

ENGAGEMENTS EN MATIÈRE d'accueil touristique TABLEAU SYNOPTIQUE

L'accueil est un geste de bienvenue qui introduit une personne dans un territoire, une communauté ou une entreprise et qui, à ce titre, facilite l'accès à divers bénéfices et permet de bonifier l'expérience de cette personne le temps d'un séjour.



CYCLE DU VOYAGEUR

Même si l'accueil se vit principalement pendant le séjour, certaines composantes de l'accueil se manifestent avant et après :

1

AVANT LE SÉJOUR

PRIORITÉS

- Inspirer le voyageur
- Donner accès à une information de qualité, pertinente et actuelle
- Maximiser l'utilisation des canaux numériques pour informer

2

PENDANT LE SÉJOUR

PRIORITÉS

- Donner accès à une information de qualité, pertinente et actuelle tout au long du séjour
- Maximiser l'utilisation des canaux numériques pour informer
- Miser sur une industrie engagée et responsable
- Faire rayonner la marque à destination
- Accroître la dépense moyenne par séjour
- Utiliser les points d'entrée comme vitrine promotionnelle pour les expériences touristiques dans les régions du Québec

3

APRÈS LE SÉJOUR

PRIORITÉS

- Bénéficier d'une meilleure connaissance du voyageur (profils, parcours, satisfaction, dépenses)
- Colliger des témoignages après le séjour et les promouvoir



MESURES PROPOSÉES

Les engagements en matière d'accueil comportent vingt mesures qui permettront de maintenir un haut niveau de satisfaction des voyageurs à l'égard de l'accueil reçu et d'accroître celui-ci avant, pendant et après leur séjour.

Tout en demeurant en phase avec les responsabilités du Ministère, ces mesures apportent une contribution complémentaire aux initiatives d'accueil mises en place par les milieux locaux et régionaux.

LÉGENDE

- Mesure ● menée par le ministère du Tourisme
- Mesure ○ menée par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec
- Mesure ◐ portée par le ministère du Tourisme et l'Alliance de l'industrie touristique du Québec
- Mesure ◊ Tourisme Autochtone Québec

MESURE 1 ●
Contribuer à inspirer le voyageur avant son séjour par :

- la diffusion accentuée de l'information touristique par l'entremise des canaux numériques de l'industrie et des influenceurs mondiaux ;
- l'utilisation de contenus produits par les voyageurs en appui aux informations touristiques officielles.

MESURE 2 ● ○
De concert avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, faire évoluer le Système québécois de gestion de la destination (base de données sur les entreprises) afin d'en faire un outil collectif pour l'industrie, permettant d'assurer l'accès à tous à de l'information de qualité.

MESURE 3 ○
Développer des partenariats avec d'autres plateformes pour propulser l'expérience touristique de séjour au Québec.

MESURE 4 ● ○
Développer, conjointement avec l'Alliance, des avenues pour suivre la clientèle à destination mettant à profit les fonctions respectives en matière d'accueil et de mise en marché.

MESURE 5 ○
Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de déploiement de la marque QuébecOriginal à destination et faire connaître les canaux institutionnels d'information touristique.

MESURE 6 ●
Mener une réflexion et proposer des recommandations visant l'actualisation des centres Infotouriste de Montréal et de Québec pour offrir des services d'information touristique et des services complémentaires en phase avec les besoins et les attentes des visiteurs d'aujourd'hui et de demain.

MESURE 7 ●
Bonifier la signalisation de bienvenue aux principales entrées routières du Québec.

MESURE 8 ●
Soutenir les initiatives visant à enrichir l'expérience client offerte aux croisiéristes dans les escales internationales en région, contribuant ainsi à accroître la notoriété de la destination.

MESURE 9 ●
Actualiser la formation des préposés aux renseignements touristiques du réseau institutionnel et des lieux d'accueil et d'information touristique dans la perspective d'un rôle accru de conseiller en matière de séjour auprès des visiteurs.

MESURE 10 ●
Réviser la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques en portant une attention particulière au décloisonnement de l'information.

MESURE 11 ●
Réaliser un projet pilote de trois ans donnant à Tourisme Outaouais un mandat d'information touristique élargi à l'ensemble du Québec pour sa Maison du tourisme de Gatineau.

MESURE 12 ●
Concevoir et offrir une formation en matière d'accueil à l'intention des intervenants de première ligne en tourisme.

MESURE 13 ●
Soutenir les entreprises dans l'accueil des voyageurs étrangers par le partage de connaissances sur ces clientèles.

MESURE 14 ●
Mettre en place un levier d'aide financière pour favoriser l'accessibilité à tous.

MESURE 15 ◊
Accompagner les promoteurs touristiques autochtones et les communautés autochtones en matière d'accueil afin qu'ils offrent aux voyageurs une expérience et une information touristique authentique et de qualité.

MESURE 16 ●
Mettre en place une mesure d'aide pour bonifier les infrastructures d'accueil et les outils d'information et d'animation des routes et circuits touristiques signalisés.

MESURE 17 ●
Promouvoir, lors des Journées de l'accueil touristique et par les prix Azimut, les bonnes pratiques menées localement et régionalement, visant notamment, l'accompagnement de la population dans son rôle d'accueil et d'information auprès des voyageurs.

MESURE 18 ●
Mener des enquêtes et des sondages après séjour pour évaluer la satisfaction, la perception, l'intention de retour, etc.

MESURE 19 ● ○
Bâtir une base de données clients à des fins de marketing relationnel et de connaissance de la clientèle.

MESURE 20 ○
Stimuler le partage de l'expérience touristique vécue au Québec.

PRINCIPES DIRECTEURS

Les engagements en matière d'accueil, en phase avec les responsabilités du ministère du Tourisme, apportent une contribution complémentaire aux initiatives d'accueil mises en place par les milieux locaux et régionaux.

Ces engagements sont le fruit d'une réflexion que le Ministère a menée conjointement avec un comité directeur formé de multiples organismes participant activement à l'accueil des visiteurs et dont les travaux ont fait l'objet d'une vaste consultation dans les diverses régions du Québec.

L'accueil, la promotion et la commercialisation agissent en complémentarité tout au long du cycle du voyage, soit avant, pendant et après le séjour.

Ces engagements en matière d'accueil tiennent compte du fait que le Québec constitue une société inclusive. Donc, ils impliquent ou s'adressent aux divers profils de citoyens qui la composent (jeunes, aînés, minorités visibles, personnes à mobilité réduite, communautés autochtones, anglophones et allophones).

OBJECTIF GÉNÉRAL

Faire du Québec une destination d'excellence en matière d'accueil touristique en plaçant le visiteur au cœur des interventions et en misant sur la synergie de tous les acteurs concernés et la fierté de la population.

ENJEU

Assurer la synergie entre les engagements en matière d'accueil et la stratégie de promotion et de commercialisation de la destination (le déploiement de la marque, la promotion par expérience, l'approche par contenu et les partenariats synergiques).

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Accroître la qualité de l'expérience et le niveau de satisfaction des visiteurs en ce qui a trait à l'accueil reçu avant, pendant et après leur séjour au Québec.

Augmenter les dépenses touristiques des visiteurs, prolonger la durée de séjour, accroître l'intention de retour et de recommandation de la destination.