

POUR UNE EXPÉRIENCE REHAUSSÉE DES VISITEURS AU QUÉBEC

PLAN D'ACTION

BONJOUR ACCUEIL

2023-2026



POUR UNE EXPÉRIENCE REHAUSSÉE DES VISITEURS AU QUÉBEC

PLAN D'ACTION

BONJOUR ACCUEIL

2023-2026

Cette publication a été réalisée par la Direction de la gouvernance de l'accueil et de la stratégie numérique du ministère du Tourisme en collaboration avec la Direction des communications.
Une version accessible de ce document est en ligne sur le site Québec.ca.

Pour plus d'information :

Direction des communications
du ministère du Tourisme
4^e étage, secteur 400
900, Boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) QC G1R 2B5

Téléphone : 418 643-5959

Sans frais : 1 800 482-2433

Télécopieur : 418 643-8499

Courriel : communications.ministeredutourisme@tourisme.gouv.qc.ca

Site Web : Quebec.ca

Dépôt légal – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-96138-3 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2023

Le mot de la ministre



Pour que le Québec demeure une destination attrayante pour nos visiteurs, il faut nous assurer de répondre à leurs attentes et à leurs besoins. Or, ceux-ci sont en constante évolution. Et si le besoin d'information demeure, les façons de la recevoir se sont multipliées.

Largement adopté par la population, le numérique influence et transforme les comportements des voyageurs. Aujourd'hui, ces derniers s'informent et s'inspirent de toutes sortes de manières, autant avant que pendant leur séjour. Leur parcours est devenu multicanal.

L'avenir du tourisme est responsable, durable et accessible à tous, et c'est le virage que nous entreprenons aujourd'hui qui nous permettra d'arriver collectivement à bon port. Une fois à destination, nos visiteurs sont de plus en plus à la recherche d'une expérience authentique. Ils veulent se fondre davantage aux populations locales et avoir des contacts humains et chaleureux avec celles-ci.

De plus, le ministère du Tourisme (MTO) et ses partenaires se sont mobilisés afin d'assurer une croissance touristique durable en développant des filières à haut potentiel telles que l'accès à la nature, le tourisme autochtone, le tourisme hivernal, le tourisme haut de gamme et le tourisme d'affaires.

Ces constats ont amené le Ministère et ses partenaires de l'industrie touristique à réfléchir sur les manières de mieux accompagner les visiteurs avant, pendant et après leur séjour au Québec, qu'ils soient ici en voyage d'affaires ou d'agrément, afin qu'ils vivent la plus belle expérience possible. L'objectif est non seulement qu'ils aient le goût de revenir, mais aussi qu'ils deviennent des ambassadeurs du Québec comme destination. Ainsi, on souhaite attirer davantage de voyageurs et faire en sorte qu'ils prolongent leur séjour pour découvrir les nombreux attraits du Québec, augmentant ainsi les retombées économiques liées au tourisme.

Je suis donc très fière de présenter le Plan d'action Bonjour accueil 2023-2026. Avec ce plan, nous nous donnons les moyens d'optimiser nos façons de faire dans l'accueil et l'accompagnement des voyageurs pour leur faire vivre l'expérience la plus mémorable.

Les mesures que nous mettons de l'avant favoriseront la créativité et la collaboration du réseau afin de rehausser les services d'accueil, autant physiques que numériques. Elles visent aussi à trouver des façons de valoriser les atouts et les filières touristiques du Québec grâce à nos services d'accueil.

Ce plan prévoit également des actions pour moderniser nos lieux d'accueil, créer des vitrines pour aller davantage à la rencontre des visiteurs, optimiser les services numériques et faire connaître notre réseau de services d'accueil grâce à la marque Bonjour Québec.

Enfin, puisque l'identification des attentes et des besoins fondamentaux de nos clientèles prioritaires est la clé pour améliorer l'expérience visiteur, ce plan mettra aussi sur l'intelligence d'affaires.

On souhaite offrir une expérience d'accueil humaine et soutenue par la technologie, ouverte et simple, présente à l'endroit et au moment où on en a besoin. Avec ce plan et avec la collaboration de l'ensemble de nos partenaires de l'industrie touristique et des Québécois, je sais que nous arriverons à créer des expériences encore plus inoubliables !

La ministre du Tourisme,

Caroline Proulx

Table des matières

Une vision innovante	6
Une approche génératrice de valeur	8
Un plan d'action structurant et mobilisant.	11
Les axes d'intervention	12
Axe 1 : Créer de la valeur et de la fierté en misant sur l'innovation et la collaboration dans le réseau	13
Axe 2 : Faire vivre une expérience visiteur mémorable et authentique.	15
Axe 3 : Miser sur l'intelligence d'affaires pour optimiser l'expérience visiteur.	18
La mise en œuvre, le suivi et la reddition de comptes.	20

Une vision innovante

L'expérience visiteur, un levier d'importance pour contribuer aux ambitions économiques de l'industrie touristique dans une perspective responsable et durable

Le Plan stratégique 2023-2027 du MTO expose des objectifs et des cibles ambitieuses, notamment :

- dépasser les 65 millions de visiteurs annuellement ;
- générer des recettes touristiques issues de l'international de 5 milliards de dollars d'ici quatre ans.

Les données le démontrent : l'expérience visiteur et les services d'accueil de l'ensemble du réseau ont un grand impact économique. En effet, les visiteurs ayant bénéficié d'un service d'accueil vont :

- faire une activité à laquelle ils n'avaient pas pensé ;
- visiter une ville ou une région qui n'était pas prévue dans leur itinéraire initial ;
- prolonger la durée de leur séjour (cf. Enquête de satisfaction sur la qualité de l'accueil reçu au Québec à l'été 2022 – Chaire de tourisme Transat pour le compte du MTO).

Afin de propulser la contribution de l'accueil aux retombées économiques de l'industrie touristique pour l'ensemble des régions du Québec tout en demeurant dans une perspective responsable et durable, il s'avère essentiel d'offrir une expérience visiteur accessible, chaleureuse et moderne (cf. objectif 1.2. du Plan stratégique 2023-2027 du MTO). Le Plan d'action Bonjour accueil vise ainsi à transformer le modèle d'accueil en s'appuyant sur l'innovation et la créativité du réseau, de même que sur l'intelligence d'affaires afin de mesurer la performance et d'évoluer en fonction du comportement des visiteurs, des tendances et des meilleures pratiques.

Cette nouvelle approche passe par :

- une expérience accessible, chaleureuse et moderne ;
- une mise en valeur des atouts touristiques en vue de stimuler l'engouement pour la destination du Québec ;
- un encouragement de l'innovation dans l'industrie touristique.

Elle nécessite l'élargissement de la mission d'accueil : en plus d'informer, il devient primordial d'engager, de standardiser, d'inspirer et de faciliter.

Missions de l'accueil



Informer

Fournir des informations et des renseignements touristiques personnalisés



Engager

Engager le visiteur avec la marque Bonjour Québec pour le transformer en ambassadeur



Standardiser

Définir un standard d'expérience client uniforme pour l'ensemble des services d'accueil (numériques et physiques)



Inspirer

Faire rêver en proposant des expériences à vivre, utiliser davantage de contenus visuels



Faciliter

Offrir des services physiques et numériques qui vont à la rencontre des visiteurs ainsi que des contenus faciles à partager sur appareils mobiles

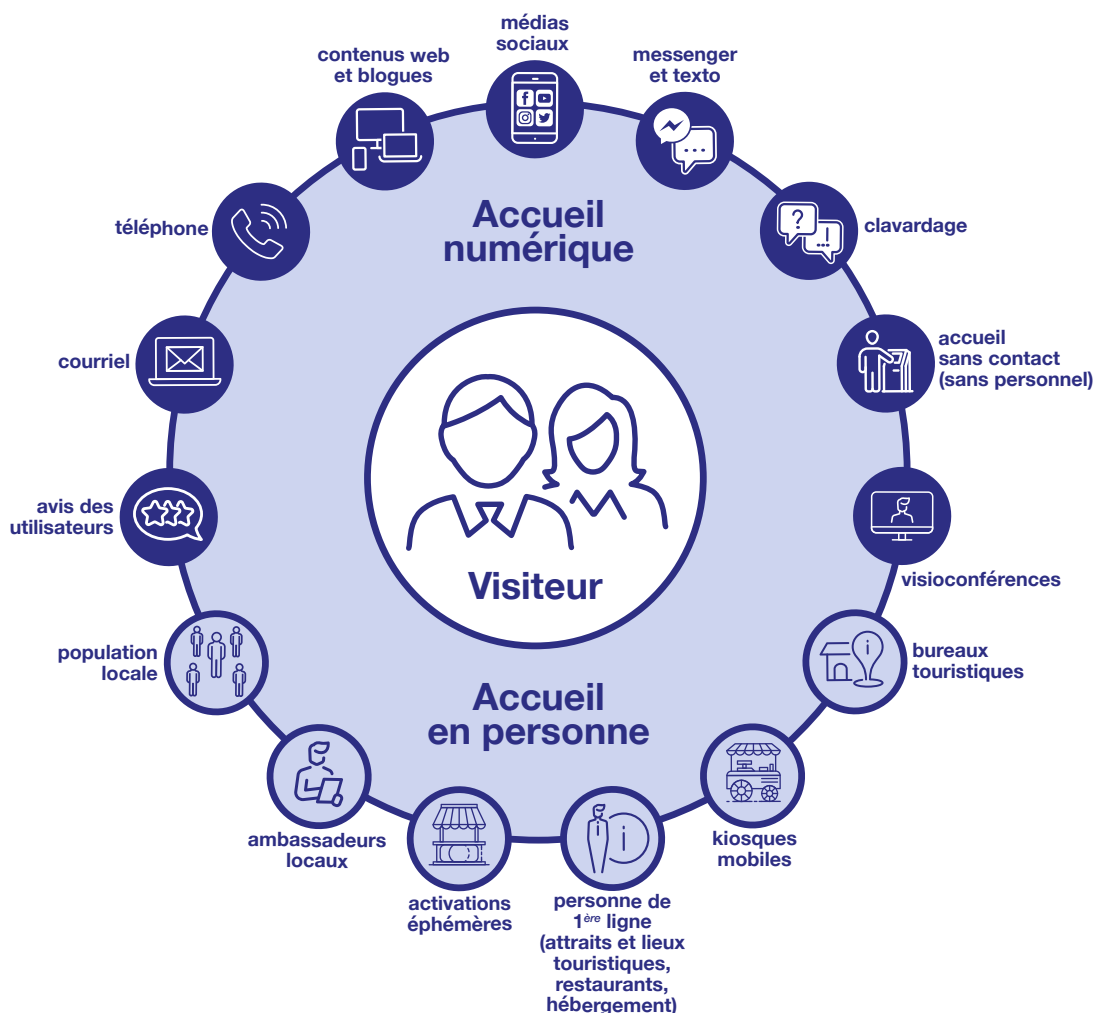


Une approche génératrice de valeur

L'expérience visiteur représente l'expression personnalisée du terme « expérience client » et se définit dans le domaine commercial comme l'ensemble des connaissances concrètes relatives aux besoins et aux attentes des clients d'une entreprise, qui résultent de leur expérience et de leur comportement d'acheteur et de consommateur de produits ou de services (définition de l'Office québécois de la langue française). Plus qu'une simple tendance, l'expérience client est devenue un concept fondamental de gestion relevant des meilleures pratiques, ayant prouvé son efficacité dans différents contextes.

Afin de continuer de faire du Québec une destination de choix, ce concept d'expérience est maintenant essentiel pour bien accueillir chaque visiteur, et ce, à partir du moment où il commence à s'informer sur la destination de son voyage, et après son retour chez lui. En effet, toute l'industrie touristique a à gagner de mieux connaître ses habitudes, ses préoccupations et ses priorités dès qu'il débute sa planification de voyage, et de répondre adéquatement à ses besoins tout en développant une expérience mieux adaptée à ses attentes. Celles-ci ont grandement évolué, surtout depuis la pandémie. Alors qu'il continue de rechercher de l'information à destination, le visiteur s'informe et s'inspire dorénavant de multiples façons dans un parcours multicanal. Il devient ainsi essentiel d'aller davantage à la rencontre du visiteur, voire de le surprendre, sur son parcours plutôt que de tenter de l'attirer vers les services d'accueil.

Parcours multicanal



Ainsi, en prenant mieux en considération la perspective du visiteur, les acteurs de l'industrie touristique lui feront vivre une expérience mémorable en vue d'établir une relation à long terme qui permettra, ultimement, de générer une forme de fidélisation et de faire du visiteur un ambassadeur de la destination touristique du Québec. Pour y arriver, il est essentiel de redéfinir ou d'élargir les valeurs, la mission, l'approche et les services d'accueil touristique au Québec de façon coordonnée entre les acteurs de l'industrie pour qu'ils soient pleinement axés sur le visiteur, toujours dans l'objectif de maximiser pleinement son expérience.

Plusieurs aspects doivent s'intégrer dans l'approche d'expérience visiteur. D'abord, se positionner comme destination touristique responsable et durable à travers l'expérience du visiteur devient un gage d'attractivité et de leadership (cf. Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025) auprès d'une clientèle qui est de plus en plus attachée à ces valeurs. L'accueil doit demeurer inclusif, c'est-à-dire offrir des services accessibles à tous et en faire la promotion. De plus, l'expérience visiteur peut contribuer à positionner le Québec comme une destination d'avant-garde, respectueuse des communautés locales et de son environnement en promouvant et en incarnant les principes du tourisme responsable et durable.

Les outils numériques doivent également prendre une plus grande place dans la façon d'accueillir le visiteur, autant pour répondre à la demande que pour assurer un service en continu dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre. Il ne faut toutefois pas négliger le facteur humain et les lieux d'accueil physiques. En effet, bien que le téléphone intelligent soit devenu le nouveau « concierge » des visiteurs, ceux-ci continuent de rechercher un contact humain et une approche d'accueil attentionnée par les professionnels du tourisme et par les habitants locaux pour vivre une expérience authentique.



Un plan d'action structurant et mobilisant

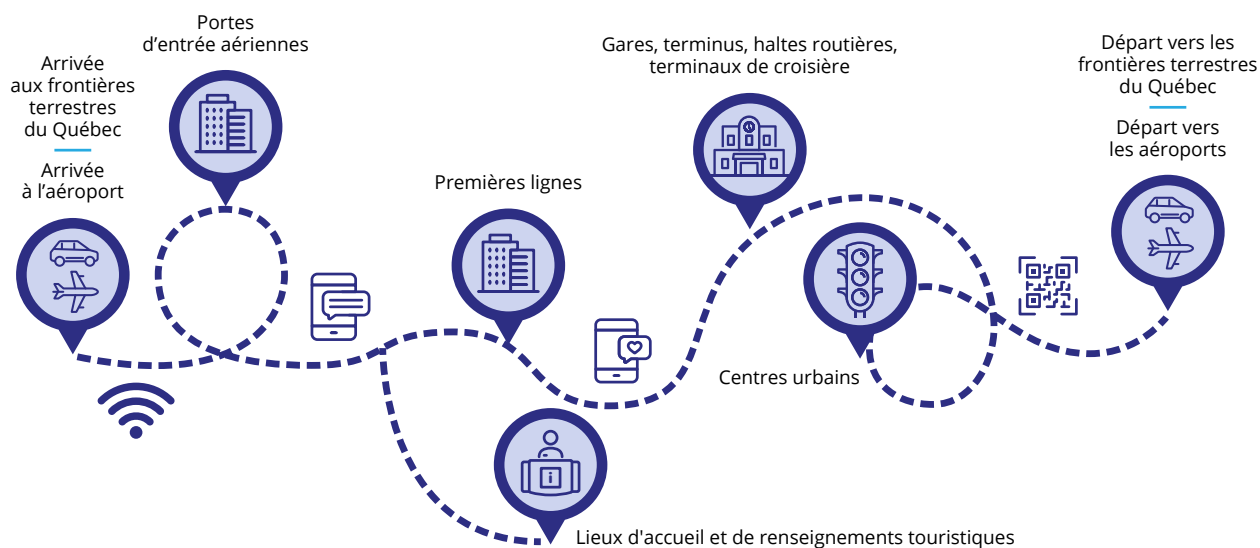
Ce plan d'action vise à stimuler et à soutenir l'adoption de pratiques novatrices et durables par l'industrie touristique pour répondre aux besoins des visiteurs, qui ont beaucoup évolué ces dernières années. Le plan est bâti autour des trois axes suivants :

- **AXE 1** : Créer de la valeur et de la fierté en favorisant l'innovation et la collaboration dans le réseau.
- **AXE 2** : Faire vivre une expérience visiteur mémorable et authentique pour prolonger les séjours et augmenter les retombées économiques dans une perspective responsable et durable.
- **AXE 3** : Miser sur l'intelligence d'affaires pour optimiser l'expérience visiteur.

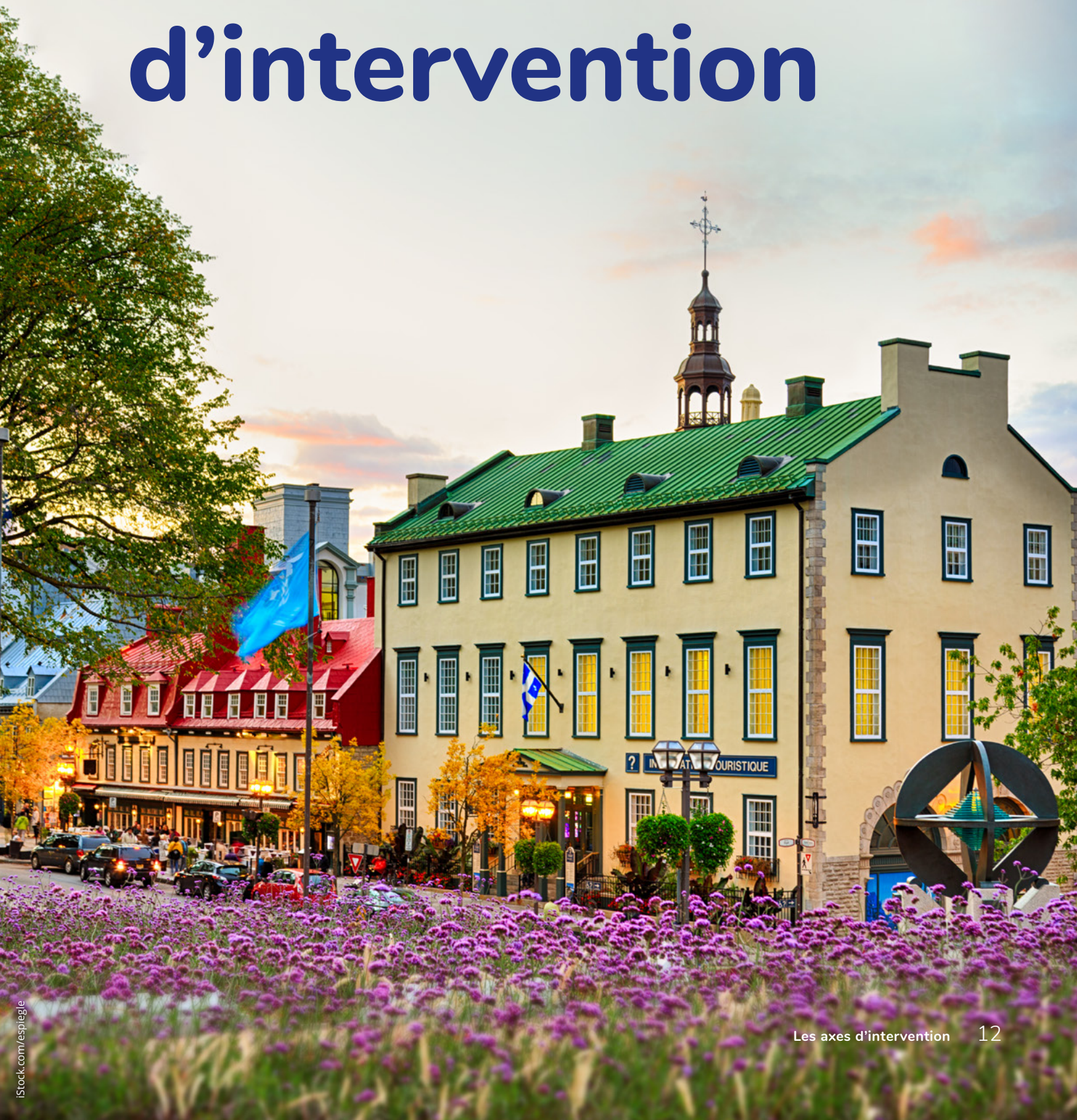
Ce plan mise sur des mesures structurantes qui favorisent la mobilisation et la collaboration des différents intervenants du secteur touristique afin de générer une synergie et une complémentarité permettant d'assurer une meilleure cohérence d'ensemble dans l'expérience du visiteur tout au long de son parcours. À ce titre, la marque Bonjour Québec devient le fil conducteur de cette expérience, que ce soit pour assurer la transition entre les campagnes et tactiques marketing ayant amené le visiteur à choisir le Québec comme destination, ou pour garder le lien entre le visiteur et la destination à travers différents points de contact stratégiques.

Points de contact Bonjour Québec à destination où accueillir les visiteurs

Les points de contact sont physiques et numériques.



Les axes d'intervention





Axe 1 : Créer de la valeur et de la fierté en misant sur l'innovation et la collaboration dans le réseau

L'innovation est une des pierres d'assise du plan pour répondre aux attentes actuelles et futures des visiteurs, s'adapter à leurs nouveaux moyens de voyager et s'assurer d'aller à leur rencontre. Il faut donc faire preuve de créativité pour les interpeller et les amener à tirer pleinement profit de leur séjour au Québec. Le réseau d'accueil est immense et fier, en plus d'être animé par des passionnés de la destination. Il génère une satisfaction enviable des visiteurs, avec des taux dépassant les 90 %. Les retombées économiques importantes des services démontrent déjà leur valeur ajoutée pour l'industrie de même que leur pertinence. Il convient alors de mieux les positionner, de les faire connaître davantage et de les moderniser pour les rendre attrayants à plus de visiteurs, notamment grâce au rehaussement des services physiques et numériques.

La force du réseau réside dans sa collaboration et sa complémentarité. Un réseau d'accueil soudé et uni par des objectifs communs qui met à profit des formations, des approches et des outils partagés et complémentaires permettra d'offrir au visiteur une expérience mémorable. Le pouvoir d'innovation et la force créatrice du réseau en seront ainsi décuplés, notamment dans une perspective durable de mise en commun des ressources, des expériences et des expertises. Les acteurs d'expérience sont la voix, le sourire et le visage de la destination, ils sont la référence pour faire connaître les atouts de la destination, pour valoriser les filières à haut potentiel et pour promouvoir le tourisme responsable et durable. L'ambition n'est nulle autre que de développer un centre d'excellence qui fera l'envie des autres destinations.

Axe 1 : Créer de la valeur et de la fierté en favorisant l'innovation et la collaboration dans le réseau

Objectifs	
— Rehausser les services d'accueil physiques et numériques afin d'augmenter le nombre de visiteurs et de prolonger leurs séjours. — Valoriser les atouts et les filières à haut potentiel de la destination grâce aux services d'accueil en misant sur le tourisme responsable et durable et l'innovation.	
Mesures	2023-2026
1. Mettre en œuvre un guide d'encadrement des lieux d'accueil et de renseignements touristiques (LART) permettant de rehausser de façon ambitieuse l'expérience offerte aux visiteurs. 2. Instaurer un programme de financement permettant d'innover et de moderniser les installations d'accueil dans une perspective durable (ex. : installations performantes et résilientes et intégration et accessibilité du numérique, intégration de la marque Bonjour Québec, etc.). 3. Créer un pôle d'excellence de l'accueil rassemblant les acteurs du réseau qui s'appuie sur des formations sur les atouts du Québec, sur les filières à haut potentiel et sur les différentes composantes du tourisme responsable et durable, sur des tribunes d'échange, sur des collaborations avec des partenaires gouvernementaux et sur des outils numériques performants (ex. : SIT Québec, plateforme de formation du Ministère).	
Budget total des mesures de l'axe 1	5,5 M \$



Axe 2 : Faire vivre une expérience visiteur mémorable et authentique

Le visiteur est à la recherche d'une expérience riche et mémorable. En matière de services, il s'attend à la fois à de la commodité, à de la personnalisation et à un contact humain. C'est en ce sens que le Ministère a développé des piliers qui viendront distinguer l'expérience du visiteur au Québec. Ces principes d'expérience deviennent ainsi des lignes directrices pour le Ministère en collaboration avec ses partenaires afin de définir et de mettre en place des solutions adaptées aux besoins du visiteur. À travers les différents points de contact, l'expérience sera :

- **Vraie** : en étant unique, originale et authentique et en faisant rayonner l'accueil chaleureux des Québécois ;
- **Ingénieuse** : en s'assurant que le parcours du visiteur est ponctué d'interactions éclairantes et que tout a été réfléchi pour que le voyage soit mémorable ;
- **Accessible** : en démontrant au visiteur que la destination s'ajuste à ses besoins dans une approche inclusive pour qu'il se sente en sécurité et en confiance et qu'il vive une expérience profondément humaine.



L'expérience visiteur se vit ainsi à travers une approche multicanal et va au-delà de l'information offerte. Elle se base sur le parcours du visiteur et trouve le juste équilibre entre les services numériques et physiques. Le service à échelle humaine conservera ainsi toute sa pertinence, avec des outils numériques adaptés aux clientèles, notamment celles qui se déplacent moins dans les lieux d'information touristiques pour organiser leur voyage.

Engager le visiteur avec la marque Bonjour Québec, en continuité des campagnes promotionnelles inspirantes qui l'ont convaincu de considérer le Québec comme prochaine destination touristique incitera ce dernier à se transformer en ambassadeur du Québec. Définir les niveaux de service selon le point de contact et les « uniformiser » à travers son parcours pour l'ensemble des services d'accueil physiques et numériques, permettra une cohérence et un message fort. Inspirer en faisant rêver grâce à l'exploitation de contenus visuels Bonjour Québec permettra de bonifier l'expérience à destination. Simplifier la vie aux visiteurs en leur offrant des services plus accessibles ainsi que des contenus faciles à partager sur appareils mobiles permettra à ces derniers de profiter au maximum de la destination en ajoutant des arrêts aux différents attraits, dans les villes, dans les régions, voire en prolongeant son séjour.

Enfin, en plus des voyages d'agrément, les visiteurs d'affaires sont une clientèle à ne pas négliger. En effet, en leur offrant une expérience visiteur adaptée à leur situation, ils pourraient décider de prolonger leur séjour en amont ou en aval de leur visite initiale. Le Ministère mettra d'ailleurs en œuvre plusieurs actions au cours des prochaines années en matière de tourisme d'affaires qui permettront d'agir davantage en synergie avec l'expérience visiteur auprès de cette clientèle à fort potentiel.

Axe 2 : Faire vivre une expérience visiteur mémorable et authentique pour prolonger le séjour et augmenter les retombées économiques dans une perspective responsable et durable

Objectifs	
— Offrir aux visiteurs des services d'accueil physiques et numériques de haut calibre qui s'appuient sur les meilleures pratiques. — Promouvoir les services d'accueil chaleureux et accessibles en complémentarité avec la mise en marché Bonjour Québec. — Inspirer le touriste d'affaires à prolonger son séjour.	

Mesures	2023-2026
- Mettre en place un centre de services numériques Bonjour Québec pour accompagner le visiteur sur les plateformes de son choix dans la planification de son voyage et pendant son séjour au Québec. - Se positionner comme destination intelligente en faisant évoluer le site Web Bonjour Québec et les différentes plateformes numériques en fonction des comportements des visiteurs, de la valorisation des filières à haut potentiel et de la bonification de l'expérience à destination. - Créer des vitrines Bonjour Québec dans des endroits stratégiques en mettant de l'avant les attraits phares de la destination grâce à des outils numériques pour enrichir l'expérience du visiteur. Déterminer les points de contacts stratégiques : - Partenariat avec les aéroports - Partenariat avec les haltes routières - Monuments Bonjour Québec déployés sur le territoire - Déployer un nouveau centre Infotouriste à Montréal comme lieu vivant, invitant et inspirant pour les visiteurs, notamment grâce à l'intégration d'outils numériques et innovants qui enrichissent l'expérience. - Déployer une campagne promotionnelle avec le réseau pour faire rayonner les services d'accueil et accroître la fierté des Québécois. - Mettre sur pied un programme d'ambassadeurs Bonjour Québec pour étendre l'accueil jusqu'aux acteurs locaux de premières lignes afin de permettre aux visiteurs de rencontrer des intervenants locaux, préparés et outillés pour les accueillir et d'ancrer l'accueil touristique dans les communautés. - Outiller les délégations pour assurer un relais de la promotion du Québec à l'international. - Développer des partenariats avec les acteurs du tourisme d'affaires pour amener le visiteur à prolonger son séjour (en amont de son arrivée au Québec).	
Budget total des mesures de l'axe 2	9,0 M \$



Axe 3 :

Miser sur l'intelligence d'affaires pour optimiser l'expérience visiteur

Les données se révèlent être une mine d'or lorsqu'elles sont recueillies, rassemblées et gérées efficacement et éthiquement. Elles permettent de mieux connaître les visiteurs et leurs habitudes de consommation, leurs besoins, leurs préférences et leur comportement avant, pendant et après leur séjour en vue d'ajuster en continu les tactiques déployées pour leur faire vivre la meilleure expérience. Exploiter l'intelligence d'affaires mettra le visiteur au cœur des moyens déployés, le tout en collaboration avec les partenaires de l'industrie, parties prenantes essentielles à cette avenue prometteuse. En parallèle, le suivi de données permettant d'évaluer la performance des actions mises de l'avant est un gage de réussite.

Axe 3 : Miser sur l'intelligence d'affaires pour optimiser l'expérience visiteur

Objectifs	
— Orchestrer la mise en commun des données collectées par le réseau d'accueil. — Mieux connaître le visiteur, ses besoins et ses irritants. — Mesurer la performance et les retombées de l'accueil.	

Mesures	2023-2026
12. Colliger et analyser les données stratégiques de l'ensemble du réseau d'accueil afin de produire des outils de performance et de retombées partagés à l'ensemble du réseau (ex. : tableau de bord incluant des indicateurs, des bulletins, etc.) et permettre une agilité d'ajustement des tactiques terrain et numériques. 13. Développer une connaissance fine des visiteurs, de leurs comportements, de leurs attentes et de leurs profils afin de déployer des stratégies et des tactiques permettant d'augmenter l'impact sur la durée de leur séjour et leurs dépenses au Québec à travers des étalonnages, des recherches et des sondages. 14. Produire des analyses de performance et d'impact sur l'évolution des centres Infotouriste.	
Budget total des mesures de l'axe 3	0,5 M \$

Budget total des 3 axes	15,0 M \$
--------------------------------	------------------

La mise en œuvre, le suivi et la reddition de comptes

Le présent plan d'action illustre l'engagement du Ministère à ce que le Québec devienne une destination cheffe de file en matière d'expérience visiteur.

Pour garantir le succès de la mise en œuvre de ce plan d'action, un suivi transparent et rigoureux des objectifs et des mesures sera effectué. Le Ministère pilotera ce suivi, en collaboration avec les partenaires du plan d'action, pour maintenir et accroître l'attrait touristique au Québec avant, pendant et après le séjour vécu.

