établissements d'hébergement hôteliers et des résidences de tourisme

	Sherbrooke	Cantons-de-l'Est
2020	32,6 %	33,2 %
2019	51,5 %	46,3 %
Écart	- 18,9 %	- 13,1 %

* Enquête sur la fréquentation des établissements d'hébergement du Québec, Institut de la statistique du Québec.

Taux d'hébergement à Sherbrooke par mois

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
2020	38 %	47 %	26 %	7 %	14 %	26 %	55 %	66 %	45 %	28 %	22 %	17 %
2019	50 %	53 %	46 %	52 %	65 %	56 %	62 %	72 %	62 %	60 %	67 %	39 %

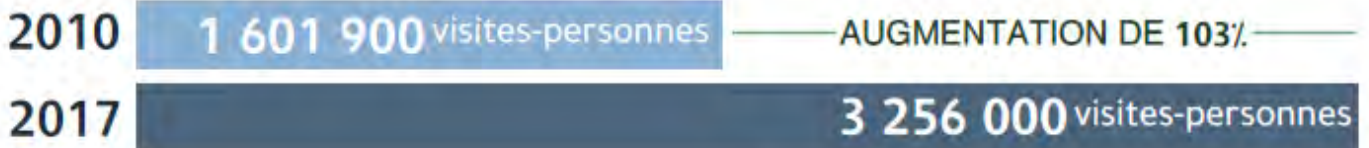
Indice sectoriel congrès et événements

Marché	Nombre			Participants			Nuitées		
	2020	2019	Écart *	2020	2019	Écart *	2020	2019	Écart *
Congrès et tourisme du savoir	8	44	- 81,8 %	1 507	10 163	- 85,2 %	1 216	11 873	- 89,8 %
Événements sportifs	24	55	- 60 %	12 767	31 848	- 59,9 %	2 741	9 075	- 69,8 %
Autres événements	5	16	- 68,7 %	3 033	12 945	- 76,6 %	1 118	5 878	- 81 %

* Liste des congrès et événements annulés aux pages 26 et 27 du document

Faits saillants de l'analyse de l'impact économique du tourisme à Sherbrooke

NOMBRE DE VISITEURS

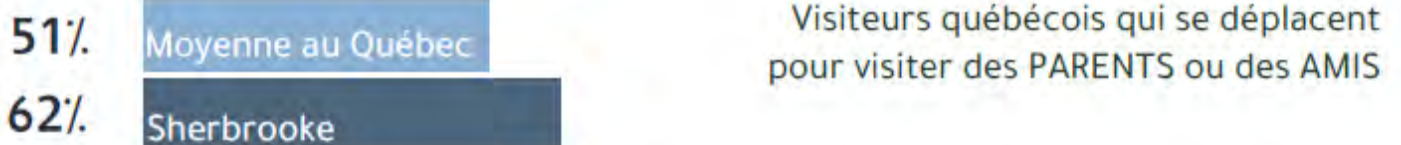


En 2016, le nombre de visites-personnes à Sherbrooke représentait environ 25% de celles des Cantons-de-l'Est et 2.6% de celles du Québec.

DÉPENSES TOURISTIQUES



RAISON DES VISITES TOURISTIQUES (2017)



RETOMBÉES DES DÉPENSES TOURISTIQUES

Emplois créés

2 263 emplois
direct et indirects

Données en

équivalent à temps
complet

Valeur en emplois

3 634 emplois
direct et indirects

Données en nombre

d'emplois temps complet et
occasionnel

AUGMENTATION DE 53%
par rapport à 2010

ENQUÊTE PERCEPTUELLE SUR L'IMPACT DU TOURISME

Enquête effectuée auprès des entreprises partenaires de Destination Sherbrooke, Commerce Sherbrooke et Sherbrooke Innopole.

97

% des répondants
CROIENT QUE LES EFFORTS
DES PROCHAINES ANNÉES
DEVRAIENT ÊTRE MIS
PRINCIPALEMENT SUR LA
PROMOTION TOURISTIQUE

95

% des répondants
CROIENT QUE LES EFFORTS
DES PROCHAINES ANNÉES
DEVRAIENT ÊTRE MIS EN
SECOND LIEU SUR LE
DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

83

% des répondants
ESTIMENT QUE LE TOURISME
EST UN SECTEUR D'ACTIVITÉS
IMPORTANT

82

% des répondants
CONSIDÈRENT QUE LE
TOURISME A UN IMPACT
POSITIF SUR LA NOTORIÉTÉ DE
LA VILLE

71.5

% des répondants
CONSIDÈRENT QUE LA
DESTINATION EST
ATTRAYANTE

65

% des répondants
PERÇOIVENT QUE LE
TOURISME A UN IMPACT
POSITIF SUR LES ENTREPRISES
DE SHERBROOKE

46.7

% des répondants
CONSIDÈRENT L'OFFRE
TOURISTIQUE DE LA
DESTINATION SUFFISANTE

PORTRAIT DES INVESTISSEMENTS (2001-2019)

44% Sources publiques

56% Sources privées



*Rapport complet de l'analyse de l'impact économique du tourisme à Sherbrooke disponible en annexe.

La pandémie de la COVID-19 a occasionné 153 jours de fermeture au public et une réduction des heures d'ouverture.



Bureau d'information touristique

L'achalandage au Bureau d'information touristique en 2020

En 2020, le Bureau d'information touristique a été opérationnel 212 jours seulement. La pandémie de la COVID-19 a occasionné 153 jours de fermeture au public et une réduction des heures d'ouverture. Le service de renseignement au téléphone, par courriel et par la poste a été maintenu tout au long de l'année.

Au cours de l'année 2020, l'équipe Expérience client a traité plus de 6 000 demandes de renseignements touristiques tant au comptoir, au téléphone, par courriel que par clavardage en ligne.

Au total, 10 105 personnes ont fréquenté le Bureau d'information touristique (BIT) pour obtenir des renseignements. Un peu plus de 50 % de ces visiteurs ont fréquenté le BIT en juillet et août (5 414 personnes). C'est une diminution de 43 % par rapport à la même période l'an passé.

> 9 444 personnes en 2019 vs 5 414 personnes en 2020.

On constate que les visiteurs ont moins fréquenté le BIT en période de pandémie, mais les appels téléphoniques ont augmenté de 33 %.

> 468 appels en 2019 vs 623 appels en 2020.

JANVIER | FÉVRIER | MARS

Le calme avant la tempête



Administration

Fonds de performance et de promotion touristique (FPPT)

Divisé en trois volets, soit la performance touristique, la promotion touristique et les études de provenance des visiteurs, le FPPT possède une enveloppe globale accordée par la Ville de Sherbrooke de 250 000 \$. Ces volets se partagent ainsi respectivement les sommes de 170 000 \$, 70 000 \$ et 10 000 \$. Par ailleurs, les règles du Fonds prévoient que les sommes résiduelles sont transférables d'une année à l'autre.

Financement accordé au volet Performance pour l'année 2020

Nom du projet	Montant du soutien accordé
Halte des Pèlerins	20 000 \$
Sherbrooke t'en bouche un coin	18 000 \$
Festival du cinéma du monde de Sherbrooke	18 500 \$
Classique Pif	21 000 \$
Festival des traditions du monde de Sherbrooke	19 000 \$
Festival des harmonies et des orchestres symphoniques du Québec	21 000 \$
Rendez-vous d'Howard	10 000 \$
Sherblues	13 000 \$
Bouffe ton Centro	6 500 \$
Carnaval de Sherbrooke	7 500 \$
Chemin des Cantons (2017-2021)	20 166 \$
Total	174 666 \$

Expérience-client



Accroissement de la mise en valeur de nos expériences à vélo sur le web

- » Destination Sherbrooke a été partie prenante de la Table régionale vélo, une démarche réalisée conjointement avec Tourisme Cantons-de-l'Est, Tourisme Montérégie, Tourisme Montréal et Vélo Québec visant à développer une offre de calibre international entre Montréal et Sherbrooke par la Route verte # 1.
- » Nouvelles présentations et structuration de l'offre vélo dans le web.

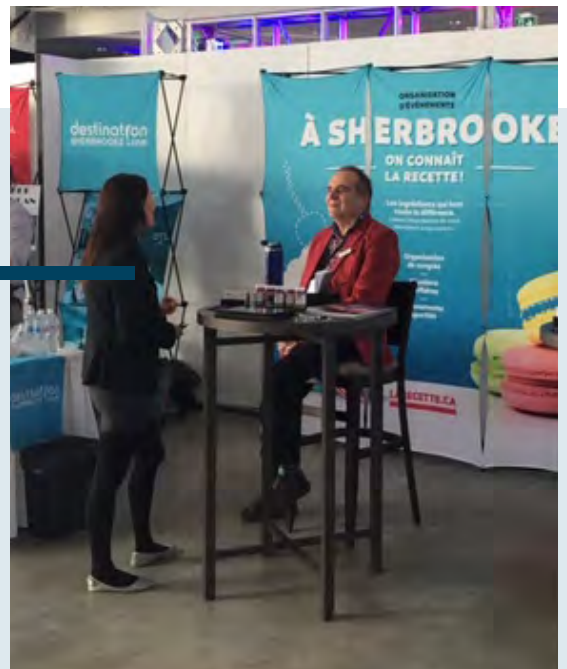
Tourisme d'affaires

Activités commerciales et démarchage :

- » Blitz téléphoniques, Salon expérience - Les Affaires et *Speed meeting* de Tourisme Cantons-de-l'Est.

Congrès majeurs ayant eu lieu en 2020 :

- » Rencontre annuelle de Pieux Vistech à l'OTL Gouverneur Sherbrooke du 24 au 28 février 2020 : 150 participants et 507 nuitées.
- » Festival de robotique de Robotique FIRST Québec à l'Université de Sherbrooke du 3 au 7 mars 2020 : 800 participants et 530 nuitées.



Tourisme sportif

- » Conférence sur le tourisme sportif dans le cadre de la journée montréalaise du sport.
- » Participation à l'élaboration d'un processus d'obtention d'événements pour la Ville de Sherbrooke.
 - Conjointement avec le Service des sports et Excellence Sportive Sherbrooke, réflexion sur la bonne marche à suivre et les rôles de chacun.
 - Création d'un formulaire et de documents de référence afin de clarifier et faciliter les futures démarches.

Événements majeurs qui se sont tenus à Sherbrooke au début 2020

- » Championnats de section B en patinage artistique : 400 participants et 170 nuitées.
- » Championnats provinciaux de patinage synchronisé : 1 400 participants et 258 nuitées.
- » Qualifications nationales junior en patinage de vitesse : 120 participants et 196 nuitées.
- » Championnats de l'Est du Canada en ski de fond : 400 participants et 190 nuitées.
- » Compétition Circuit Élite en patinage de vitesse (en mode COVID) : 104 participants et 96 nuitées.



AVRIL | MAI | JUIN

S'adapter à une pandémie qui touche de plein fouet les entreprises touristiques

- » **Renouvellement de l'offre touristique**
- » **Révision des procédures administratives**
- » **Ajustement aux nouvelles mesures sanitaires**
- » **La tendance est au local**

Administration

- » Mise en place d'une cellule de gestion de crise dès le début de la pandémie.
- » Fermeture des bureaux et priorisation du télétravail pour le personnel concerné.
- » Répartition des équipements informatiques pour le travail à distance.
- » Ajustements des procédures informatiques à distance (Cybersécurité, vidéoconférence, couloir sécurisé VPN).
- » Consignes de bonnes pratiques ergonomiques en télétravail.
- » Annulation de l'ensemble des voyages d'affaires.
- » Mise en place et communication des mesures générales de prévention édictées par la Santé publique et transmission de la politique en cas d'absence pour maladie aux membres de l'équipe
- » Identification des postes clés pour assurer la relève en cas de maladie liée à la pandémie afin de garantir le maintien des opérations.
- » Mise en place de la réception et autorisation des fournisseurs de manière électronique.
- » Mise en place du paiement des fournisseurs, par virement bancaire.
- » Implantation de signatures électroniques pour l'ensemble des documents administratifs.

Expérience-client

- » Mise en place d'un plan sanitaire applicable au Bureau d'information touristique, aux agents mobiles, aux *Greeters* et aux patrouilleurs à vélo.



Tourisme d'affaires et sportif

Projet d'engagement de conformité et création du Répertoire des infrastructures d'accueil en temps de COVID-19.

Adaptation du Fonds d'aide aux congrès et événements (FACE) pour la période COVID-19 :
» Révision des règles d'attribution et des critères d'admissibilité.

Révision des services offerts pour la période de la COVID-19.



Voyage en groupe

Tournée de familiarisation virtuelle : présentation d'une durée d'une heure offerte aux tour-opérateurs. De mars à décembre, plus de 125 tournées rejoignant plus de 300 clients aux Québec, au Canada, aux États-Unis et à l'international.

Lancement d'un fonds incitatif « Tour and Travel » pour les voyageurs, une première au Canada.

Promotion, communications et marketing



Stratégie de soutien aux entrepreneurs touristiques :

- » Promotion d'une page web sur les entreprises touristiques (restaurants, hébergement et attraits) ouvertes et fermées en temps de confinement.
- » Pense-bête des entreprises touristiques : mise à jour en temps réel d'un document rassemblant toutes les aides et les subventions gouvernementales disponibles.
- » Infolettre aux partenaires : d'abord bihebdomadaire, puis hebdomadaire et bimensuel, ce mémo touristique a servi à informer, le plus rapidement possible, les entrepreneurs des changements en cours en lien avec la crise sanitaire.
- » Deux sondages téléphoniques menés auprès des entrepreneurs touristiques afin de mieux cerner leurs besoins et leur nouvelle réalité en temps de pandémie.
- » Mise en place de rencontres virtuelles par secteurs d'intervention pour échanger sur les enjeux liés à la pandémie et la relance économique.

Boîte 100 % finissants

Des milliers d'élèves et d'étudiant(es) de la grande région de Sherbrooke ont gradué à la fin du printemps 2020 et qui dit graduation, dit bal de finissants et collation des grades. Malheureusement, dans le contexte actuel, nombreux sont les finissant(es) qui n'ont pas pu célébrer en grand. Pour permettre à la cohorte 2020 de souligner leurs accomplissements, Destination Sherbrooke a mis en place les boîtes festives 100 % finissants : des boîtes-repas pour aider les finissant(es) à souligner avec leurs proches cet important rituel de passage.



- » Pages vues 6 028 fois : 3^e page la plus visitée du site en mai et juin.
- » 5 039 vues uniques.
- » Temps moyen passé sur la page : 3,18 minutes.
- » Promotion et diffusion : réseaux sociaux et relations de presse.



Roadtrip aux saveurs locales

Pandémie oblige, les traditionnelles vacances estivales ont eu un goût différent. Et parlant de goût, pourquoi ne pas partir à la découverte des trésors gourmands du cœur des Cantons. Tourisme Memphrémagog, Destination Sherbrooke et la Vallée de la Coaticook ont choisi de collaborer pour concocter trois roadtrips aux saveurs locales, le tout en collaboration avec des chefs et des entreprises agrotouristiques.

La campagne s'est d'ailleurs vu remettre le deuxième prix pour la destination culinaire la plus innovante dans le cadre des prix annuels (Foodtrekking awards 2020) de la *World Travel Food Association*.

Faits saillants :

- » Brochure touristique : 112 000 copies, distribution dans toute la région par la poste ou par Publisac.
- » Campagne mix média : La Tribune, Le Reflet du lac, Bell média (radio), TVA (télé et web) et réseaux sociaux (Facebook et Instagram).
- » Page web : 1 930 visiteurs.
- » Vidéo mettant en vedette les chefs et leurs recettes : 115 500 vues.

Candidature de Sherbrooke pour les Jeux du Québec



Participation au comité-aviseur

Janvier à octobre

Cahier des partenaires essentiels – étape 2 / intégration du contenu

Dépôt mars

Dossier de mise en candidature – étape 3 / apport et intégration du contenu

Dépôt octobre

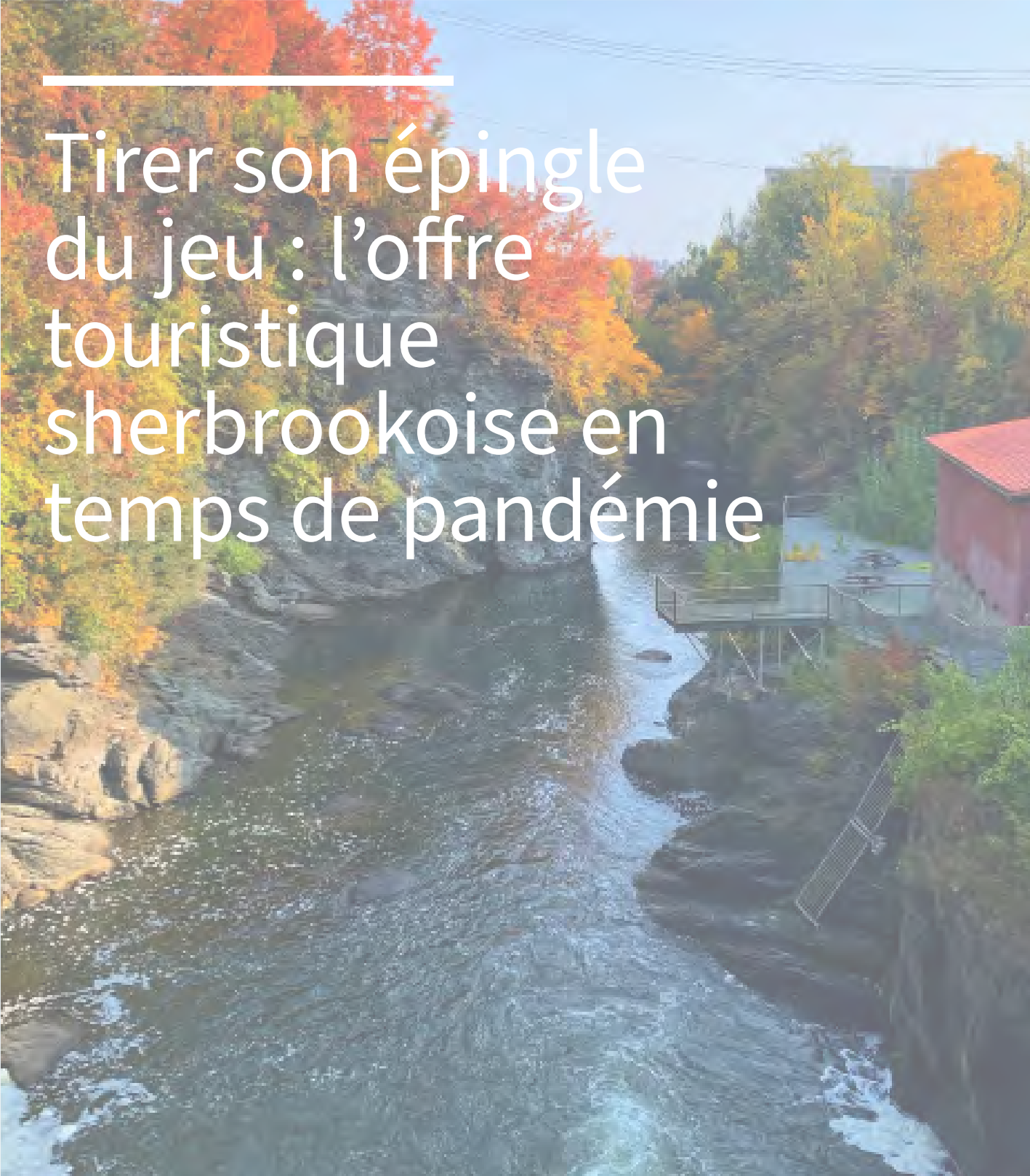
Dossier des modifications techniques / intégration du contenu

Dépôt octobre

Participation au comité de transition

Novembre - décembre

JUILLET | AOÛT | SEPTEMBRE | OCTOBRE



Tirer son épingle
du jeu : l'offre
touristique
sherbrookoise en
temps de pandémie

Administration

Mesures d'aide et de soutien pour les entrepreneurs

Une fois l'annonce des mesures sanitaires en place pour la prochaine saison touristique, Destination Sherbrooke a procédé aux remboursements des annonceurs du guide touristique annuel. Du côté du Fonds de performance et de promotion touristique (FPPT), les bénéficiaires du volet Performance ont reçu la somme complète prévue, que leur événement ait eu lieu ou non. Au Centre de foires de Sherbrooke, les promoteurs qui n'ont pu tenir un événement ont aussi été remboursés.

Mesures	Montant
Remboursement aux promoteurs (Centre de foires)	79 847 \$
Remboursement aux annonceurs du guide touristique	53 700 \$
Campagne publicitaire – restaurant et gourmand	7 000 \$
Campagne estivale 2020 (non facturée hôteliers et attraits)	26 000 \$
FPPT – volet Performance	174 666 \$
Total au 30 avril 2020	341 213 \$

Expérience-client

Mise en place d'un projet pilote pour offrir un service de clavardage en ligne par le personnel d'accueil, en utilisant la plateforme Live Chat durant la saison estivale. Constat : ce projet pilote nous a permis de confirmer qu'il est difficile pour le personnel au comptoir de répondre en ligne en même temps que d'être attiré au service au comptoir et au téléphone.



284 interventions

Gestion du Réseau Sherbrooke Greeters

Présentation du nouveau plan d'interventions sanitaires en contexte de pandémie et validation de l'intérêt des bénévoles à poursuivre leur mandat dans ce contexte.



13 balades Greeters comparativement à 77 en 2019, une diminution de 83 %.



30 visiteurs ont bénéficié de l'accompagnement d'un Greeter comparativement à 206 visiteurs en 2019, une diminution de 85 %.

Gestion de la patrouille à vélo

Présentation du nouveau plan d'interventions sanitaires en contexte de pandémie et validation de l'intérêt des bénévoles à poursuivre leur mandat dans ce contexte.

Patrouille à vélo	Nombre d'interventions en 2019	Nombre d'interventions en 2020	Variation 2019-2020
Premiers soins	38	29	- 24 %
Prévention	1 869	375	- 80 %
Mécanique	326	221	- 32 %
Information touristique	1 087	320	- 71 %
Nombre total d'interventions	3 320	945	- 72 %
	Nombre d'heures	Nombre d'heures	Nombre d'heures
Nombre total d'heures de patrouille	4 919	2 290	- 53 %
Nombre total d'heures de formation	1 038	64	- 94 %
Nombre total d'heures d'implication bénévole	5 957	2 354	- 60 %

Tourisme d'affaires et sportif

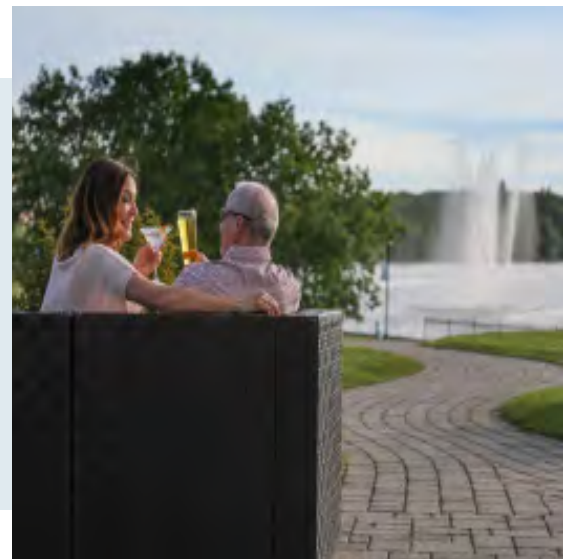
Accompagnement client pour le report ou l'annulation des événements ainsi que pour le plan sanitaire du tourisme d'affaires.

Création et réalisation du Répertoire des fournisseurs en ligne.

Promotion téléphonique pour le nouveau studio hybride et le Fonds d'aide aux congrès et événements auprès des clients.

Relance auprès de tous nos clients afin de maintenir les événements déjà signés à Sherbrooke et éviter d'autres annulations.

- » 16 congrès annulés représentant 1 136 800 \$ en perte nette.
- » 45 événements annulés représentant 1 985 115 \$ en perte nette.
- » Annulation de 61 congrès et événements au total représentant 3 121 915 \$ en perte nette en dépenses touristiques.



Congrès majeurs annulés :

- » Conseil général de l'Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS) qui devait avoir lieu du 23 au 27 mars 2020 : 260 participants et 580 nuitées projetées.
- » Congrès de l'Alliance de la fonction publique du Canada qui devait avoir lieu du 21 au 26 avril 2020 : 300 participants et 625 nuitées projetées.
- » Symposium de la Société de microscopie du Canada qui devait avoir lieu du 1er au 5 juin 2020 : 200 participants et 548 nuitées projetées.
- » Rassemblement régional des Témoins de Jéhovah qui devait avoir lieu du 3 au 5 juillet 2020 : 2 000 participants et 125 nuitées projetées.
- » Congrès de la Société canadienne de génie civil qui devait avoir lieu du 15 au 20 août 2020 : 140 participants et 315 nuitées projetées.


- » 17 congrès reportés représentant 2 150 400 \$.
- » 2 événements reportés représentant 499 400 \$.
- » Report de 19 congrès et événements représentant 2 649 800 \$ de perte en dépense touristique.
- »

Congrès majeurs reportés :

- » Congrès de l'ACFAS qui devait avoir lieu du 4 au 8 mai 2020 : 4000 participants et 2370 nuitées projetées.
- » Congrès de Mots et de Craie qui devait avoir lieu du 12 au 16 mai 2020 : 750 participants et 390 nuitées projetées.
- » Congrès du Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec qui devait avoir lieu du 19 au 21 octobre 2020 : 350 participants et 300 nuitées projetées.
- » Congrès de l'Association professionnelle des avocates et avocats du Québec qui devait avoir lieu du 22 au 25 octobre 2020 : 300 participants et 480 nuitées projetées.
- » Congrès de l'Association des travaux publics d'Amérique qui devait avoir lieu du 17 au 20 novembre 2020 : 300 participants et 445 nuitées projetées.

Événements sportifs majeurs annulés :

- » Championnats de l'est du Canada en patinage de vitesse qui devaient avoir lieu les 28 et 29 mars 2020 : 125 participants et 200 nuitées.
- » Assises et Repêchage de la Ligue de hockey junior majeur du Québec qui devait avoir lieu du 3 au 6 juin 2020 : 1 000 participants et 1 500 nuitées.
- » Championnats canadiens de l'Est de Rugby qui devaient avoir lieu du 11 à 14 juin 2020 : 200 participants et 300 nuitées.
- » Championnat U21 féminin de Baseball Canada qui devait avoir lieu du 6 au 9 août 2020 : 100 participants et 375 nuitées.
- » Championnats provinciaux de canoë-kayak de vitesse qui devaient avoir lieu du 14 au 16 août 2020 : 350 participants et 100 nuitées.
- » Tournoi international de hockey Bantam de Sherbrooke qui devait avoir lieu du 5 au 8 novembre 2020 : 900 participants et 700 nuitées.



En 2020, perte de plus de 5 771 715 \$ en dépenses touristiques liées à l'annulation et au report d'événements d'affaires et/ou sportifs.

Voyage en groupe

Explore Québec

Première destination au Québec à utiliser les services d'une agence de voyage, soit Voyages en direct, pour faire de la promotion d'Explore Québec, des forfaits dans lesquels Sherbrooke était mise en valeur.



Promotion, communications et marketing



Sherbus

Initié par Destination Sherbrooke en collaboration avec la Société de transport de Sherbrooke (STS), le tour guidé Sherbus en autobus a été offert gratuitement à l'été 2020. Il a permis aux visiteurs et aux gens de la communauté sherbrookoise de (re)découvrir la ville, tout en visitant différents attraits touristiques.

- » Offert les samedis, du 4 juillet au 22 août.
- » En raison de la forte popularité, ajout des jeudis à compter du 23 juillet.
- » 703 personnes, dont 76 % étaient des gens de Sherbrooke.
- » Réalisation d'un sondage de satisfaction avec le Programme d'intervention dans la communauté (PIC) de l'Université de Sherbrooke.
- » 76,4 % des répondants ont eu une satisfaction de 8 et plus.

Passeports attraits

Le ministère du Tourisme a mis en place le programme Passeport Attraits pour stimuler le tourisme au Québec en favorisant la visite des attractions touristiques par les Québécoises et les Québécois. Le programme consistait à offrir un soutien financier aux attractions touristiques, sous la forme d'une réduction sur le coût des billets d'entrée des visiteurs qui se procurent un passeport. Le visiteur économise donc de 20 % à 40 % et les entreprises conservent 100 % des revenus de la vente de leurs billets.



Destination Sherbrooke a travaillé de près à la structuration de ces passeports, et ce, en collaboration avec les entreprises et organismes participants. Des attraits de Sherbrooke, soit le Strom Spa Nordique, le Musée des beaux-arts de Sherbrooke, le Musée d'histoire de Sherbrooke et le Musée de la nature et des sciences de Sherbrooke ont fait partie d'un ou plusieurs passeports.

» Plus de 600 passeports mettant Sherbrooke en vedette ont été vendus.

Tendance Web

Voici les sujets des pages les plus visitées du site web de Destination Sherbrooke pour les mois de juillet, août et septembre :

1. Roadtrips et forfaits
2. Où manger
3. Promenade du Lac-des-Nations
4. Le Corridor bleu
5. Où dormir
6. Événements
7. Pêche
8. Circuit art et mosaïques
9. Murales de Sherbrooke
10. Le vélo à Sherbrooke

» Diminution de 34 % de la fréquentation du site web de Destination Sherbrooke pour les mois de juillet, août et septembre en comparaison avec l'année 2019.

Sherbrooke pour emporter

En raison des mesures sanitaires en vigueur, Destination Sherbrooke a été dans l'obligation de reporter la septième édition de Sherbrooke met la table qui devait avoir lieu du 16 au 31 octobre.

Solidaire de ses partenaires restaurateurs et consciente que les restaurants auront besoin plus que jamais du soutien de leurs clientèles, l'équipe de Destination Sherbrooke s'est vite réorientée pour créer une campagne qui misait sur les repas pour emporter, sur le prêt-à-manger et la livraison. Celle-ci a été déployée dans les différents médias de Sherbrooke et sur le Web.

- » Près de 11 000 personnes ont visité la section *Où manger* du site web de Destination Sherbrooke. De nouveaux filtres de sélection pour les commandes à emporter et la livraison ont aussi été ajoutés.



Rivières de lumières, pour un Québec étincelant



Chaque année, à la fin du mois de septembre, le Théâtre des Petites lanternes (TPL) illumine Sherbrooke de « mille feux » avec le grand déambulateur du Festival Rivières de lumières. Avec l'équipe du TPL et Culture pour tous, Destination Sherbrooke a invité les villes, les MRC et les organismes culturels de partout à travers le Québec à se joindre au mouvement de création et d'illumination de lanternes. Cet événement a été porteur d'espoir à la fin d'une année particulièrement éprouvante pour de nombreuses communautés. Parallèlement, Destination Sherbrooke a mis sur pied une boîte d'outils promotionnels afin de faire rayonner cet événement.



NOVEMBRE | DÉCEMBRE



Une fin d'année plus lumineuse

Expérience-client

Service de clavardage en ligne par Crowdchat, et ce, pour pallier la fermeture du Bureau d'information touristique.

» 491 interventions en ligne du 16 octobre au 31 décembre 2020

Promotion, communications et marketing

Bricos des Cantons

Le Chemin des Cantons et Destination Sherbrooke se sont alliés pour faire vivre la magie des fêtes autrement grâce à Bricos des Cantons, une série de capsules vidéo de bricolage de Noël. Chaque activité a été réalisée par un musée sherbrookoïse partenaire du Chemin des Cantons et proposait une thématique originale et festive inspirée par ses expositions.

- Vidéos vues 4 498 fois

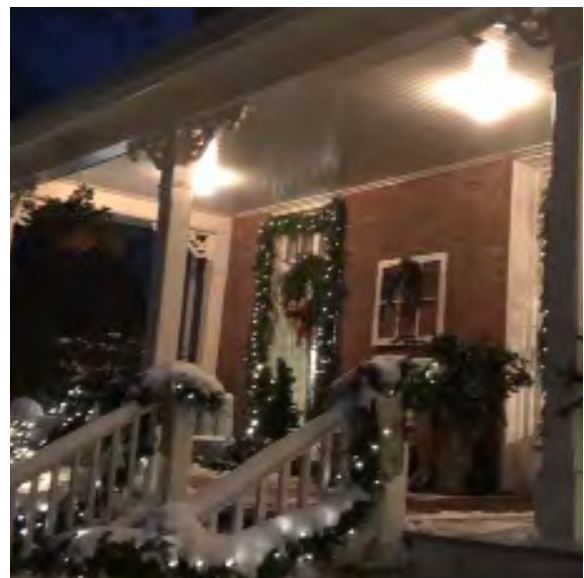




La Balade scintillante

Mise en place d'un concours de décorations de Noël haut en couleurs! Avec La balade scintillante, les plus belles décorations résidentielles ou commerciales ont été mises en valeur dans un concours amical où le public a été appelé à voter pour ses installations préférées. En joignant ses forces avec celles de Commerce Sherbrooke, Destination Sherbrooke a ainsi ajouté de la magie et de la chaleur dans le temps des fêtes, tout en proposant à la population et aux visiteurs des circuits de Noël étincelants.

- » Carte interactive vue près de 44 000 fois
- » Plus de 100 000 participants
- » 375 résidences décorées
- » 45 commerces décorés
- » Plus d'une douzaine de lieux publics décorés



La Chasse aux lutins à CentrÔville

À la suite de l'annulation du Défilé du Père Noël, Commerce Sherbrooke, Destination Sherbrooke, Féeries hivernales et la Ville de Sherbrooke ont cherché à soutenir un projet alternatif afin de contribuer à la dynamisation du centre-ville pendant la période des fêtes. Parallèlement, après 7 éditions de la Chasse aux lutins dans les murales, Destination Sherbrooke s'est donné le mandat de renouveler sa traditionnelle activité.

Du 4 décembre 2020 au 9 janvier 2021, les participantes et participants de la Chasse aux lutins à CentrÔville ont pu suivre un parcours en répondant à une foule de questions amusantes (en ligne ou avec le questionnaire papier) sur des scènes de lutins coquins au centre-ville contribuant ainsi à augmenter l'achalandage dans les commerces du centre-ville. L'activité, quant à elle, a comblé les jeunes et moins jeunes de façon sécuritaire dans une période remplie d'incertitude.

- Plus de 15 000 participants



CENTRE DE FOIRES DE SHERBROOKE



L'année 2020 en résumé

Janvier à mars 2020

Le carnet des réservations de l'année 2020 était bien rempli comme en témoignent les activités du premier trimestre avec les onze salons et événements. Les 31 journées du premier trimestre auront accueilli plus 24 000 visiteurs et près de 700 exposants et conférenciers.

Le 13 mars, en raison de l'arrivée de la maladie de COVID-19, le Gouvernement du Québec a demandé aux différents secteurs de l'économie de mettre leurs activités sur pause. Le salon Priorité Emploi qui était en période de montage a été annulé.

Activités	Visiteurs / Superficie occupée
Du 3 au 4 janvier Med Games : Jeux universitaires des étudiants en médecine	2 500 personnes 42 076 p ²
Du 20 au 23 janvier Salon d'achat d'équipements sportifs hivernaux de l'ARISQ	343 exposants 625 acheteurs 60 137 p ²
29 janvier Conférence de presse salon Expo habitat Estrie	50 participants 3 000 p ²
Du 31 janvier au 2 février Salon de l'auto de Sherbrooke	30 exposants dont 10 concessionnaires automobile 5 000 visiteurs 60 137 p ²
9 février Événement Glamm	200 visiteurs 18 061 p ²
Du 13 au 16 février Salon Expo habitat Estrie	135 exposants 8 500 visiteurs 60 137 p ²
22 février Bronco expérience country, exposants d'articles country, cours de danse et spectacles.	1 300 visiteurs 46 000 p ²
2 mars Événements BRP : lancement régional des produits BRP.	500 visiteurs 18 061 p ²
Du 4 au 7 mars Relâche ton fou : jeux et manèges pour jeunes.	5 500 visiteurs 60 137 p ²
Du 7 au 12 mars Rencontre de l'Escale Estrie : atelier sur la violence amoureuse.	150 visiteurs 3 800 p ²
Du 12 au 15 mars Salon Priorité emploi : annulé	Aucun visiteur 36 834 p ²

Avril à juin 2020

Le second trimestre a connu l'annulation des 25 activités prévues au calendrier. Le Centre de foires de Sherbrooke a collaboré avec les promoteurs afin de s'assurer que les salons et événements puissent être reportés selon les disponibilités au calendrier. Comme plusieurs promoteurs avaient déjà payé leurs réservations, l'administration de Destination Sherbrooke a procédé au remboursement des montants selon la demande des promoteurs.

La fin des classes a marqué un retour d'activités au Centre de foires. Les camps de jour de Loisir action-famille ont utilisé les salles B et C pour assurer leurs activités selon les dispositions et la distanciation physique prévue lors de regroupement.

Activités	Visiteurs / Superficie occupée
29 juin au 14 août Camp de jour	± 100 jeunes par jour 42 076 p ²

Juillet à septembre 2020

Selon le code de couleurs imposé par le Gouvernement du Québec pour les régions, le troisième trimestre a connu quelques activités. Au total, moins de 450 personnes ont participé à une activité à l'intérieur du Centre de foires de Sherbrooke. La douzaine d'activités ont toutes été annulées. Le personnel en poste s'est assuré que les promoteurs reportaient leurs activités.

Promoteur	Activités / Superficie occupée
26 août UdeS 3IT	Test de drone 42 076 p ² (2 personnes autorisées)
Du 31 août au 9 décembre Ville de Sherbrooke	18 réunions, 2 formations 21 200 p ² (25 personnes maximum par rencontre autorisées)
23 septembre Ambulance de l'Estrie	Formation de conduite dans stationnement S-4
23 septembre Service de police Sherbrooke	Formation de conduite dans stationnements S-5 et S-6

Octobre à décembre 2020

Le quatrième trimestre n'a pas connu plus de succès que le trimestre précédent. Les 5 salons et 4 événements prévus au calendrier ont tous été annulés. Seules les activités autorisées selon la Santé publique ont été réalisées.

Promoteur	Activités / Superficie occupée
Du 2 novembre au 18 novembre et du 14 décembre au 18 décembre CIUSSS ESTRIE	Vaccination contre la grippe saisonnière salle C / 23 303 p ²
Du 12 au 13 novembre RPM 2017-2018 inc.	Tournage télé extérieur stationnement S-5, S-6
9 décembre Morin Marketing	Session photo salle A / 18 061 p ²
21 décembre CIUSSS ESTRIE	Vaccination contre la COVID-19, salle C / 23 303 p ²

Liste des événements annulés en 2020

- » Couloirs de la violence amoureuse
- » Soirée reconnaissance CPE carosse citrouille
- » Rencontre agroalimentaire DS
- » Salon priorité emploi
- » Salon national de la pourvoirie
- » Foire du VR
- » Souper Gastronomique du CHUS
- » Soirée Centraide Estrie
- » Soirée de l'Envol, Aube-Lumière
- » Salon national des animaux de compagnies
- » Occasion en or
- » Jeux de Sherbrooke
- » Expo manger vivre vert
- » Colloque CNESTT
- » Championnat gym l'est du Canada
- » Souper homards des Stentors
- » Coupe des brasseurs
- » Soirée démystik
- » Gala reconnaissance BRP
- » Rencontre APTS
- » Fête de l'AID
- » Hommage CIUSSE
- » Déjeuner en cœur avec la police
- » Spectacle de dance école Romuald Lessard
- » Remise des médailles SPICS
- » Sublime soirée blanche
- » Le bal Salé
- » Classique roller
- » Salon de sport ARISQ
- » AL_ADHA
- » Festival du VR (extérieur)
- » Discoroule
- » Examen CPA
- » Formation inspecteur SPS
- » Vente automobile
- » Assemblée générale Fadoq Estrie
- » Conseil de copropriété Les jardins Condonia
- » Réunion Barreau Qc
- » Souper homard Le Blé d'Or
- » Cours U Sherbrooke
- » Grand salon des Arts
- » Salon des vins et spiritueux des pompiers
- » Après funérailles famille Larkins
- » Salon du livre
- » Examen U Sherbrooke
- » Occasion en or
- » Rencontre syndicat producteurs forestiers
- » Oktoberfest
- » Célébration d'Encre
- » La console qui console
- » Salon des femmes à succès
- » Salon de la Fadoq
- » Salon diversité emploi
- » Salon des métiers d'Arts
- » Rencontre STS
- » Party Noël média spec
- » Soirée chasse et pêche
- » Formation CPA
- » Soirée Noël BRP
- » Soirée Noël MG

ÉTATS FINANCIERS



Destination Sherbrooke

**États financiers
au 31 décembre 2020**

Destination Sherbrooke
États financiers
au 31 décembre 2020

Rapport de l'auditeur indépendant	2 - 4
États financiers	
Résultats	5 - 6
Évolution de l'actif net	7
Flux de trésorerie	8
Situation financière	9
Notes complémentaires	10 - 15



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

T 819 822-4000
Sans frais : 1 800 567-6958

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers de l'organisme Destination Sherbrooke (ci-après « l'organisme »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2020 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 que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'organisme au 31 décembre 2020 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.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Nous sommes indépendants de l'organisme conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des 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.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'organisme à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'organisme ou de cesser son activité, ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'organisme.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elles, individuellement ou collectivement, puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit 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'organisme;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;

- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'organisme à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'organisme à cesser son exploitation;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Raymond Chabot Grant Thornton S.E. N.C.R.L. ¹

Sherbrooke
Le 28 avril 2021

¹ CPA auditeur, CA permis de comptabilité publique n° A108652

Destination Sherbrooke

Résultats

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2020

	2020		2019
	Fonction- nement	Centre de Foires	Total
	\$	\$	\$
Produits			
Apports			
Contribution - Ville de Sherbrooke			
Fonctionnement	1 724 325	57 000	2 975 750
Fonds de développement et de support à l'entrepreneur	310 000		310 000
Autres subventions	8 422		11 101
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles	24 819		24 819
Honoraires de gestion		372 077	1 207 800
Publicité	69 564		161 128
Intérêts	8 322		39 221
Autres produits	7 067		65 743
Commandites			256 239
	2 152 519	429 077	2 581 596
			5 051 801

Destination Sherbrooke

Résultats

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2020

			2020	2019
	Fonctionnement	Centre de Foires	Total	Total
	\$	\$	\$	\$
Charges				
Salaires et charges sociales	1 338 977	512 536	1 851 513	2 450 874
Publicité, promotion et outils d'information	195 087	15 520	210 607	755 037
Contribution - Fonds de développement récréotouristique	192 643		192 643	253 659
Activités d'animation	108 439		108 439	235 939
Soutien aux congrès et événements	83 158	983	84 141	164 438
Technologies de l'information et communication	62 012	17 527	79 540	94 638
Entretien, réparations et location d'équipement	6 195	23 748	29 943	140 526
Fournitures de bureau et impression	23 624	1 024	24 648	65 970
Location de stationnement		20 998	20 998	20 998
Frais de représentation et comité de travail	16 862	231	17 093	63 776
Honoraires professionnels	16 384		16 384	2 721
Assurances	11 037	4 658	15 695	12 928
Créances douteuses (recouvrées)	(656)	16 308	15 652	1 222
Associations et abonnements	11 906	212	12 118	14 587
Autres	13 403	1 211	14 614	8 210
Frais bancaires	3 320	5 744	9 064	13 889
Sous-traitants		7 864	7 864	30 383
Outillage, équipement et matériel	2 288	3 370	5 658	12 552
Frais de transport et location de véhicules	3 892	667	4 559	24 497
Frais de formation	1 746	1 149	2 895	16 604
Taxes et permis		2 434	2 434	7 500
Fournitures de restauration		(2 967)	(2 967)	52 289
Loyer				43 945
Amortissement des immobilisations corporelles	56 484	4 009	60 493	73 093
	2 146 801	637 226	2 784 028	4 560 275
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	5 718	(208 149)	(202 432)	491 526

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Destination Sherbrooke

Évolution de l'actif net

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2020

				2020	2019
	Grevé d'affectations d'origine interne	Investi en immobi- lisations	Non grevé d'affectation	Total	Total
	\$	\$	\$	\$	\$
Solde au début	175 798	187 893	784 484	1 148 175	656 649
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(175 798)	(35 674)	9 040	(202 432)	491 526
Affectations d'origine interne (note 9)	258 751		(258 751)		
Solde à la fin	258 751	152 219	534 773	945 743	1 148 175

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Destination Sherbrooke

Flux de trésorerie

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2020

	2020	2019
	\$	\$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(202 432)	491 526
Éléments hors caisse		
Amortissement des immobilisations corporelles	60 493	73 093
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles	(24 819)	(24 819)
	<u>(166 758)</u>	<u>539 800</u>
Variation nette d'éléments du fonds de roulement		
Comptes clients et autres créances	87 212	(19 261)
Frais payés d'avance	10 252	(20 796)
Comptes fournisseurs et autres dettes de fonctionnement	(188 750)	(25 029)
Produits reportés	(44 013)	(17 530)
	<u>(135 299)</u>	<u>(82 616)</u>
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	(302 057)	457 184
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles et flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations		(34 554)
Augmentation (diminution) nette de l'encaisse	(302 057)	422 630
Encaisse au début	<u>1 178 850</u>	<u>756 220</u>
Encaisse à la fin	<u>876 793</u>	<u>1 178 850</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Destination Sherbrooke

Situation financière

au 31 décembre 2020

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
	\$	\$
ACTIF		
Court terme		
Encaisse	876 793	1 178 850
Comptes clients et autres créances (note 4)	36 590	123 802
Frais payés d'avance	18 154	28 406
	<u>931 537</u>	<u>1 331 058</u>
Long terme		
Immobilisations corporelles (note 5)	201 861	262 354
	<u>1 133 398</u>	<u>1 593 412</u>
PASSIF		
Court terme		
Comptes fournisseurs et autres dettes de fonctionnement (note 6)	138 013	326 763
Produits reportés		44 013
	<u>138 013</u>	<u>370 776</u>
Long terme		
Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles (note 7)	49 642	74 461
	<u>187 655</u>	<u>445 237</u>
ACTIF NET		
Grevé d'affectations d'origine interne	258 751	175 798
Investi en immobilisations	152 219	187 893
Non grevé d'affectation	534 773	784 484
	<u>945 743</u>	<u>1 148 175</u>
	<u>1 133 398</u>	<u>1 593 412</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil,

Administrateur

Administrateur

Destination Sherbrooke

Notes complémentaires

au 31 décembre 2020

1 - STATUTS ET OBJECTIFS DE L'ORGANISME

L'organisme, constitué en vertu de la Partie III de la Loi sur les compagnies (Québec), a pour objectifs d'orienter et de concerter l'intervention municipale en matière de récréotourisme, de préserver et de mettre en valeur les milieux naturels, de contribuer à la richesse collective en intégrant l'aspect environnemental au développement récréotouristique, de gérer les équipements et les infrastructures municipales et récréotouristiques et de promouvoir l'importance du tourisme comme moteur de développement économique. Il est un organisme sans but lucratif au sens de la Loi de l'impôt sur le revenu.

2 - INCIDENCES RÉSULTANT DE LA PANDÉMIE DE COVID-19

En mars 2020, le décret d'un état de pandémie de COVID-19 et les nombreuses mesures mises en place par les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux pour protéger la population ont eu des effets sur les activités de l'organisme. À la suite des directives émises par le gouvernement du Québec, ces mesures ont notamment entraîné la fermeture complète du bureau touristique de l'organisme à compter du 25 mars, pour une période de 6 semaines, puis à nouveau, le 25 décembre, pour une période de 2 semaines. Entre ces périodes, le bureau touristique a réduit ses heures d'ouverture. Ces mesures ont également entraîné l'annulation de la grande majorité des événements qui avaient lieu au Centre de Foires de Sherbrooke et d'autres événements qui demandent la participation du public. Cette crise est susceptible d'avoir des répercussions importantes sur les activités futures. À la date de mise au point définitive des états financiers, la direction n'était pas en mesure d'évaluer le rythme auquel les activités de l'organisme reviendront à la normale, ni les incidences financières de ces événements.

3 - PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Base de présentation

Les états financiers de l'organisme sont établis selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public contenues dans le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'organisme a choisi d'appliquer les recommandations des normes comptables s'appliquant uniquement aux organismes sans but lucratif du secteur public énoncées dans les chapitres SP 4200 à SP 4270 du *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*.

Estimations comptables

Pour dresser les états financiers, la direction de l'organisme doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes y afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que l'organisme pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

Destination Sherbrooke

Notes complémentaires

au 31 décembre 2020

3 - PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Constatation des produits

Apports

L'organisme applique la méthode du report pour comptabiliser les apports. Selon cette méthode, les apports affectés à des charges d'exercices futurs sont reportés et comptabilisés à titre de produits au cours de l'exercice où sont engagées les charges auxquelles ils sont affectés. Les apports non affectés sont comptabilisés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou lorsqu'ils sont à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que son encaissement est raisonnablement assuré.

De plus, l'organisme constate les apports reçus sous forme de fournitures et de services lorsque la juste valeur de ces apports peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que l'organisme aurait dû se procurer autrement ces fournitures et services pour son fonctionnement régulier.

Honoraires de gestion

Les produits d'honoraires de gestion sont constatés selon les modalités prévues dans les ententes conclues avec la Ville de Sherbrooke, lorsque la prestation de services est achevée, que les honoraires sont déterminés ou déterminables et que le recouvrement est raisonnablement assuré. Le passif lié à la fraction des produits provenant des honoraires de gestion encaissée mais non encore gagnée est comptabilisé à l'état de la situation financière à titre de produits reportés.

Produits de commandites

Les produits de commandites sont constatés à la condition qu'un accord existe entre les parties, que les activités ont eu lieu, que le montant est déterminé ou déterminable et que le recouvrement est raisonnablement assuré.

Produits de publicité et autres produits

Les produits de publicité et les autres produits sont constatés lorsqu'il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord, que le service est rendu, que le prix de vente est déterminé ou déterminable et que le recouvrement est raisonnablement assuré.

Actifs et passifs financiers

Évaluation initiale

L'organisme comptabilise un actif financier ou un passif financier dans l'état de la situation financière lorsqu'il devient partie aux dispositions contractuelles de l'instrument financier, et seulement dans ce cas. Sauf indication contraire, les actifs et passifs financiers sont initialement évalués au coût.

Évaluation ultérieure

À chaque date de clôture, les actifs et les passifs financiers de l'organisme sont évalués au coût après amortissement (incluant toute dépréciation dans le cas des actifs financiers).

L'organisme détermine s'il existe une indication objective de dépréciation des actifs financiers. Toute dépréciation des actifs financiers est comptabilisée à l'état des résultats.

Destination Sherbrooke

Notes complémentaires

au 31 décembre 2020

3 - PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles acquises sont comptabilisées au coût. Lorsque l'organisme reçoit des apports sous forme d'immobilisations corporelles, le coût de celles-ci correspond à la juste valeur à la date de l'apport.

Amortissement

Les immobilisations corporelles sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon les méthodes, les taux annuels et la période qui suivent :

	Méthodes	Taux et période
Usine d'épuration	Dégressif	5 %
Équipement informatique, matériel roulant, logiciels	Dégressif	30 %
Équipement d'événement, équipement et outillage, bateaux et pédalos, remise	Dégressif	20 %
Améliorations locatives	Linéaire	15 ans

Réduction de valeur

Lorsque l'organisme constate qu'une immobilisation corporelle n'a plus aucun potentiel de service à long terme, l'excédent de la valeur comptable nette de l'immobilisation corporelle sur sa valeur résiduelle est comptabilisé en charges à l'état des résultats.

4 - COMPTES CLIENTS ET AUTRES CRÉANCES

	2020	2019
	\$	\$
Comptes clients		
Ville de Sherbrooke	10 564	
Autres	26 026	123 802
	36 590	123 802

5 - IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2020	2019		
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
	\$	\$	\$	\$
Usine d'épuration	153 977	90 668	63 309	66 641
Équipement informatique	309 875	264 120	45 755	65 365
Matériel roulant	132 875	131 705	1 170	1 672
Logiciels	50 887	41 119	9 768	13 954
Équipement d'événement	78 083	65 192	12 891	16 114
Équipement et outillage	350 429	334 393	16 036	20 045
Bateaux et pédalos	82 881	80 035	2 846	3 557
Remise	10 622	10 208	414	518
Améliorations locatives	372 245	322 573	49 672	74 488
	1 541 874	1 340 013	201 861	262 354

Destination Sherbrooke
Notes complémentaires
 au 31 décembre 2020

6 - COMPTES FOURNISSEURS ET AUTRES DETTES DE FONCTIONNEMENT

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
	\$	\$
Comptes fournisseurs et charges à payer		
Ville de Sherbrooke	11 073	36 127
Autres	33 729	113 522
Salaires à payer	20 751	83 792
Retenues à la source à payer	71 561	87 414
Dépôts de garantie	480	480
Taxes à la consommation à payer	419	5 428
	<u>138 013</u>	<u>326 763</u>

7 - APPORTS REPORTÉS AFFÉRENTS AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Le solde des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles se détaille comme suit :

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
	\$	\$
Solde au début		
Apport de Tourisme Sherbrooke	74 761	99 280
Amortissement de l'exercice	24 819	24 819
Solde à la fin	<u>49 942</u>	<u>74 461</u>

8 - FACILITÉS DE CRÉDIT

L'organisme bénéficie d'une ouverture de crédit d'un montant autorisé de 275 000 \$, au taux préférentiel plus 2,5 % (4,95 %; 6,45 % au 31 décembre 2019) et renégociable le 30 juin 2021. L'emprunt est garanti par un cautionnement de la Ville de Sherbrooke. L'organisme n'a versé aucune contrepartie en échange de ce cautionnement.

9 - AFFECTATION GREVANT L'ACTIF NET

Le conseil d'administration, à sa session tenue le 27 janvier 2021, a affecté à même les ressources non affectées un montant de 258 751 \$ pour financer la réalisation des projets prévus initialement en 2020 et qui seront réalisés au cours du prochain exercice. Ces projets sont principalement en lien avec les fonds d'aide aux congrès et événements et au fonds de performance et promotion touristique.

10 - OPÉRATIONS CONCLUES AVEC L'ORGANISME EXERÇANT LE CONTRÔLE

La Ville de Sherbrooke fournit gratuitement des locaux à Destination Sherbrooke. Elle en assume également les charges inhérentes. Aucun montant n'a été inscrit dans les états financiers à l'égard des locaux fournis gratuitement et des charges inhérentes.

Les honoraires de gestion provenant de la Ville de Sherbrooke s'élèvent à 372 077 \$ (1 207 800 \$ en 2019). Il s'agit d'opérations évaluées à la valeur d'échange.

Destination Sherbrooke

Notes complémentaires

au 31 décembre 2020

11 - INSTRUMENTS FINANCIERS

Objectifs et politiques en matière de gestion des risques financiers

L'organisme est exposé à divers risques financiers qui résultent de ses activités de fonctionnement. La gestion des risques financiers est effectuée par la direction de l'organisme.

Au cours de l'exercice, il n'y a eu aucune modification de politiques, procédures et pratiques de gestion des risques concernant les instruments financiers. Les moyens que l'organisme utilise pour gérer chacun des risques financiers sont décrits dans les paragraphes qui suivent.

Risques financiers

Les principaux risques financiers auxquels l'organisme est exposé ainsi que les politiques en matière de gestion des risques financiers sont détaillés ci-après.

Risque de crédit

L'organisme est exposé au risque de crédit relativement aux actifs financiers comptabilisés à l'état de la situation financière. L'organisme a déterminé que les actifs financiers l'exposant davantage au risque de crédit sont les comptes clients, étant donné que le manquement d'une de ces parties à ses obligations pourrait entraîner des pertes financières importantes pour l'organisme.

Le solde des comptes clients est géré et analysé de façon continue et, de ce fait, l'exposition de l'organisme aux créances douteuses n'est pas importante.

La valeur comptable à l'état de la situation financière des actifs financiers de l'organisme exposés au risque de crédit représente le montant maximum du risque de crédit auquel l'organisme est exposé. Le tableau ci-dessous résume l'exposition de l'organisme au risque de crédit :

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
	\$	\$
Encaisse	876 793	1 178 850
Comptes clients	36 590	123 802
	<u>913 383</u>	<u>1 302 652</u>

La direction de l'organisme estime que la qualité du crédit de tous les actifs financiers décrits ci-dessus, qui ne sont pas dépréciés ou en souffrance, est bonne à la date des états financiers.

Aucun actif financier de l'organisme n'est garanti par un instrument de garantie ou une autre forme de rehaussement de crédit.

Au 31 décembre 2020, la valeur comptable brute des comptes clients dépréciés totalise 16 308 \$. Ces comptes clients sont présentés aux états financiers, déduction faite d'une provision pour créances douteuses de 16 308 \$.

Destination Sherbrooke
Notes complémentaires
au 31 décembre 2020

11 - INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

Risque de liquidité

Le risque de liquidité de l'organisme est le risque qu'il éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à ses passifs financiers. L'organisme est donc exposé au risque de liquidité relativement à l'ensemble des passifs financiers comptabilisés à l'état de la situation financière.

La gestion du risque de liquidité vise à maintenir un montant suffisant de trésorerie et d'équivalents de trésorerie et à s'assurer que l'organisme dispose de sources de financement d'un montant autorisé suffisant. L'organisme établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'il dispose des fonds nécessaires pour acquitter ses obligations.

Au 31 décembre 2020, les échéances contractuelles des comptes fournisseurs et autres dettes de fonctionnement (excluant les taxes à la consommation à payer) de l'organisme échoient à moins de six mois.

Annexe



Analyse de l'impact économique du tourisme à Sherbrooke

Présentation à :

destination
SHERBROOKE.com

Mai 2019



Le 31 mai 2019

Monsieur Denis Bernier
Directeur général
Destination Sherbrooke
1300, boul. de Portland CP 610
Sherbrooke (Québec) J1H 5H9

**Raymond Chabot
Grant Thornton & Cie S.E.N.C.R.L.**
Bureau 200
140, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5P7

T 418 647-3151

Objet : Rapport – Analyse de l'impact économique du tourisme à Sherbrooke

Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous soumettre notre rapport concernant le mandat mentionné en objet. Nous espérons que nos constats vis-à-vis de la situation actuelle, nos recommandations et les pistes de solution proposées vous aideront à atteindre vos objectifs.

Nous tenons à souligner l'excellente collaboration et la grande transparence de toutes les personnes rencontrées au cours de la réalisation du mandat.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et nous demeurons à votre disposition pour toute assistance supplémentaire ou pour vous accompagner dans la poursuite de vos objectifs.

Pour toute information, nous vous invitons à communiquer avec le soussigné au 514 390-4186.

En espérant avoir l'occasion de partager vos défis, nous vous prions de recevoir, Monsieur, nos salutations les plus distinguées.

Denis Brisebois
Directeur principal – Conseil en management

Table des matières

Mise en contexte	4
Analyse de l'offre touristique	10
Analyse touristique et économique de la performance de la destination	15
Évaluation de l'impact économique du tourisme	30
Analyse de l'impact sur les emplois du tourisme	36
Enquête perceptuelle sur l'impact du tourisme	43
Grands constats	54



Mise en contexte

Contexte

Destination Sherbrooke (ci-après « DS ») est l'organisme paramunicipal qui contribue à faire rayonner Sherbrooke par la mise en valeur et le développement durable d'attraits touristiques. Elle agit à la fois à titre d'interlocuteur privilégié en matière de développement touristique, de gestionnaire de sites touristiques et d'agent de promotion et d'accueil touristique pour la ville.

DS souhaitait évaluer l'importance structurante du tourisme sur la ville, tant d'un point de vue économique (emplois, dépenses touristiques) que pour son impact positif sur la qualité de vie des citoyens (aménagements attrayants, infrastructures publiques d'intérêt, offre culturelle, notoriété, etc.). L'organisme souhaitait pouvoir chiffrer autant que possible cet impact, et que celui-ci soit validé par une firme indépendante.

Le mandat, confié à RCGT, permet de documenter cet impact au plan économique en s'attardant aussi bien aux retombées quantitatives et qualitatives.

Démarche

La démarche a suivi les principales étapes suivantes :

1

Démarrage

- Plan de travail
- Transmission des données
- Identification des répondants

2

Collecte de données

- Données tirées des enquêtes internes de DS
- **Rapports d'activités de DS**
- Statistique Canada, Enquête annuelle sur les voyages des résidents canadiens (EVRC) et Enquête sur les voyageurs internationaux (EVI)

3

Sondage milieu des affaires

- Élaboration d'un questionnaire
- **Plan d'échantillonnage d'environ 4000 répondants gestionnaires d'entreprises (doublons potentiels)**
- Compilation et analyse des résultats (n=232)

4

Simulation ISQ

- Dépenses des excursionnistes et des touristes à Sherbrooke
- Modélisation des intrants selon le modèle **intersectoriel de l'ISQ**

5

Rapport

- Caractérisation du tourisme à Sherbrooke
- Évaluation des performances globales et par secteur
- Sélection et traitement des intrants les plus à jour
- **Bilan des perceptions de l'impact économique et social**
- Retombées économiques des dépenses des visiteurs
- **Impacts sur le PIB, la création d'emplois et la parafiscalité**



Analyse de l'offre touristique sherbrookoise

Une offre large et diversifiée

Hébergement	Attraits et activités	Autres services
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 15 hôtels et motels (920 chambres) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 cinq étoiles (126 chambres) ▪ 2 quatre étoiles (237 chambres) ▪ 7 trois étoiles (467 chambres) ▪ 5 deux étoiles (90 chambres) ▪ 4 campings (936 sites) ▪ 9 gîtes et chalets touristiques (33 chambres) ▪ 2 résidences universitaires (979 unités) ▪ 1 résidence de tourisme (28 unités) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 12 musées et galeries/centres d'art (Musée de la nature et des sciences, Sporobole, etc.) ▪ 16 centres de divertissement (Maison du cinéma, Laser Plus, Escaparium, etc.) ▪ 13 entreprises ou centres de sports et plein air (clubs de golf, Carbure Aventure, LHJMQ, O'SUP, etc.) ▪ 3 spas (Strom Spa, Alqua Sulis, Paus) ▪ 4 lieux de patrimoine religieux (Sanctuaire de Beauvoir, Cathédrale St-Michel, etc.) ▪ 10 salles de spectacles (place Nikitotek, Théâtre Granada, Centre culturel UdeS, etc.) ▪ 10 entreprises agrotouristiques (Halte des pèlerins, Marché public du marché de la Gare, etc.) ▪ 3 pôles de magasinage suprarégional (Carrefour de l'Estrie, Plateau St-Joseph et centre-ville) ▪ Une vingtaine de festivals/événements accessibles au grand public et avec une portée touristique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plus de 125 restaurants, microbrasseries et bars, dont une cinquantaine dans le périmètre du centre-ville ▪ Une quinzaine de circuits, tours ou animations guidées ou auto-guidées (circuit des murales, circuit du vieux-nord, Baladodécouverte, balades contées, etc.) ▪ 126 km sur le réseau cyclable des Grandes-Fourches ▪ 1 centre de foires de 60 000 pi² ▪ 1 centre de congrès de plus de 20 000 pi² (superficie disponible) ▪ 50 salles de réunions dans 6 hôtels ▪ Plus de 65 autres salles en location dans des restaurants, bars, institutions d'éducation ou infrastructures municipales ▪ 33 plateaux sportifs

Source : Destination Sherbrooke



Portrait des investissements réalisés au cours des dix dernières années

Un effort important au développement de l'offre

Entre 2008 et 2018, le secteur touristique a bénéficié de plusieurs projets d'investissement, en majeure partie des grands projets d'infrastructures d'accueil financées par des sources publiques.

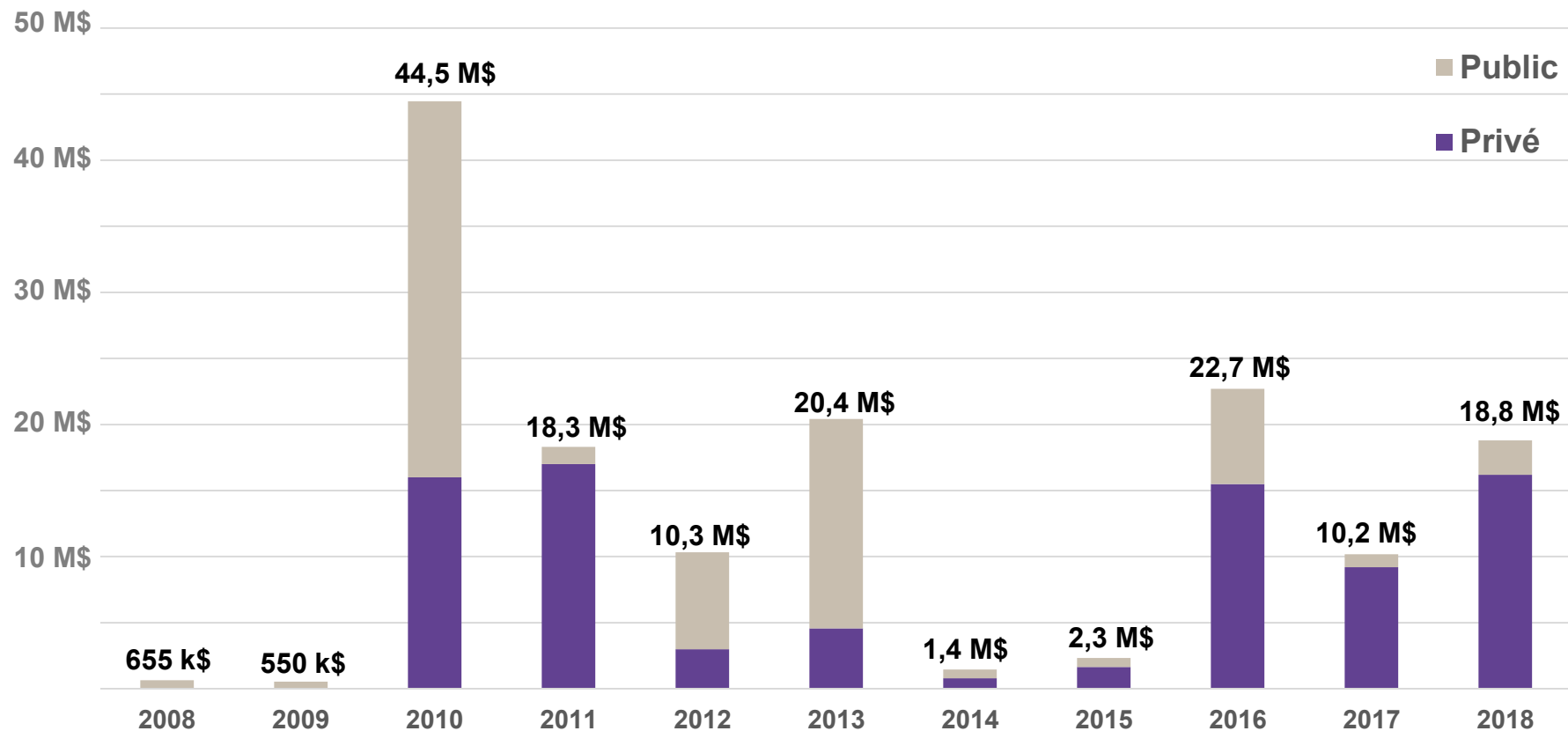
Type d'offre touristique	Investissements entre 2008-2018
Hébergement <i>Ex : Hôtel Times, OTL Gouverneur, Rénovations au Delta Marriot, etc.</i>	± 30 M \$ 100 % sources privées
Attraits et infrastructures d'accueil <i>Ex : Gorge de la Magog, Circuit des murales, mise à niveau des infrastructures pour les Jeux du Canada, Centre culturel UdeS, etc.</i>	± 107 M \$ 38 % sources privées 62 % sources publiques
Restauration <i>Ex : Siboire Jacques-Cartier, L'Gros Luxe, Boefish, Le Shaker, OMG Resto, Rénovations Siboire Dépôt, etc.</i>	± 12 M \$ 100 % sources privées
TOTAL	± 150 M \$ 56 % sources privées 44 % sources publiques

Note : Il s'agit de données partielles recueillies parmi les dossiers de Destination Sherbrooke et grâce à une revue de presse des projets d'investissement touristique. Elles permettent toutefois de constater le dynamisme et l'ampleur des développements réalisés sur le territoire.

Source : Destination Sherbrooke

Évolution des investissements touristiques

Ce graphique présente l'évolution des investissements, privés et publics, dans l'industrie touristique entre 2008 et 2018, par année de réalisation des projets.



2010 : Construction place Nikitotek et Gorge de la Magog (6 M\$), Centre de foires (22 M\$) et hôtel Times (16 M\$), etc.
2011 : Construction Complexe Thibault GM (17 M\$), etc.
2013 : Mise à niveau des infrastructures sportives pour les Jeux du Canada (19,4 M\$), etc.
2016 : Construction Strom Spa (10 M\$), Rénovation au Centre culturel UdeS (10 M\$), etc.
2018 : Rénovations au Delta (10 M\$), Investissements en restauration (Siboire, Shaker), Rénovations SHS (2 M\$), etc.

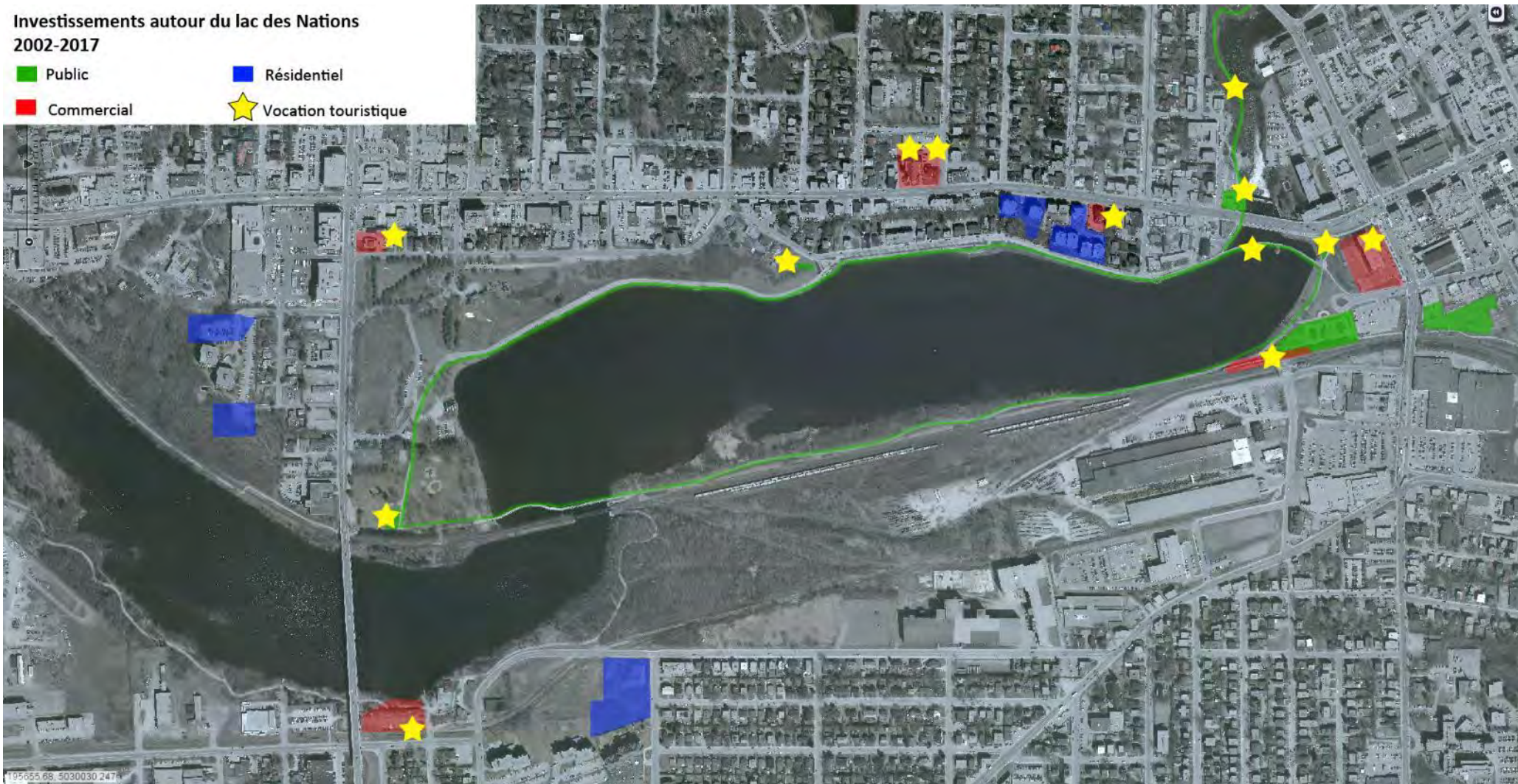
Source : Destination Sherbrooke

De nouveaux revenus pour la Ville

Cette carte représente les investissements publics et privés réalisés autour du lac des Nations entre 2002 et 2017.

Investissements autour du lac des Nations
2002-2017

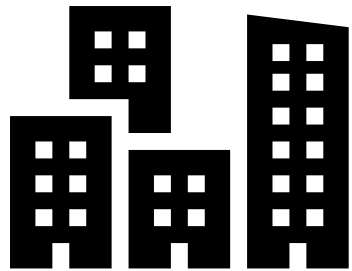
- Public
- Commercial
- Résidentiel
- Vocation touristique



Source : Destination Sherbrooke

De nouveaux revenus pour la Ville

L'impulsion des investissements publics dans le secteur touristique depuis 2002 a eu un impact au niveau de la valeur foncière dans le secteur autour du lac des Nations.



Valeur foncière au 1^{er} janvier 2018

163,1 M\$



Revenus de taxes foncières et de services en 2018

2 640 308 \$

Source : Ville de Sherbrooke

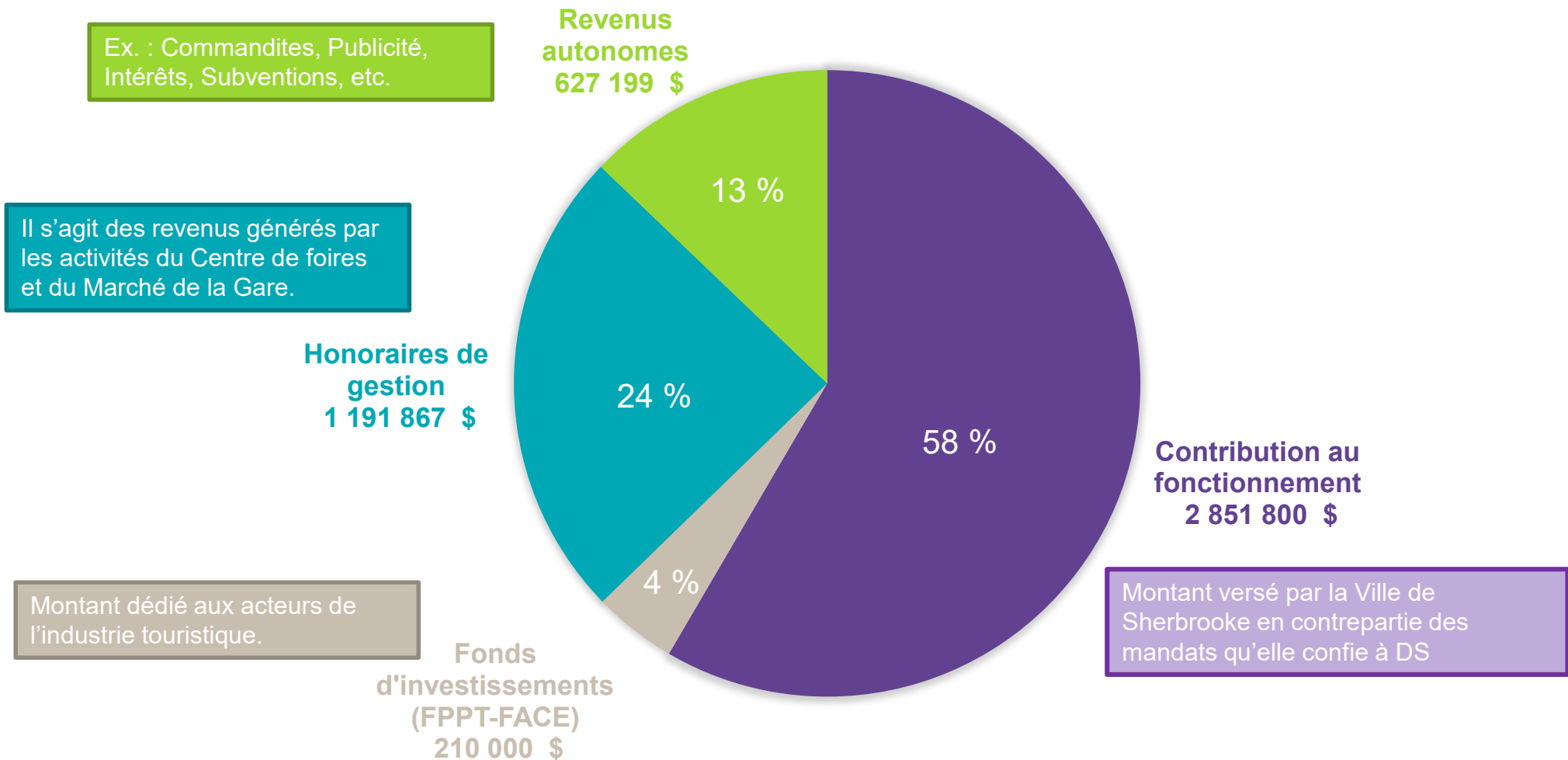


Investissements financiers directs de la Ville de Sherbrooke dans l'industrie touristique

Budget de fonctionnement de Destination Sherbrooke

Produits totaux 2018

4 880 866 \$

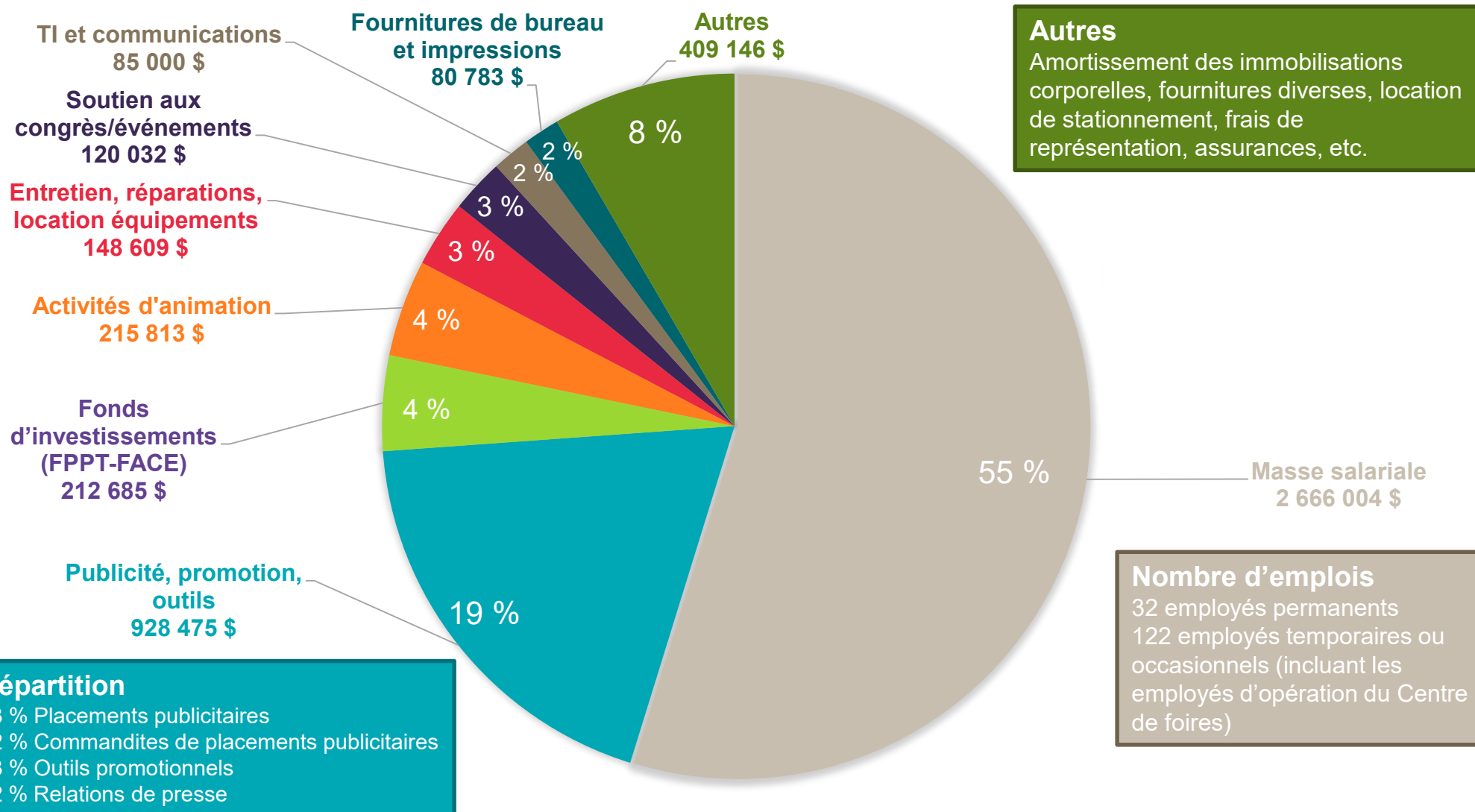


Source : États financiers 2018 de Destination Sherbrooke, audités par Raymond Chabot Grant Thornton.

Budget de fonctionnement de Destination Sherbrooke

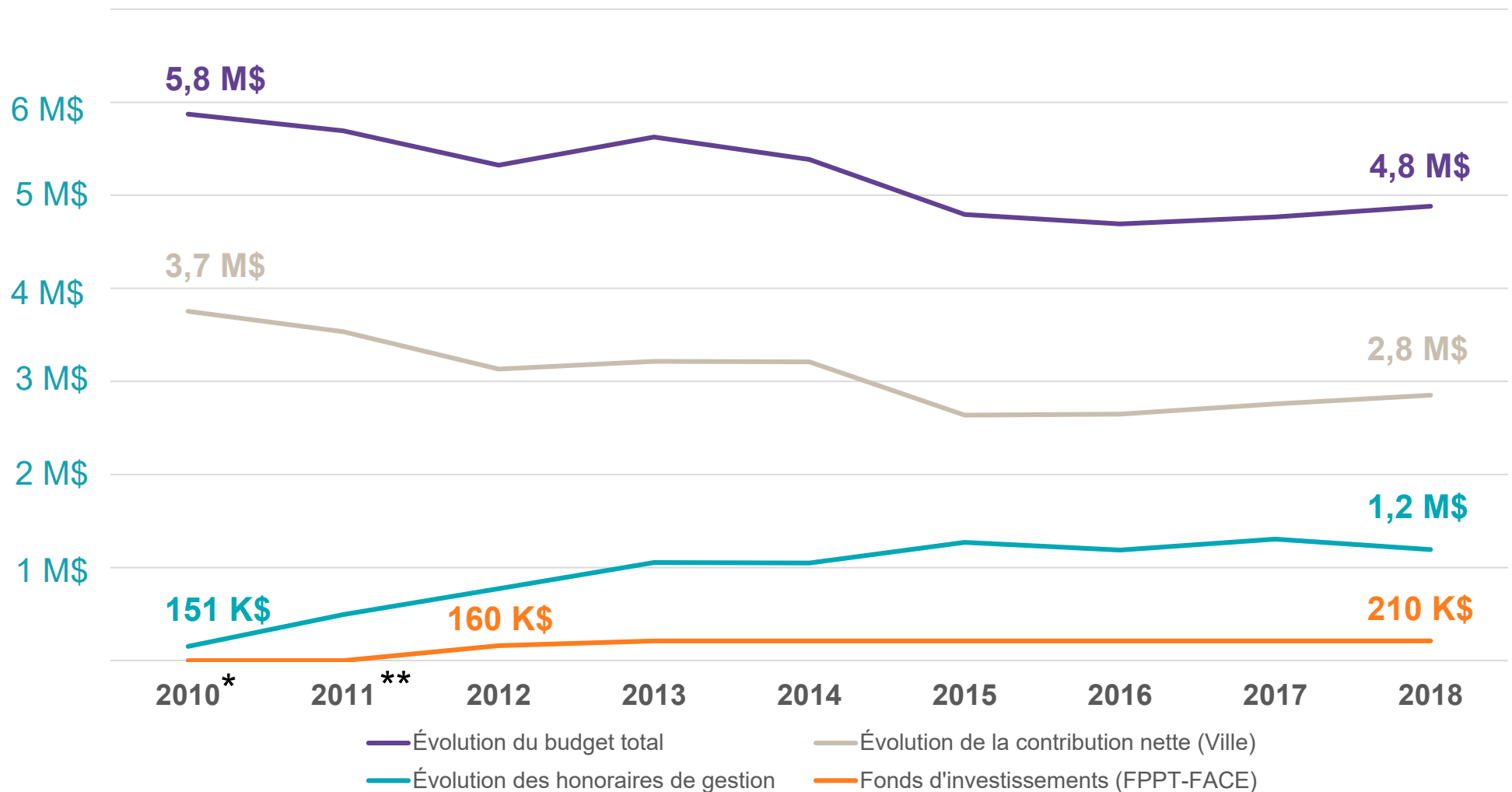
Charges totales 2018

4 866 547 \$



Source : États financiers 2018 de Destination Sherbrooke, audités par Raymond Chabot Grant Thornton

Évolution du budget de fonctionnement de Destination Sherbrooke



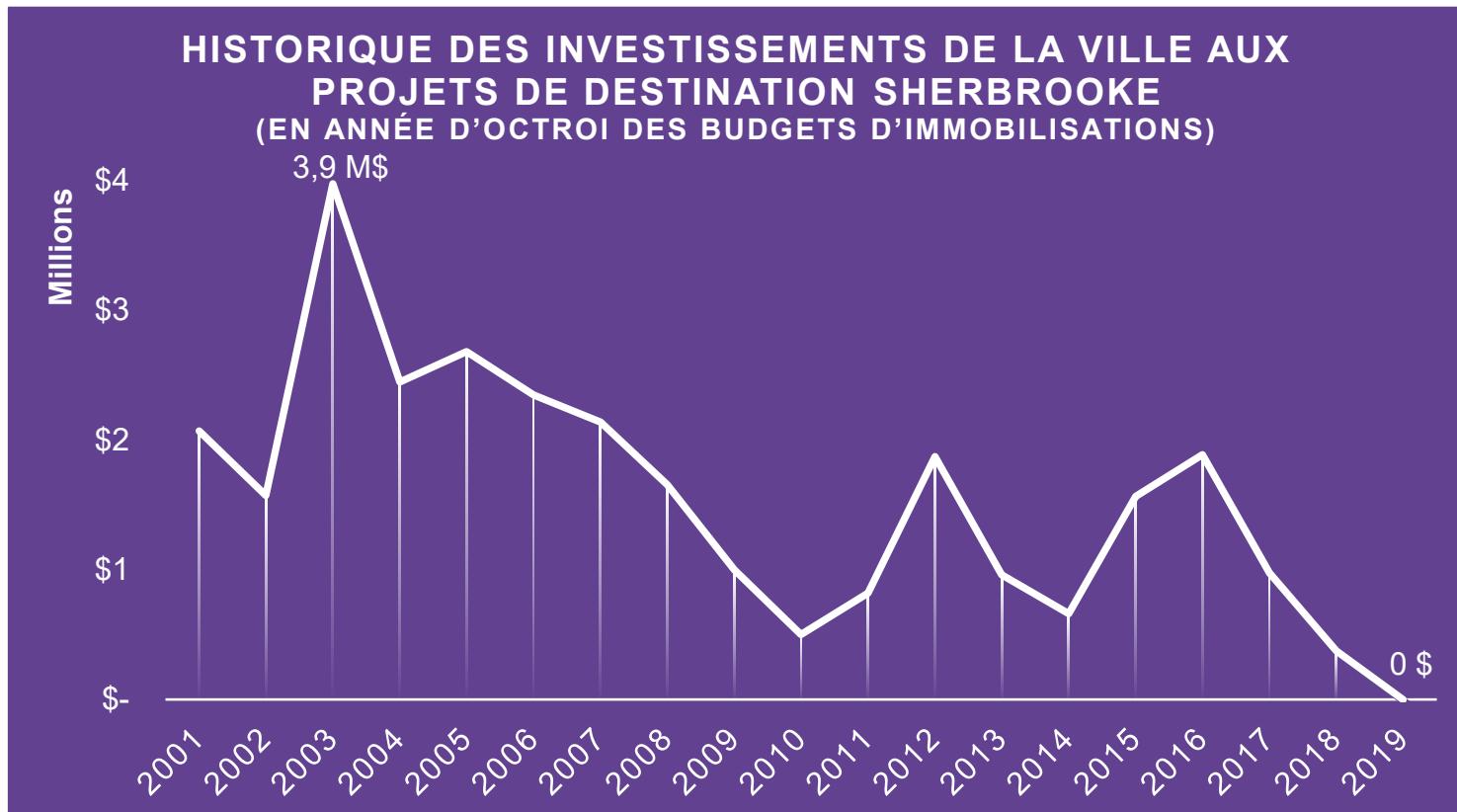
* Addition des budgets de fonctionnement de CHARMES, Tourisme Sherbrooke et de Sherbrooke Cité des rivières.

** Fusion des trois organismes paramunicipaux mentionnés ci-haut et ajout du Centre de foires

Source : États financiers Destination Sherbrooke.

Évolution des investissements touristiques confiés par la Ville à Destination Sherbrooke

Plus spécifiquement, on note une baisse des investissements en immobilisation de la Ville liés aux projets de Destination Sherbrooke, illustrée ici en année d'octroi des budgets d'immobilisations.



Malgré la performance en croissance, la baisse des investissements pourrait présenter des risques de perte de marchés dans les prochaines années.



Analyse touristique et économique de la performance de la destination

Indicateurs clés – nombre de visiteurs et nuitées générées

Selon Statistique Canada, Sherbrooke a reçu en 2016 **2 481 000 visiteurs**, pour une moyenne de **6 493 visiteurs par jour**.

Une nette augmentation est anticipée pour l'année 2017 selon les résultats partiels.

	Sherbrooke		Cantons-de-l'Est	Québec
	2016	2017*	2016	2016
Visites-personnes	2 481 000	3 256 000	9 800 000	93 500 000
Touristes**	27 %	27 %	34 %	31 %
Excursionnistes	73 %	73 %	66 %	69 %
Nuitées	1 435 000	1 357 000	7 028 000	110 839 000

* Les données de 2017 sont incomplètes puisqu'il manque la compilation des touristes américains et outre-mer.

** L'Organisation mondiale du tourisme définit qu'un visiteur est considéré comme un touriste s'il passe au moins une nuit sur place. L'excursionniste est un visiteur qui reste moins de 24h, sans passer la nuit sur place. Dans les deux cas, le visiteur est une personne qui effectue un déplacement de 40 km ou plus dans un sens de sa résidence.

EN 2016, LE NOMBRE DE VISITES-PERSONNES À SHERBROOKE REPRÉSENTAIT ENVIRON 25 % DE CELLES DES CANTONS-DE-L'EST ET 2,6 % DE CELLES DU QUÉBEC.

Sources : Statistique Canada, Enquête annuelle sur les voyages au Canada des résidents canadiens auprès des visiteurs âgés de 18 ans ou plus ayant parcouru 40 km ou plus dans un sens de leur résidence. Données pour la région sherbrookoise compilées par Pragma-Tourisme Conseil.

Ministère du Tourisme du Québec. *Le tourisme au Québec en bref 2016*.

Indicateurs clés – nombre de visiteurs et dépenses

Ce tableau présente la répartition des visites-personnes et des dépenses selon leur provenance en 2016 et en 2017.

	Nb visites-personnes		Dépenses	
	2016	2017*	2016	2017*
Québec	2 317 000 93,4 %	3 208 000	174 119 000 \$ 82,9 %	254 628 000 \$
Canada hors Québec	53 000 2,1 %	48 000	6 809 000 \$ 3,2 %	8 521 000 \$
États-Unis	75 000 3,0 %	<i>nd</i>	14 189 000 \$ 6,8 %	<i>nd</i>
Outre-mer	36 000 1,5 %	<i>nd</i>	14 847 000 \$ 7,1 %	<i>nd</i>
Total	2 481 000	3 256 000	209 964 000 \$	263 149 000 \$

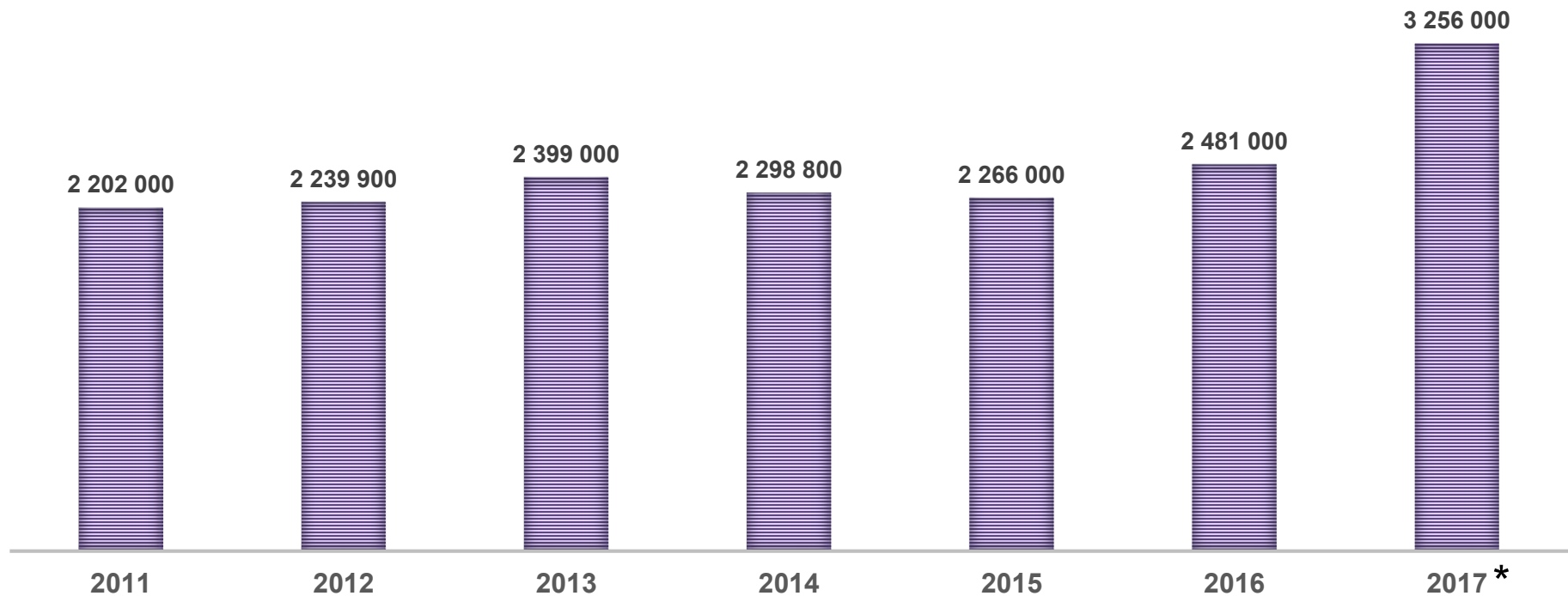
* Les données de 2017 sont incomplètes puisqu'il manque la compilation des touristes américains et outre-mer.

BIEN QU'ILS NE COMPTENT QUE POUR 6,6 % DES VISITEURS, LES VISITEURS PROVENANT HORS DU QUÉBEC SONT RESPONSABLES DE 17,1 % DES DÉPENSES EN 2016.

Source : Statistique Canada, Enquête annuelle sur les voyages au Canada des résidents canadiens auprès des visiteurs âgés de 18 ans ou plus ayant parcouru 40 km ou plus dans un sens de leur résidence. Données pour la région sherbrookoise compilées par Pragma-Tourisme Conseil.

Indicateurs clés – nombre de visiteurs

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VISITES-PERSONNES



* Les données de 2017 sont incomplètes puisqu'il manque la compilation des touristes américains et outre-mer.

BON AN MAL AN, LA PART DES VISITES-PERSONNES À SHERBROOKE REPRÉSENTE ENVIRON 25 % DES VISITES-PERSONNES DANS LES CANTONS-DE-L'EST

Source : Statistique Canada, Enquête annuelle sur les voyages au Canada des résidents canadiens auprès des visiteurs âgés de 18 ans ou plus ayant parcouru 40 km ou plus dans un sens de leur résidence. Données pour la région sherbrookoise compilées par Pragma-Tourisme Conseil.

Indicateurs clés – but principal du voyage

Ce tableau présente le but principal du voyage pour les 2 317 000 visites-personnes faites par les visiteurs québécois à Sherbrooke en 2016.

	Nb visites-personnes	%
Visiter des amis ou de la parenté	1 430 000	62 %
Vacances, loisirs ou agrément	445 000	19 %
Magasinage	203 000	9 %
Autre raison non reliée au travail	172 000	7 %
Conférence, congrès ou autres raisons liées au travail	67 000	3 %
Total	2 317 000	

62 % DES VISITEURS QUÉBÉCOIS VIENNENT À SHERBROOKE POUR VISITER DES PARENTS OU AMIS CONTRAIREMENT À 51 % POUR L'ENSEMBLE DES RÉGIONS DU QUÉBEC.

Source : Statistique Canada, Enquête annuelle sur les voyages au Canada des résidents canadiens auprès des visiteurs âgés de 18 ans ou plus ayant parcouru 40 km ou plus dans un sens de leur résidence. Données pour la région sherbrookoise compilées par Pragma-Tourisme Conseil.

Indicateurs clés – hébergement commercial

Évolution des indicateurs de performance en hébergement à Sherbrooke chez les établissements hôteliers et résidences de tourisme de 4 unités de location et plus.

	2015	2016	2017	2018	Moyenne 2015-2018
Unités disponibles	366 679	364 089	346 153	332 561	352 371
Unités occupées	191 103	184 761	188 706	171 148	183 930
Taux d'occupation	52,1 %	50,7 %	54,5 %	51,5 %	52,2 %
Tarif moyen par unité occupée	108,68 \$	111,23 \$	115,18 \$	119,23 \$	113,58 \$

CHAQUE ANNÉE, LA PART DES HÉBERGEMENTS SHERBROOKOIS REPRÉSENTE ENTRE 25 % ET 30 % DES HÉBERGEMENTS DES CANTONS-DE-L'EST EN TERMES D'UNITÉS DISPONIBLES ET D'UNITÉS OCCUPÉES.

LE TAUX D'OCCUPATION MOYEN ENTRE 2015 ET 2018 DANS LES HÉBERGEMENTS DES CANTONS-DE-L'EST EST DE 42,7 %

Source : Institut de la statistique du Québec, Enquête sur la fréquentation des établissements d'hébergement - Statistiques pour l'ensemble des régions des Cantons-de-l'Est.

Indicateurs clés – attraits et événements

Le secteur du tourisme d'agrément à Sherbrooke accueillerait environ 530 000 participants annuellement, dont 42 % seraient des visiteurs de 40 km et plus.

Produits touristiques	Achalandage annuel moyen	% de visiteurs estimé (excursionnistes et touristes)
Événements à portée touristique Ex : Fête du lac des Nations, Festival des traditions du monde, Sherblues & Folk, Festival des harmonies, etc.	370 000 participants	25 %
Attraits touristiques Ex : Place Nikitotek, Circuit des murales, Musées, etc.	155 000 participants	55 %
Animations Ex : Muralis, <i>Par le Chemin des fresques</i> , les Balades contées, etc.	2 800 participants	46 %
TOTAL	527 800 participants	42 %
Estimation du nombre de visiteurs liés au tourisme d'agrément		221 676 visiteurs

Source : Données internes chez Destination Sherbrooke et informations fournies par les promoteurs et partenaires dans le cadre du Fonds de performance et de promotion touristique.

Indicateurs clés – tourisme sportif

Sherbrooke attire annuellement plus d'une cinquantaine d'événements sportifs.

	2014	2015	2016	2017	2018	Moyenne
Nombre d'événements	56	53	54	55	55	55
Nombre de participants	35 112	26 325	28 994	30 465	27 769	29 733
Nombre de nuitées	15 116	12 423	10 602	12 462	10 066	12 134

LES JEUX DU CANADA DE 2013 ONT PERMIS À SHERBROOKE DE RAYONNER À L'ÉCHELLE NATIONALE SUR LE PLAN SPORTIF.

QUELQUES BONS COUPS DES 5 DERNIÈRES ANNÉES

2014	Championnats de l'Est du Canada en volleyball	1 776 nuitées
2014-2017	Camp d'entraînement des Alouettes de Montréal	3 000 nuitées <i>par année en résidence universitaire</i>
2016-2017	Championnats canadiens de baseball U18	600 nuitées <i>par année</i>
2017	Championnats canadiens universitaires de natation	1 003 nuitées
2017	Coupe Dodge féminine	943 nuitées
2018	Championnats canadiens de canoë-kayak de vitesse	1 591 nuitées

Source : Rapports annuels Destination Sherbrooke

Indicateurs clés – tourisme d'affaires

CONGRÈS

Le tourisme d'affaires à Sherbrooke se porte bien, accueillant en moyenne près d'une soixantaine de congrès et d'autres types d'événements chaque année.

CONGRÈS	2014	2015	2016	2017	2018	Moyenne
Nombre de congrès	37	53	41	45	33	41,8
Nombre de participants	12 988	13 243	10 473	12 387	10 188	11 856
Nombre de nuitées	8 729	10 317	8 050	9 023	8 850	8 994

AUTRES ÉVÉNEMENTS	2014	2015	2016	2017	2018	Moyenne
Nombre d'autres événements <i>Compétitions culturelles, académiques, rassemblements, etc.</i>	11	16	14	17	13	14
Nombre de participants	11 407	13 262	16 268	15 856	11 409	13 640
Nombre de nuitées	3 669	6 139	7 565	4 344	4 413	5 226

Source : Rapports annuels Destination Sherbrooke

Indicateurs clés – tourisme d'affaires

CONGRÈS

Quelques exemples de grands congrès ou rassemblements entre 2014 et 2018.

CONGRÈS OU AUTRES AYANT GÉNÉRÉ PLUSIEURS NUITÉES

2014	Congrès de l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec	1 150 nuitées
2015	Congrès de l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec	1230 nuitées
2016	Congrès du Conseil provincial du secteur municipal	753 nuitées
2017	Rassemblement des Témoins de Jéhovah	959 nuitées
2018	Congrès Société pour l'avancement de la pédagogie dans l'enseignement supérieur	901 nuitées
2018	Rassemblement <i>Couple for Christ</i>	900 nuitées <i>en résidence</i>
2018	Congrès Fédération des employées et employés de services publics CSN	819 nuitées

CONGRÈS OU AUTRES À PORTÉE INTERNATIONALE

2014	<i>Global Mural Conference</i>	107 nuitées
2015	Congrès <i>Urantia International</i>	618 nuitées <i>en résidence</i>
2015	Sommet international des Sciences de la vie	160 nuitées
2015	<i>17th Semiconductor Science and Technology Conference</i>	176 nuitées
2016	<i>International Federation of Automatic Control – Symposium on Automatic Control in Aerospace</i>	231 nuitées
2016	Simulation du parlement européen/Canada-Québec-Europe	204 nuitées
2016	<i>International Academy of Cardiovascular Sciences Forum</i>	195 nuitées

Source : Rapports annuels Destination Sherbrooke

Indicateurs clés – tourisme d'affaires

PARTS DE MARCHÉ

Une fois combinés, les événements sportifs, d'affaires ou autres représentent en moyenne 6,4 % des parts du marché québécois.

	2014	2015	2016	2017	2018	Moyenne
Total de nuitées au Québec	411 220	387 915	481 090	493 324	nd	443 387
Total de nuitées Sherbrooke	29 479	30 473	27 023	26 548	nd	28 381
Parts de marché	7,17 %	7,86 %	5,62 %	5,38 %	nd	6,40 %

Données de l'Association des professionnels de congrès du Québec (APCQ) qui ne comptabilise que les congrès ou événements de plus de 40 nuitées.

Source : APCQ.

Indicateurs clés – tourisme d'affaires

CENTRE DE FOIRES

Ce tableau présente l'utilisation du Centre de foires, que ce soit pour des salons ou des événements, peu importe le type de salle louée (ex. : salles d'exposition, salles de rencontres, etc.)

	2014	2015	2016	2017	2018	Moyenne
Nombre de salons et événements	41	61	50	62	65	56
Nombre de jours d'utilisation totale <i>Montage, événement, démontage</i>	132	209	161	252	223	195
Nombre de visiteurs	130 692	128 099	140 488	138 156	138 609	135 209
% visiteurs de 40 km et plus	nd	nd	nd	14 %	nd	14 %

LE CENTRE DE FOIRES CONFIRME SON STATUT D'OUTIL DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE SUPRARÉGIONAL, NOTAMMENT GRÂCE AUX 14 % DE VISITEURS PROVENANT DE 40 KM ET PLUS DE SHEBROOKE

Sources : Bilan CFS 2011-2018, Destination Sherbrooke.
Rapport d'analyse de clientèle du Centre de foires, 2016-2017, Orange K.

Indicateurs clés – tourisme d'affaires

CENTRE DE FOIRES

Ce tableau regroupe les plus grands salons et événements tenus au Centre de foires entre 2014 et 2018, ayant une récurrence et un rayonnement suprarégional.

QUELQUES BONS COUPS DES 5 DERNIÈRES ANNÉES		
2014-2018	Association des représentants de l'industrie du sport du Québec (ARISQ) – 2 salons annuellement Portée provinciale	120 274 pi ² loués par année
2014-2018	Occasion en Or – 2 salons annuellement Portée régionale	120 274 pi ² loués par année
2014-2018	Expo Habitat - Association des professionnels de la construction et de l'habitation du Québec (APCHQ) Portée régionale	60 137 pi ² loués par année
2014-2018	Salon Camping, chasse et pêche Portée régionale	60 137 pi ² loués par année
2014-2018	Salon national des animaux de compagnie Portée régionale	60 137 pi ² loués par année
2014-2018	Oktoberfest – Faculté de génie Université de Sherbrooke Portée provinciale	60 137 pi ² loués par année
2015-2018	Relâche ton fou Portée régionale	60 137 pi ² loués par année
2016-2018	Salon de l'auto Portée régionale	60 137 pi ² loués par année

Source : Bilan CFS 2011-2018, Destination Sherbrooke

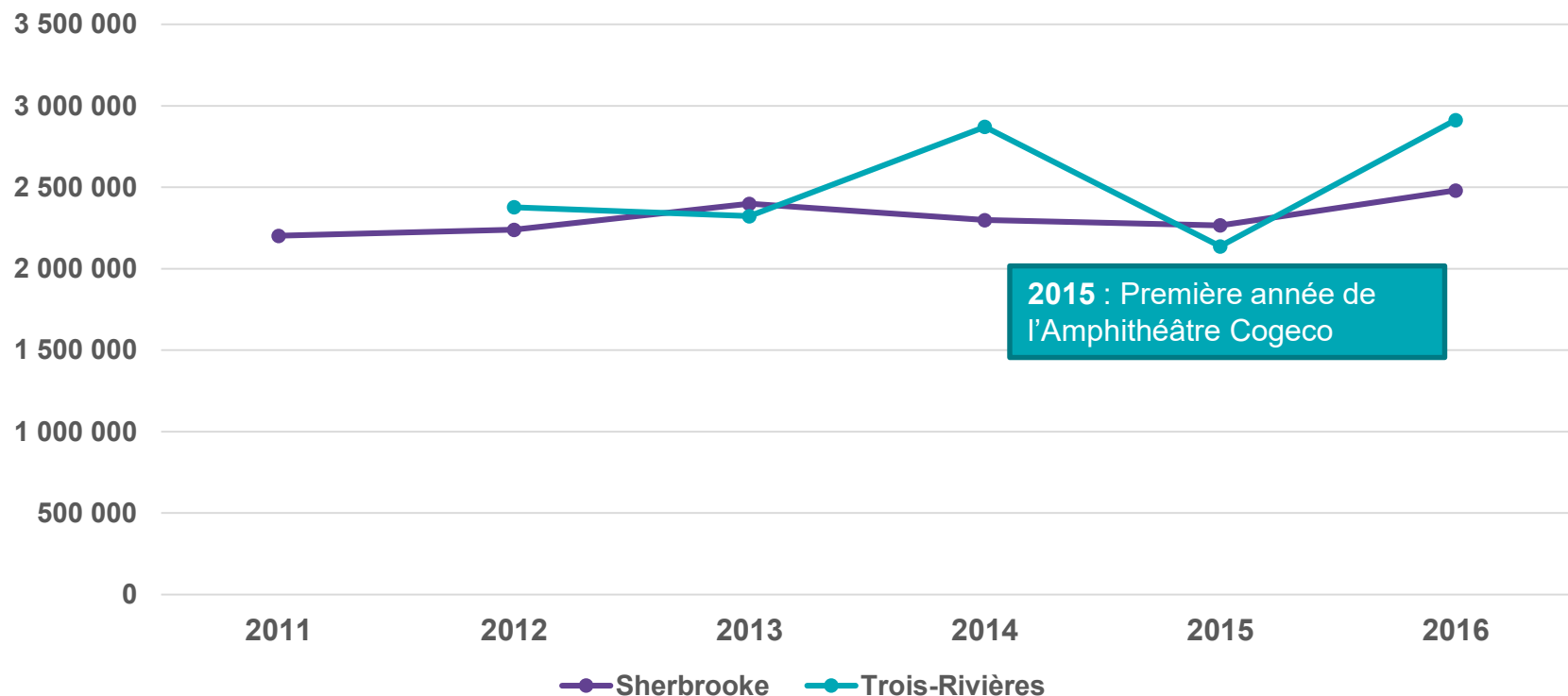


Comparaison de la performance de Sherbrooke avec d'autres destinations

Indicateurs clés – comparaison avec Trois-Rivières

Trois-Rivières est une ville comparable à Sherbrooke sur plusieurs aspects économiques, dont le tourisme. En moyenne, malgré certaines variations annuelles, les deux villes ont une performance assez comparable en nombre de visites-personnes.

Évolution du nombre de visites-personnes à Sherbrooke et à Trois-Rivières



Source : Statistique Canada, Enquête annuelle sur les voyages au Canada des résidents canadiens auprès des visiteurs âgés de 18 ans ou plus ayant parcouru 40 km ou plus dans un sens de leur résidence. Données pour la région sherbrookoise compilées par Pragma-Tourisme Conseil.

Source : Analyse économique du tourisme à Trois-Rivières 2018, RCGT.

Indicateurs clés – comparaison avec d'autres destinations

Ce tableau présente les principaux indicateurs de performance touristique d'autres destinations comparables à Sherbrooke en 2016, pour les visiteurs québécois et canadiens hors Québec.

	Sherbrooke	Gatineau	Saguenay	Trois-Rivières
Population	165 859	284 373	144 888	137 026
Visites-personnes	2 370 000 <i>2e</i>	1 563 000	2 129 000	2 838 000
Nuitées	1 119 000 <i>4e</i>	1 742 000	1 998 000	971 000
Dépenses (M\$)	180,928 \$ <i>3e</i>	157,015 \$	268,578 \$	184,340 \$
Valeur en emploi	3 618 <i>3e</i>	3 140	5 370	3 686

Source : Statistique Canada, Enquête annuelle sur les voyages au Canada des résidents canadiens auprès des visiteurs âgés de 18 ans ou plus ayant parcouru 40 km ou plus dans un sens de leur résidence. Données compilées par Pragma-Tourisme Conseil.



Analyse de l'impact économique du tourisme pour la ville de Sherbrooke

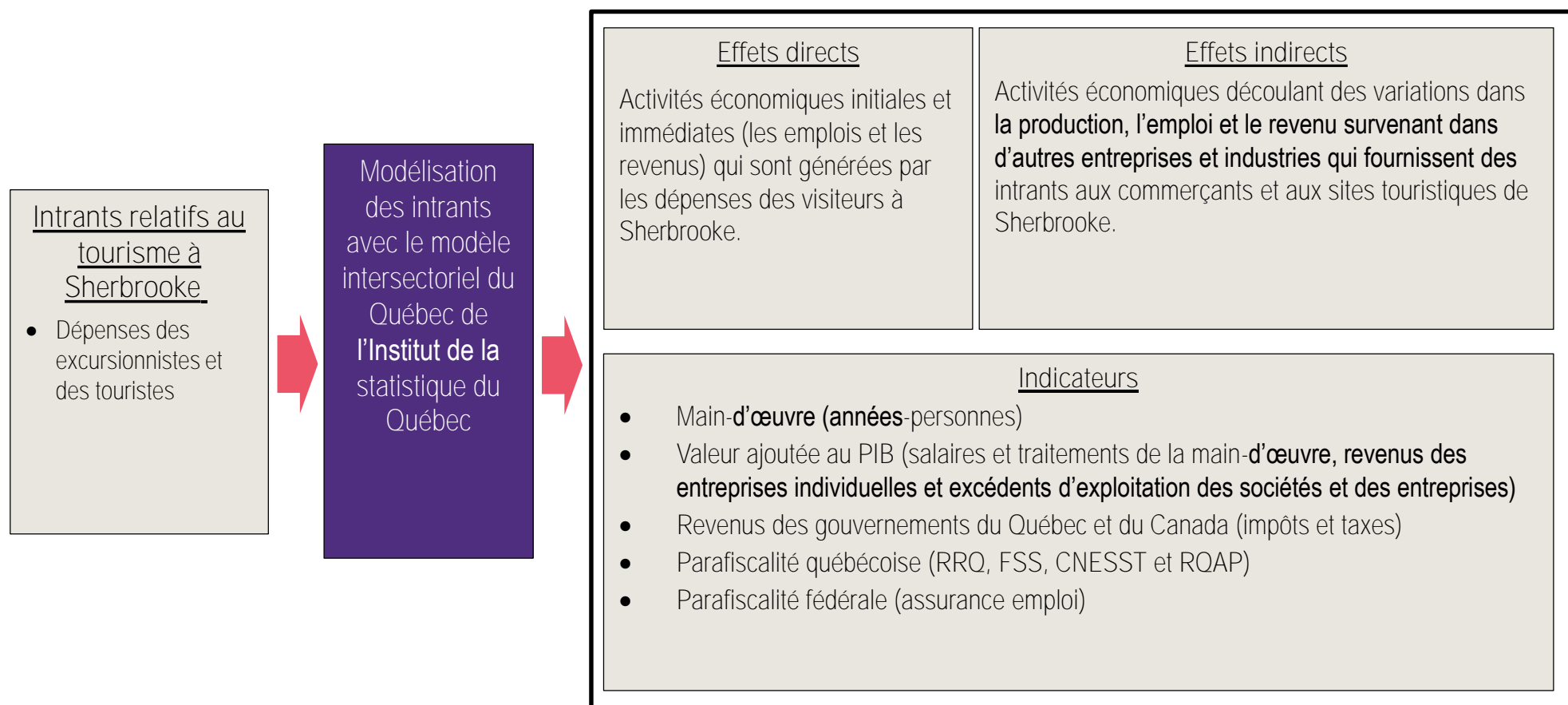
Méthodologie d'évaluation des impacts économiques du tourisme à Sherbrooke

L'évaluation des retombées économiques permet de mesurer l'impact d'une dépense sur l'économie, en générant une estimation des répercussions de cette dépense dans l'économie. Elle permet de modéliser les impacts d'un secteur d'activité précis de manière systématique en s'appuyant sur les tableaux entrées-sorties du Québec, produits par Statistique Canada et qui comportent des données détaillées relatives aux échanges de biens et services entre les agents économiques.

Les relations entre les secteurs d'activités économiques, pour chacune des catégories de biens et services, sont indiquées en fonction de ceux qui les utilisent et de ceux qui les produisent. L'évaluation permet de distinguer les impacts économiques directs et indirects dans l'économie.

Le modèle intersectoriel du Québec a été utilisé afin d'évaluer les retombées économiques attribuables aux dépenses des visiteurs à Sherbrooke. Les retombées économiques ont été calculées pour les dépenses des excursionnistes et des touristes seulement, soit les visiteurs résidant à plus de 40 km de Sherbrooke, selon les données contenues dans le rapport de Pragma Tourisme Conseil (Enquête annuelle sur les voyages de Statistiques Canada).

Méthodologie d'évaluation des impacts économiques du tourisme à Sherbrooke



Indicateurs clés – Dépenses touristiques

Selon Statistique Canada, Sherbrooke a enregistré des **dépenses touristiques de 209 964 000 \$** en 2016.

Une nette augmentation est anticipée pour l'année 2017 selon les résultats partiels.

	Sherbrooke		Cantons-de-l'Est	Québec
	2016	2017*	2016	2016
Dépenses touristiques	210 M\$	263 M\$	905 M\$	14 G\$
Visites-personnes	2 481 000	3 256 000	9 800 000	93 500 000
Touristes	27 %	27 %	34 %	31 %
Excursionnistes	73 %	73 %	66 %	69 %
Nuitées	1 435 000	1 357 000	7 028 000	110 839 000

* Les données de 2017 sont incomplètes puisqu'il manque la compilation des touristes américains et outre-mer.

Sources : Statistique Canada, Enquête annuelle sur les voyages au Canada des résidents canadiens auprès des visiteurs âgés de 18 ans ou plus ayant parcouru 40 km ou plus dans un sens de leur résidence. Données pour la région sherbrookoise compilées par Pragma-Tourisme Conseil.
Ministère du Tourisme du Québec. *Le tourisme au Québec en bref 2016*.

Effet direct des dépenses des visiteurs en 2016

Dépenses des visiteurs par type de dépense

Type de dépense	Dépenses (\$)	% du total des dépenses
Aliments et boissons (restaurants, bars)	63 462 278	30,2 %
Vêtements	39 093 885	18,6 %
Véhicule privé/loué	35 463 289	16,9 %
Loisirs et divertissements	28 972 225	13,8 %
Aliments et boissons (magasins)	20 474 237	9,8 %
Hébergement	17 529 139	8,3 %
Transport local	1 055 448	0,5 %
Frais de transport (avion, autobus, etc.)	365 115	0,2 %
Autres dépenses	3 548 384	1,7 %
Total	209 964 000	100 %

Source : Profil 2016 – Région de Sherbrooke (Pragma Tourisme-conseils) à partir des données de Statistique Canada, ajustements de RCGT pour compenser les arrondissements et pour inclure la répartition des dépenses des visiteurs hors Québec

Note : La dépense totale des visiteurs hors Québec a été proportionnée selon la répartition de la dépense totale des visiteurs québécois parmi ces catégories.

ENVIRON 45 % DES DÉPENSES DES VISITEURS DE SHERBROOKE SONT CONSACRÉES À L'ALIMENTATION CONTRE 37 % POUR L'ENSEMBLE DES RÉGIONS DU QUÉBEC.

8,7 % DES DÉPENSES SONT ALLOUÉES À L'HÉBERGEMENT CONTRAIREMENT À 15 % POUR L'ENSEMBLE DU QUÉBEC.

Effets directs et indirects de la dépense des visiteurs sur les différents secteurs d'activités économiques

Impact économique sur le PIB du Québec par secteur d'activités économiques

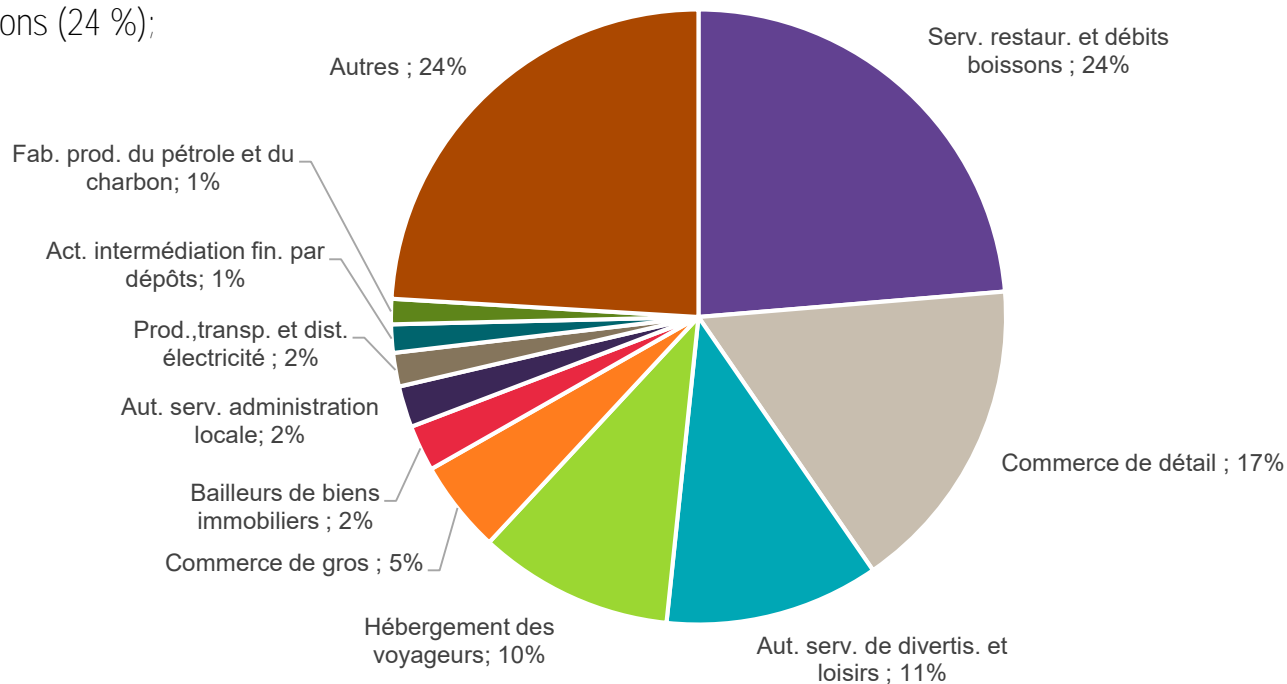
Les dépenses directes effectuées par les visiteurs permettent de générer des impacts dans de nombreux secteurs d'activités économiques. Les impacts prennent en compte les dépenses des visiteurs, mais aussi les impacts des entreprises où ces dépenses ont été effectuées permettant ainsi d'avoir un portrait global de l'impact. C'est pour cela que de nouvelles catégories apparaissent et que certaines catégories ont plus ou moins d'importance que dans les dépenses directes.

Ceux qui en bénéficient le plus sont :

- Les services de restauration et débits de boissons (24 %);
- Le commerce de détail (17 %);
- Services de divertissement et de loisir (11 %);
- Hébergement des voyageurs (10 %).

Autres

Près de 170 catégories ayant obtenu 1,0 % ou moins : Fabrication de boissons alcoolisées, constructions, réparations, sociétés de portefeuilles, boulangeries, élevage, transport par camion, hôpitaux, autres activités financières, **fabrication d'autres aliments, services de tenue de livres, fabrication de produits laitiers, service de logement**, etc.



Source : Institut de la statistique du Québec et calculs RCGT

Impact économique des dépenses des visiteurs

Les retombées économiques directes et indirectes découlant des dépenses des visiteurs dans la région de Sherbrooke se résument de la façon suivante :

- Valeur ajoutée de 104 M\$ au PIB québécois, qui fait partie du 210 M\$ précédent;
- Contributions fiscales de 27 M\$ au gouvernement du Québec et de 14 M\$ à celui du Canada.

Retombées économiques des dépenses des visiteurs dans la région de Sherbrooke en 2016

Indicateurs	Effets directs	Effets indirects	Effets totaux
Valeur ajoutée au PIB (k\$ 2016)	54 728	48 871	103 599
Contributions fiscales (k\$ 2016)			
Gouvernement du Québec	23 036	3 753	26 789
<i>Incluant taxes de vente</i>	16 678	200	16 878
Gouvernement du Canada	12 755	1 610	14 365
<i>Incluant taxes de vente</i>	8 334	110	8 445
Parafiscalités (k\$ 2016)			
Gouvernement du Québec (RRQ, FSS, CNESST, RQAP)	5 438	4 080	9 518
Gouvernement du Canada (assurance emploi)	1 089	740	1 829

Source : Institut de la Statistique du Québec et calculs RCGT



Analyse de l'impact de l'industrie touristique sur les emplois à Sherbrooke

Indicateurs clés de l'emploi

Plusieurs façons de calculer l'impact du tourisme sur l'emploi existent. Chacune d'entre elles ont leurs particularités. Dans le cadre de cette étude, trois méthodes ont été employées et sont présentées dans les pages suivantes :

- 1. Emplois créés ou soutenus par les retombées des dépenses touristiques à Sherbrooke**, selon le modèle intersectoriel du Québec, de l'Institution de la statistique du Québec. *Donnée en équivalent à temps complet.*
- 2. Valeur en emplois directs et indirects générés par les dépenses touristiques à Sherbrooke**, selon l'analyse par Pragma Conseils des données de Statistique Canada. *Donnée en nombre d'emplois temps complet et occasionnel.*
- 3. Emplois occupés par les résidents de Sherbrooke**, selon les données du recensement de Statistique Canada. *Donnée en nombre d'emplois réels, peu importe que ceux-ci soient temps plein, temps partiel ou saisonnier.*

Indicateurs clés de l'emploi – 1^{ère} méthode

EMPLOIS CRÉÉS OU SOUTENUS PAR LES RETOMBÉES DES DÉPENSES TOURISTIQUES À SHERBROOKE

Cette méthode évalue le nombre d'emplois créés ou soutenus par les retombées des dépenses touristiques à Sherbrooke (selon le modèle intersectoriel du Québec). Elle se base sur les dépenses touristiques recensées par Statistique Canada. Pour 2016, elle établit l'impact à **2 263 emplois directs et indirects (équivalents à temps complet)**.

Indicateurs	Effets directs	Effets indirects	Effets totaux
Main-d'œuvre (nombre d'emplois en équivalent temps complet)	1 557	706	2 263

Particularités :

- *Nombre d'emploi en équivalent à **temps complet***
- *Incluant les emplois directs et indirects*

Indicateurs clés de l'emploi – 2^e méthode

VALEUR EN EMPLOIS SELON LES DÉPENSES TOURISTIQUES À SHERBROOKE

Cette méthode permet d'évaluer la valeur en emplois (occasionnels et temps complet) des dépenses touristiques à Sherbrooke. Elle se base sur les dépenses touristiques recensées par Statistique Canada en appliquant ensuite un ratio de 20 emplois directs et indirects par million de dollars de recettes touristiques. Pour 2016, elle établit la valeur à **3 634 emplois directs et indirects (occasionnels et temps complet)**.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur en emplois	4 436	3 704	4 946	3 770	3 588	3 634

Particularités :

- *Nombre d'emplois (occasionnels et temps complet)*
- *Incluant les emplois directs et indirects*

Indicateurs clés de l'emploi – 3^e méthode

NOMBRE D'EMPLOIS OCCUPÉS PAR LES RÉSIDENTS DE SHERBROOKE

Cette méthode comptabilise les emplois des résidents selon leur secteur d'activités (code SCIAN des entreprises où ils travaillent). Dans chaque secteur, une estimation est faite pour la proportion d'emplois directement liés au secteur touristique, en fonction des données réelles pour l'ensemble de la région (Estrie).

Particularités :

- *Inclut l'ensemble des emplois (temps plein, temps partiel, saisonnier)*
- *Inclut seulement les emplois directement liés au tourisme*
- *Inclut des résidents de Sherbrooke qui travaillent à l'extérieur de la municipalité, mais ne prend pas en compte les résidents de l'extérieur de la ville qui y travaillent*

Indicateurs clés de l'emploi – 3^e méthode (suite)

NOMBRE D'EMPLOIS OCCUPÉS PAR LES RÉSIDENTS DE SHERBROOKE

Pour 2016, elle établit que **6 697 personnes travaillent dans l'industrie touristique.**

	Emplois totaux	Emplois reliés au tourisme	Détail des codes SCIAN retenus
Agriculture, foresterie, pêche et chasse, extraction minière et services publics	1 070		
Construction	4 375		
Fabrication	10 465		
Commerce de gros et de détail	12 165		
Transport et entreposage	1 915	76	<i>Transport aérien, transport ferroviaire, transport interurbain, services de taxi et de limousine, services d'autobus nolisés, transport d'agrément et de tourisme</i>
Industrie de l'information et industrie culturelle	1 270		
Finance et assurances	2 065		
Services d'enseignement	9 150		
Soins de santé et assistance sociale	13 385		
Arts, spectacles et loisirs	1 260	945	<i>Spectacles, établissements du patrimoine, parcs d'attractions, autres services de divertissement</i>
Services d'hébergement et de restauration	5 885	5 532	<i>Restaurants à services complets, débits de boissons, hébergement de voyageurs, parcs pour VR, camps de loisirs</i>
Autres services (incluant administrations publiques)	8 965	144	<i>Location de véhicules, services d'agences de voyage</i>
Emplois totaux	79 670	6 697	8,4 %

Source : Recensement 2016 Statistique Canada. Subdivision Sherbrooke.

Indicateurs clés de l'emploi

En raison de la variété des secteurs d'activités liés au tourisme et de la variété d'emplois, chaque méthode permet de donner un chiffre précis quant au nombre d'emplois générés par l'industrie touristique. De plus, plusieurs emplois dans des secteurs touristiques (par exemple, la restauration ou certains commerces ou attraits) ne peuvent pas être soutenus uniquement à partir de la clientèle touristique, mais dépendent également de la population locale. Les trois méthodes permettent tout de même de donner un très bon ordre de grandeur quant à l'impact de l'industrie touristique sur la main-d'œuvre locale.

On peut estimer qu'environ **6 700 personnes occupent un emploi directement dans le secteur touristique, soit environ 8 % des emplois totaux à Sherbrooke**. Ceci comprend la totalité des emplois (temps plein, temps partiel, saisonnier, etc.). Toutefois, ce n'est pas la totalité de ce nombre qui est soutenu par les dépenses des touristes à destination. Le nombre d'emplois générés par les touristes se situe à **3 634 emplois directs et indirects** (occasionnel et temps complet), dont l'équivalent de **2 300 emplois à temps complet**.



Enquête perceptuelle sur l'impact du tourisme

Enquête auprès des entreprises

PROFIL DES RÉPONDANTS

Une enquête électronique a été menée entre le 26 février et le 11 mars 2019 auprès des entreprises de Sherbrooke. Le questionnaire a été envoyé à toutes les entreprises partenaires de Destination Sherbrooke, Commerce Sherbrooke et Sherbrooke Innopole, soit près de 4 000 adresses courriel (*note : il peut y avoir des doublons entre les différentes listes*). Au total, nous avons recueilli 232 répondants, dont voici le profil :

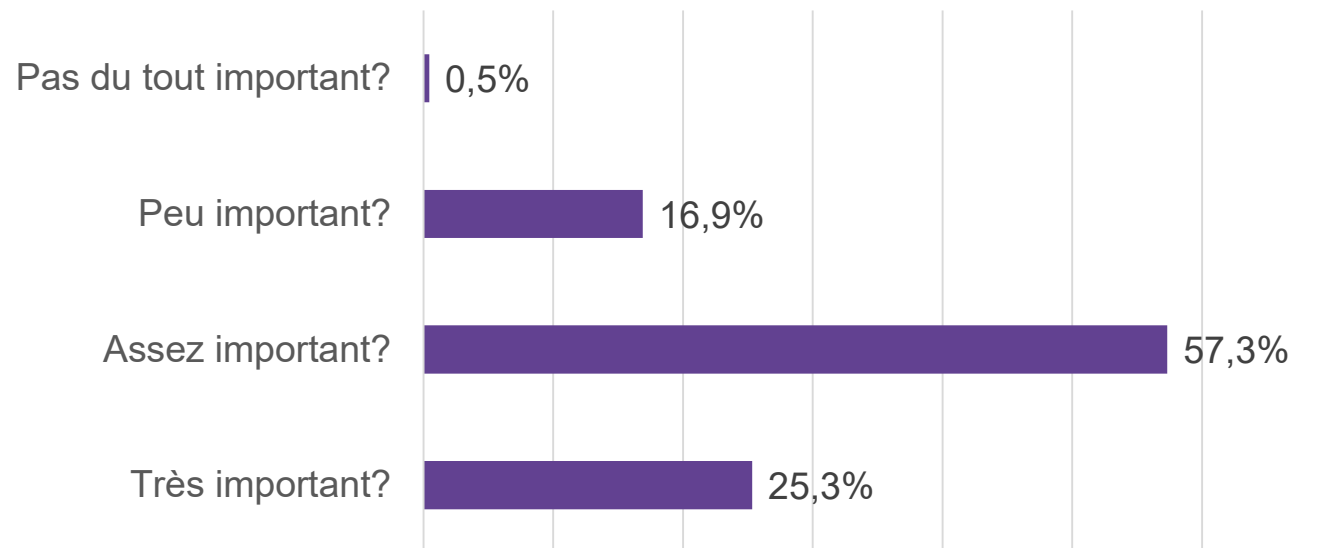
- Les secteurs touristiques (attrait, restauration et hébergement) sont bien représentés, avec environ 34 % des répondants.
- Au-delà du secteur principal d'opération, 23 % estiment être fortement liés au tourisme et 29 % en partie liés au tourisme. On compte donc 47 % des répondants qui ne considèrent pas du tout être en lien avec le tourisme.
- Parmi ceux qui se voyaient un lien avec le tourisme, ils estiment en moyenne que le tiers de leur clientèle est touristique.
 - Environ 37 % estiment que moins de 10 % de leur clientèle est touristique
 - 38 % estiment que la clientèle touristique représente entre 11 et 50 % de leur clientèle
 - 26 % indiquent que les touristes représentent plus de la moitié de leur clientèle.

Enquête auprès des entreprises

IMPORTANT DU TOURISME À SHERBROOKE

- Près de 83 % des répondants estiment que le tourisme est un secteur d'activités important.

À votre avis, en termes d'activité économique, le tourisme à Sherbrooke est-il un secteur...
(n=225)

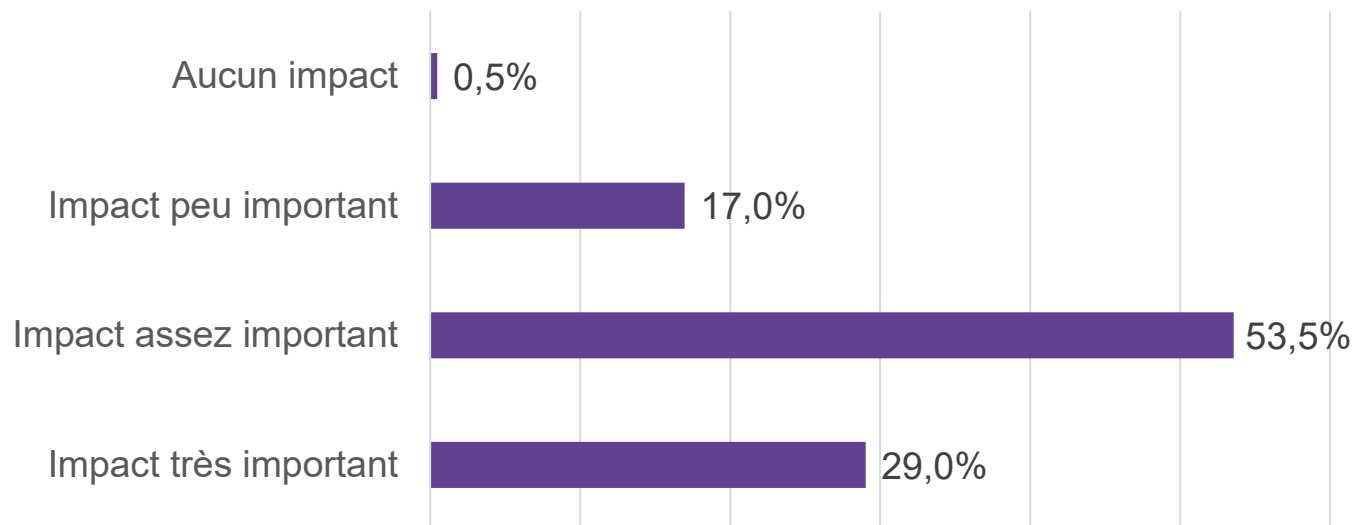


Enquête auprès des entreprises

IMPACT DU TOURISME À SHERBROOKE SUR LES AUTRES SECTEURS

- Une proportion similaire (près de 83 %) estime que le tourisme a un impact positif assez ou très important sur les autres secteurs économiques de la ville.

À votre avis, est-ce que le tourisme à Sherbrooke a un impact positif sur les autres secteurs d'activité économique de la ville?
n=224

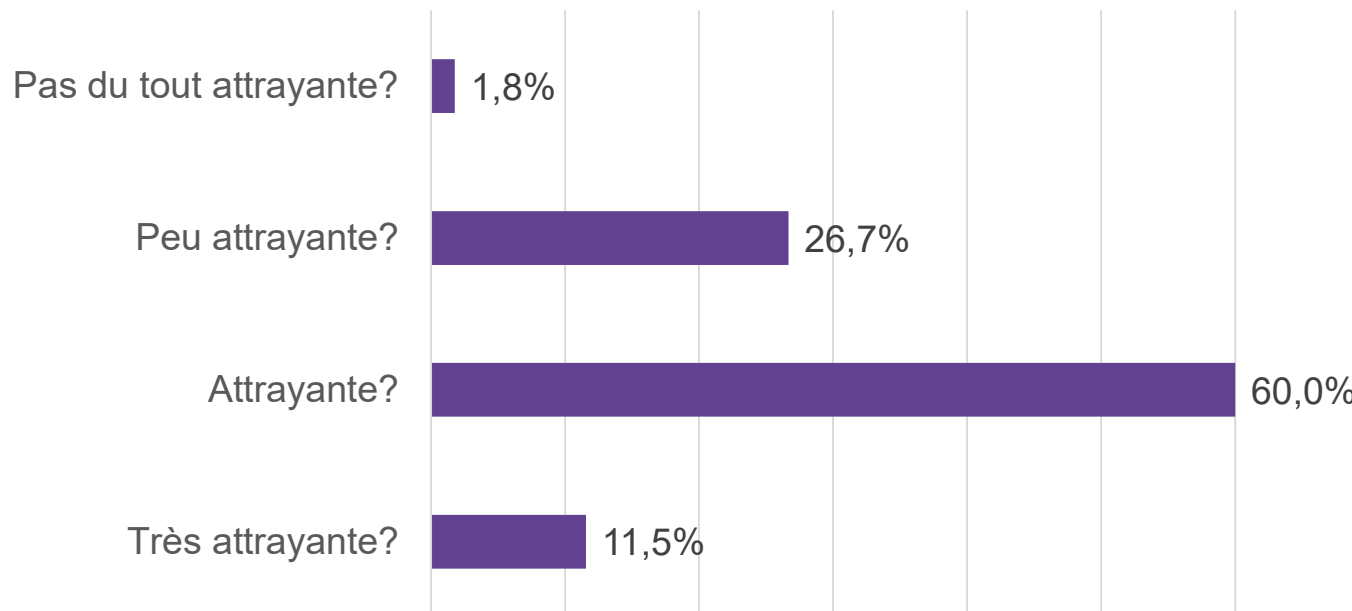


Enquête auprès des entreprises

ATTRACTIVITÉ DE LA DESTINATION

- On ne compte que 71,5 % des répondants qui considèrent que la destination est attrayante. Les entreprises œuvrant dans l'industrie touristique sont même un peu plus critiques envers la destination, alors que 67 % considèrent la destination comme attrayante.

À votre avis, est-ce que Sherbrooke est une destination...
n=225

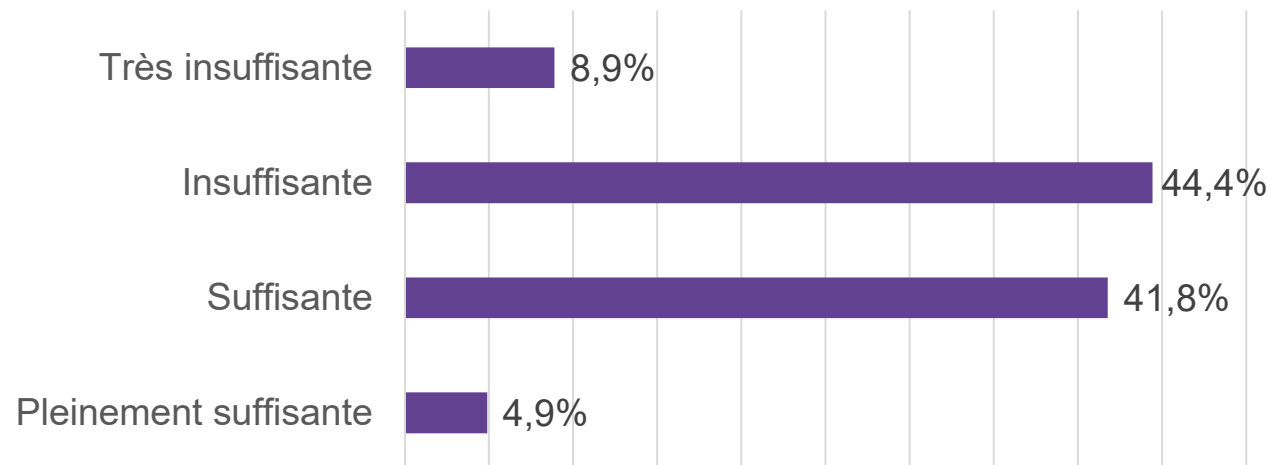


Enquête auprès des entreprises

ATTRACTIVITÉ DE LA DESTINATION

- L'offre touristique semble en partie responsable de cette faible attractivité, alors que 53,3 % des répondants considèrent qu'elle est insuffisante.

Considérez-vous que l'offre touristique de Sherbrooke est suffisante pour attirer des touristes?



- Les principaux éléments requis pour l'améliorer, selon les répondants, seraient une plus grande **diversité d'attraits et d'activités**, un **produit d'appel majeur** (*blockbuster*) et davantage d'**animation ou d'événements**. Plusieurs répondants ont aussi mentionné la nécessité de redynamiser le **centre-ville**, de développer des attraits en lien avec la **nature** ou le **plein air** et d'améliorer et diversifier l'offre d'**hébergement**.

Enquête auprès des entreprises

PERCEPTION DE DESTINATION SHERBROOKE

- La majorité des répondants (89 %) connaissent Destination Sherbrooke.
- Les répondants sont en général satisfaits des services de Destination Sherbrooke, notamment en ce qui a trait à l'accueil et l'expérience client (83 % de satisfaction)

	Très satisfait		Satisfait		Peu ou pas satisfait	
	Tous répondants confondus	Partenaires touristiques seulement	Tous répondants confondus	Partenaires touristiques seulement	Tous répondants confondus	Partenaires touristiques seulement
Accueil et expérience client	20 %	38 %	63 %	56 %	17 %	6 %
Promotion touristique	16 %	27 %	53 %	54 %	31 %	19 %
Congrès et événements sportifs	15 %	22 %	54 %	58 %	31 %	20 %
Gestion d'infrastructures	10 %	14 %	49 %	59 %	41 %	27 %
Développement de l'offre	8 %	13 %	53 %	57 %	39 %	30 %

- Les partenaires touristiques de Destination Sherbrooke ont un taux de satisfaction plus élevé envers les différents secteurs de l'organisation.

Enquête auprès des entreprises

IMPACT DU TOURISME

- La majorité des répondants croient que les efforts des prochaines années devraient être mis principalement sur la promotion touristique (97 % considèrent ceci important) et en second lieu sur le développement de l'offre (95 %).

Selon vous, pour les prochaines années, est-il important de soutenir les efforts des champs d'action touristiques suivants à Sherbrooke ?	Très important	Assez important	Peu ou pas du tout important
Développement de l'offre	62%	33%	5%
Promotion touristique	67%	30%	3%
Gestion des infrastructures	43%	37%	20%
Congrès et événements sportifs	54%	39%	7%
Accueil et expérience client	57,5%	37,5%	5%

Enquête auprès des entreprises

IMPACT DU TOURISME

- Les répondants perçoivent que le tourisme peut avoir un impact positif sur plusieurs aspects de la vie à Sherbrooke. Entre autres, 82 % des répondants considèrent que le tourisme a un impact positif sur la notoriété de la ville, dont 42 % qui considèrent cet impact important.

Selon vous, quel est l'impact du tourisme à Sherbrooke sur ... ?	Impact positif important	Impact positif léger	Aucun impact	Impact négatif
La notoriété de la ville	42%	40%	14%	4%
La qualité de vie des citoyens	34%	46%	18%	2%
La qualité de l'offre commerciale	38%	47%	13%	2%
L'attraction de nouveaux citoyens	35%	46%	19%	0%
L'attraction de nouvelles entreprises	33%	41%	24%	2%

Enquête auprès des entreprises

IMPACT DU TOURISME

- L'impact direct sur les entreprises est toutefois perçu de manière moins forte. L'impact principal semble être au niveau de l'attraction des clients et partenaires d'affaires, alors que près de 65 % des répondants perçoivent que le tourisme a un impact positif.

Selon vous, quel est l'impact du tourisme à Sherbrooke sur ...?	Impact positif important	Impact positif léger	Aucun impact	Impact négatif
La performance de votre entreprise	25%	33%	41%	1%
La facilité à attirer ou à recruter de la main-d'œuvre	19%	34%	44%	3%
La facilité à attirer des nouveaux clients ou partenaires d'affaires	24,5%	40%	34,5%	1%

Enquête auprès des entreprises

IMPACT DU TOURISME

- Les images touristiques de la ville semblent peu utilisées par les entreprises dans la présentation de leur compagnie.

Dans votre documentation d'entreprise, faites-vous référence à des aspects de l'offre touristique de Sherbrooke?

n=146



Note : plus d'un répondant sur quatre a indiqué que cette situation ne s'appliquait pas. On peut supposer que certains répondants qui n'ont pas de documentation ont répondu « Jamais » plutôt que « Non applicable », ce qui pourrait augmenter la part de réponses négatives.



Grands constats

Grands constats

SUR LE PLAN TOURISTIQUE

- Le tourisme au Québec se porte bien depuis quelques années et la croissance devrait se maintenir selon tous les indicateurs (vols internationaux, satisfaction de la clientèle, développement de produits, mise en marché plus intense, etc.).
- Sherbrooke a accueilli en 2016 près de 2,5 millions de visiteurs, dont 27 % de touristes (qui effectuent au moins une nuitée), soit un peu moins de 6 500 personnes par jour en moyenne.
- Les taux d'occupation en hébergement commercial demeurent assez stables à environ 52 % annuellement. La destination compte aussi un des taux de visites de parents et amis nettement au-dessus de la moyenne québécoise, ce qui peut représenter une part importante de gens qui ne séjournent pas nécessairement en hébergement commercial.
- Les attraites et événements génèrent tous ensemble un achalandage d'un peu moins de 528 000 personnes annuellement.
- Au niveau de réunions et congrès, dans les dernières années Sherbrooke a accueilli en moyenne 55 événements sportifs, 42 congrès et 14 autres types d'événements. Le Centre de foires a quant à lui accueilli en moyenne 56 événements par année.

Grands constats

SUR LE PLAN TOURISTIQUE

- Les entreprises locales considèrent toutefois que la destination pourrait bénéficier d'une meilleure attractivité auprès des visiteurs.
- Cette attractivité passerait pour plusieurs par le développement d'un produit d'appel majeur propre à la destination. L'ajout d'un produit fort aurait probablement un impact positif important sur la capacité d'attraction, mais aussi de rétention des visiteurs et sur les principaux indicateurs (taux d'occupation, dépenses des visiteurs, durée de séjour, etc.).
- Ils sont généralement en accord pour poursuivre les investissements dans le secteur touristique, que ce soit en promotion, en développement de l'offre, en gestion des infrastructures, en congrès et événements sportifs et en accueil et expérience client pour les prochaines années. (Tableau de la page 56)

Grands constats

SUR LE PLAN ÉCONOMIQUE

- Les dépenses touristiques des visiteurs (2016), évaluées à 210 M\$, ont permis de générer :
 - Une valeur ajoutée au PIB de 104 M\$
 - Une contribution fiscale de 27 M\$ au gouvernement du Québec et 14 M\$ au gouvernement du Canada.
- Le secteur touristique emploie environ 6 700 personnes, soit environ 8 % des emplois totaux dénombrés à Sherbrooke. De plus, on estime que les retombées économiques générées par les visiteurs touristiques permettent de soutenir **3 634 emplois directs et indirects** (occasionnel et temps complet), dont l'équivalent de **2 300 emplois à temps complet**.
- Au cours des dernières années, la destination a fait l'objet de certains investissements importants, tant par le public que le privé, permettant de renforcer l'offre. Toutefois, les investissements publics municipaux ont diminué de façon importante en 2018 et 2019. Pour maintenir une performance positive, il faut s'assurer de maintenir l'attractivité de la destination.
- Le tourisme a également un impact sur les autres secteurs économiques de Sherbrooke. Un renforcement de l'attractivité de la destination bénéficierait à la population et aux entreprises de manière globale.



destination
SHERBROOKE .com