



Plan d'action Bonjour accueil

**Pour une expérience
rehaussée des visiteurs
au Québec**

JAT - 6 novembre 2025



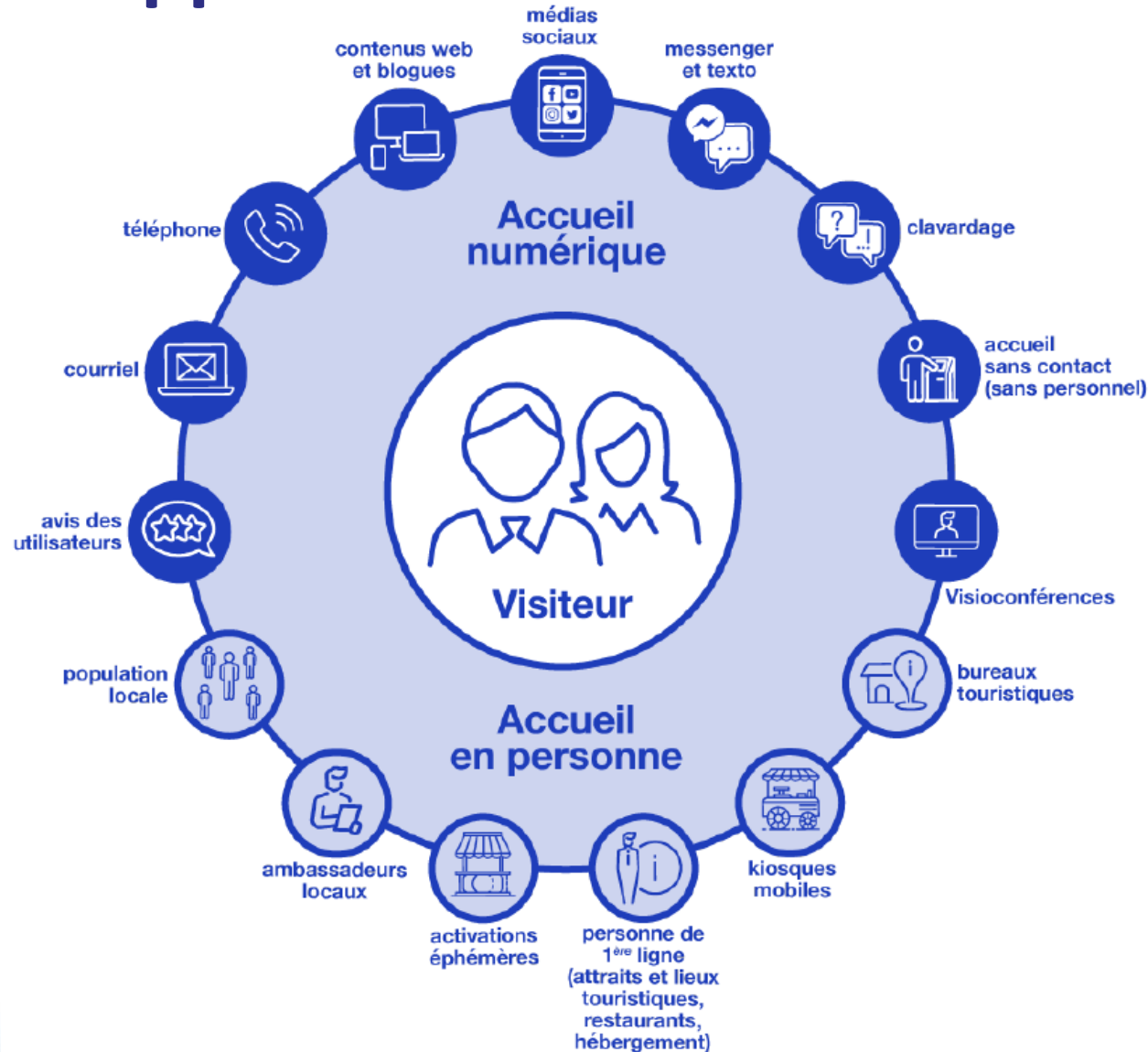
Plan de la présentation

- Contexte et objectif
- Axes et mesures du Plan d'action Bonjour accueil (PABA)
- Portrait des principales réalisations
- Priorités au cours de la prochaine année

Contexte et objectif

- Lancé en novembre 2023, le PABA
 - vise à transformer le modèle d'accueil en misant sur l'innovation, la créativité du réseau et l'intelligence d'affaires pour renforcer la performance et encore mieux s'adapter aux comportements des visiteurs, aux tendances et aux meilleures pratiques
 - priorise l'expérience des visiteurs comme un levier crucial pour soutenir les ambitions économiques de l'industrie touristique, dans une perspective de responsabilité et de durabilité
- Objectif du PABA
 - Positionner le Québec comme une destination touristique de premier plan, offrant des expériences mémorables et enrichissantes à ses visiteurs

Vers une approche multicanal



À l'ère numérique, les points de contact d'accueil, d'information et d'inspiration touristiques se sont multipliés

Pour suivre la tendance, le plan d'action doit donc être multicanal, cohérent et en synergie avec les partenaires

Axes et mesures du PABA

Axe 1

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

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

Axe 3

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

15 M\$



Portrait des réalisations par mesure

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



Mesure 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**

Mesure 1 - Projets mis en place

- Lancement du Guide d'encadrement des LART
- Création d'un nouveau panneau pour les lieux agréés par le ministère du Tourisme





Mesure 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.)



Mesure 2 - Projets mis en place

- Développement et déploiement d'une phase pilote pour soutenir le rehaussement de l'accueil à travers le Québec
 - Levier financier pour moderniser les installations et l'expérience d'accueil et de renseignement touristique (montant maximum de 49 500 \$ par bénéficiaire, total de près de 5 M\$ octroyés)
 - Volet 1 : Conception d'une stratégie de rehaussement de l'accueil, destiné aux associations touristiques régionales (ATR)
 - Volet 2 : Mise en œuvre d'un projet de rehaussement de l'accueil, destiné aux LART



Mesure 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)

Mesure 3 - Projets mis en place

- Création de la Table nationale des responsables en accueil
- Renforcement des collaborations avec le MTMD
 - Routes touristiques
 - Haltes routières et aires de service
 - Villages relais
- Développement de nouveaux partenariats avec la Sépaq et Loto-Québec
 - Signature d'ententes
 - Élaboration de plans de collaboration



Mesure 3 - Projets mis en place (suite)

- Poursuite du déploiement du SIT Québec, la plateforme permettant la mutualisation des banques de données d'information touristique du MTO et de l'industrie à la disposition des professionnels du tourisme et des voyageurs
 - Réseau de 18 associations touristiques et sectorielles et autres organisations
 - 26 000 offres touristiques alimentant plus de 10 sites Web, des bornes d'information touristique, etc.
 - Mises à jour en continu par les exploitants touristiques sur un extranet dédié





Portrait des réalisations par mesure

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

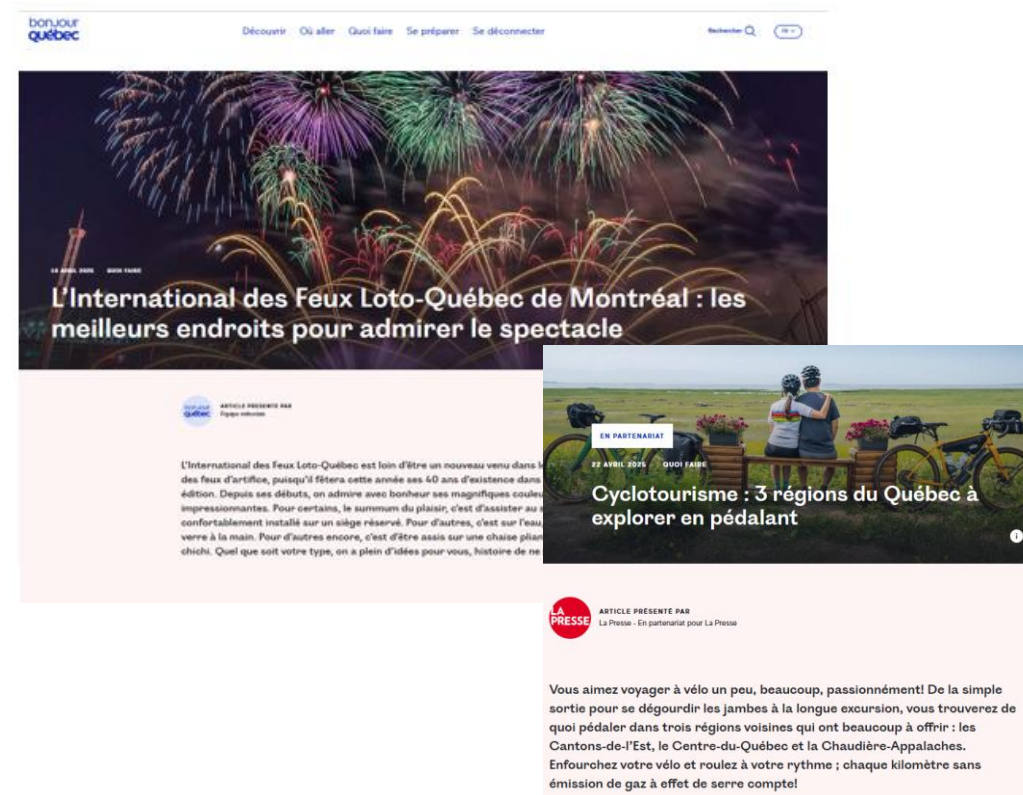


Mesure 5

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

Mesure 5 - Projets mis en place

- Lancement du blogue Bonjour Québec
 - Objectifs
 - Faire rayonner le Québec touristique dans une approche numérique complémentaire, implantée dans une stratégie 360° (stratégie de maillage)
 - Renforcer la visibilité en ligne et la découvrabilité (SEO) de Bonjour Québec
 - Consolider la notoriété de la marque
 - Engager la communauté





Mesure 6

**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 :**

6A. Partenariat avec les aéroports

Mesure 6 - Projets mis en place

Aéroport de Montréal

- Affichage dans le corridor des arrivées internationales
- Affichage dans le cadre du Grand Prix F1
- Habillage de la navette 747

Aéroport de Québec

- Affichage dans les abribus de Québec
- Bannières numériques



Des vacances qui vous ressemblent commencent par nos conseils sur mesure!

bonjour
québec



Mesure 6b

**Vitrines Bonjour Québec :
partenariat avec les haltes routières**

Mesure 6 - Projets mis en place

- Transformation des trois CIT frontaliers en vitrine Bonjour Québec
 - Dégelis
 - Rigaud
 - Rivière-Beaudette





Mesure 6c

**Vitrines Bonjour Québec : monuments
Bonjour Québec déployés sur le territoire**

Mesure 6 - Projets mis en place

- Cadre au Parc de la Chute-Montmorency
 - Critères
 - Lieu à fort achalandage
 - Facilement accessible
 - Attrait phare à mettre de l'avant



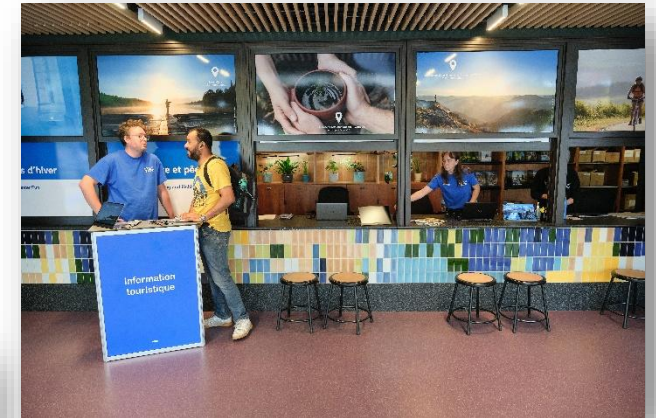


Mesure 7

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

Mesure 7 - Projets mis en place

- CIT temporaire à Montréal
 - Présence au Quartier des spectacles pour la haute saison estivale
- Nouvel aménagement au CIT de Québec
- Travaux préparatoires pour le nouveau CIT permanent de Montréal





Mesure 8

**Déployer une campagne promotionnelle avec
le réseau pour faire rayonner les services
d'accueil et accroître la fierté des Québécois**

Mesure 8 - Projets mis en place

- Déploiement d'une première phase d'actions à l'été 2025
 - Ajustement des messages d'accueil téléphoniques du centre de contact Bonjour Québec avec la phrase d'accroche
 - Ajout d'un bandeau à l'image de la campagne dans les courriels des conseillers en séjour
 - Publications pour promouvoir les services d'accueil sur les médias sociaux du MTO et de Bonjour Québec
 - Achat de mots clés liés à la planification de voyages au Québec
 - Création d'une affichette d'information pour les hôteliers du Québec
 - Intégration de l'énoncé de positionnement dans le déploiement à l'aéroport de Québec





Mesure 9

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

Mesure 9 - Projets mis en place

- Accessibilité à la plateforme de formation du MTO aux intervenants de première ligne de toutes les régions
 - Ex. : formation Expert Lanaudière



Bienvenue Gérer

Bonjour

Bienvenue à la formation Expert Lanaudière.

*Veuillez noter que cette formation est produite par Tourisme Lanaudière.

Tourisme Lanaudière



Vidéo Expert Lanaudière Gérer

Visionner

Introduction à la formation Expert Lanaudière Gérer

Ces dernières décennies, les sources d'information sur la destination se sont multipliées. Les voyageurs s'informent de plus en plus avant de se rendre à destination. Malgré les technologies utilisées, une fois sur les lieux, les visiteurs ont besoin de se faire épauler et conseiller sur les activités disponibles, la découverte d'incontournables ou des secrets bien gardés. Ils espèrent donc des réponses à leurs questions, mais aussi une expérience humaine qui procure satisfaction.



Mesure 10

**Outiller les délégations pour assurer un relais
de la promotion du Québec à l'international**

Mesure 10 - Projets mis en place

- Lunettes de réalité virtuelle pour présenter la destination
 - Projet pilote à la délégation générale du Québec à New York
 - Utilisées lors d'événements comme la fête nationale du Québec



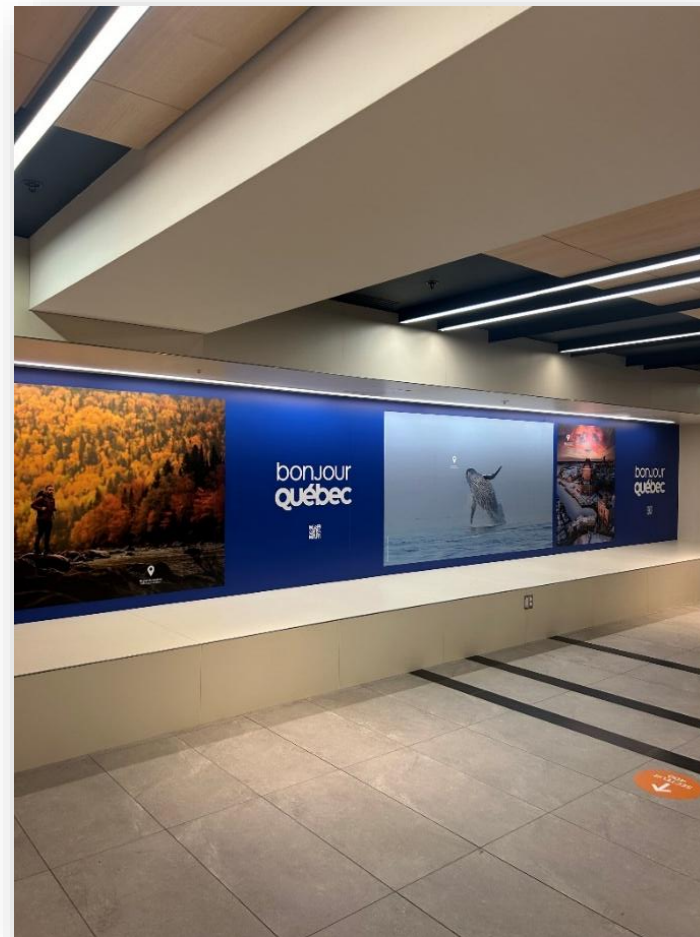


Mesure 11

**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)**

Mesure 11 - Projets mis en place

- Habillage de couloirs du Centre des congrès de Québec et du Palais des congrès de Montréal aux couleurs de Bonjour Québec



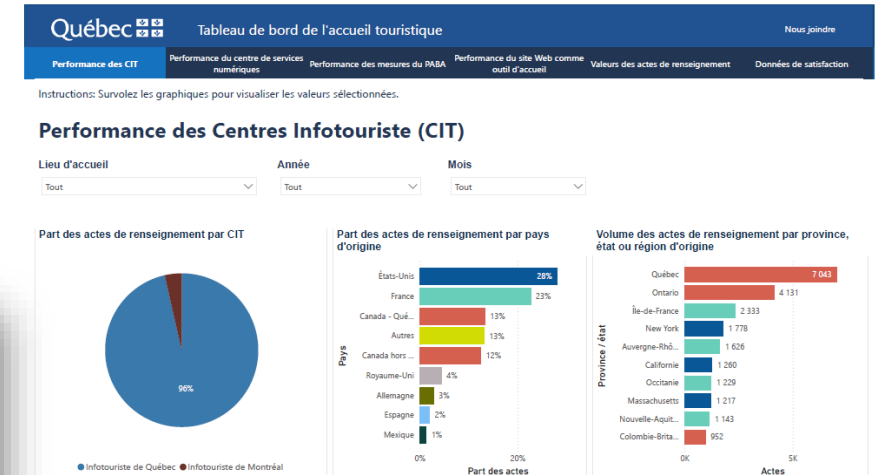


Mesure 12

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

Mesure 12 - Projets mis en place

- Déploiement de différents moyens afin de mesurer la satisfaction des visiteurs et la performance des services d'accueil
 - Enquête de satisfaction de l'accueil en général au Québec lors des saisons estivales
 - Bornes de satisfaction dans les vitrines Bonjour Québec
 - Collecte de données par les conseillers lors des actes de renseignement au comptoir et numériques
 - Sondage sur le site Web Bonjour Québec
 - Données issues de la Déclaration de services aux citoyens
 - Sondage de satisfaction de la clientèle en lien avec les indicateurs du plan stratégique



Taux de satisfaction moyen
98,7 %



Priorités envisagées pour l'année 2026

Axes 1 et 3

- Mesure 2 : financement des ATR
 - Consultation des ATR
 - Développement et lancement d'un nouvel appel de projet (à confirmer)
- Mesure 3 : pôle d'excellence
 - Poursuite des Tables nationales des responsables en accueil
 - Mise en œuvre des plans de collaboration avec la Sépaq et Loto-Québec
 - Poursuite du déploiement du SIT Québec
- Mesure 12 : données stratégiques
 - Tableau de bord à lancer
 - Atelier aux Journées de l'accueil touristique sur les données disponibles pour le réseau d'accueil



Table nationale des
responsables en accueil

Axe 2

- Mesure 5
 - Mise en place de collaborations avec les partenaires pour le blogue Bonjour Québec
 - Relance des infolettres Bonjour Québec

Axe 2

- **Mesure 6 : vitrines Bonjour Québec**
 - Déploiement d'éléments de visibilité aux aéroports de Montréal et de Québec pour la haute saison touristique 2026
 - Nouveaux monuments à l'étude
- **Mesure 7 : CIT de Montréal**
 - Dépôt du dossier pour approbation des autorités gouvernementales et démarrage des travaux pour le déploiement du CIT permanent
- **Mesure 8 : campagne de promotion des services d'accueil**
 - Poursuite d'initiatives pour faire rayonner les services d'accueil



Conclusion

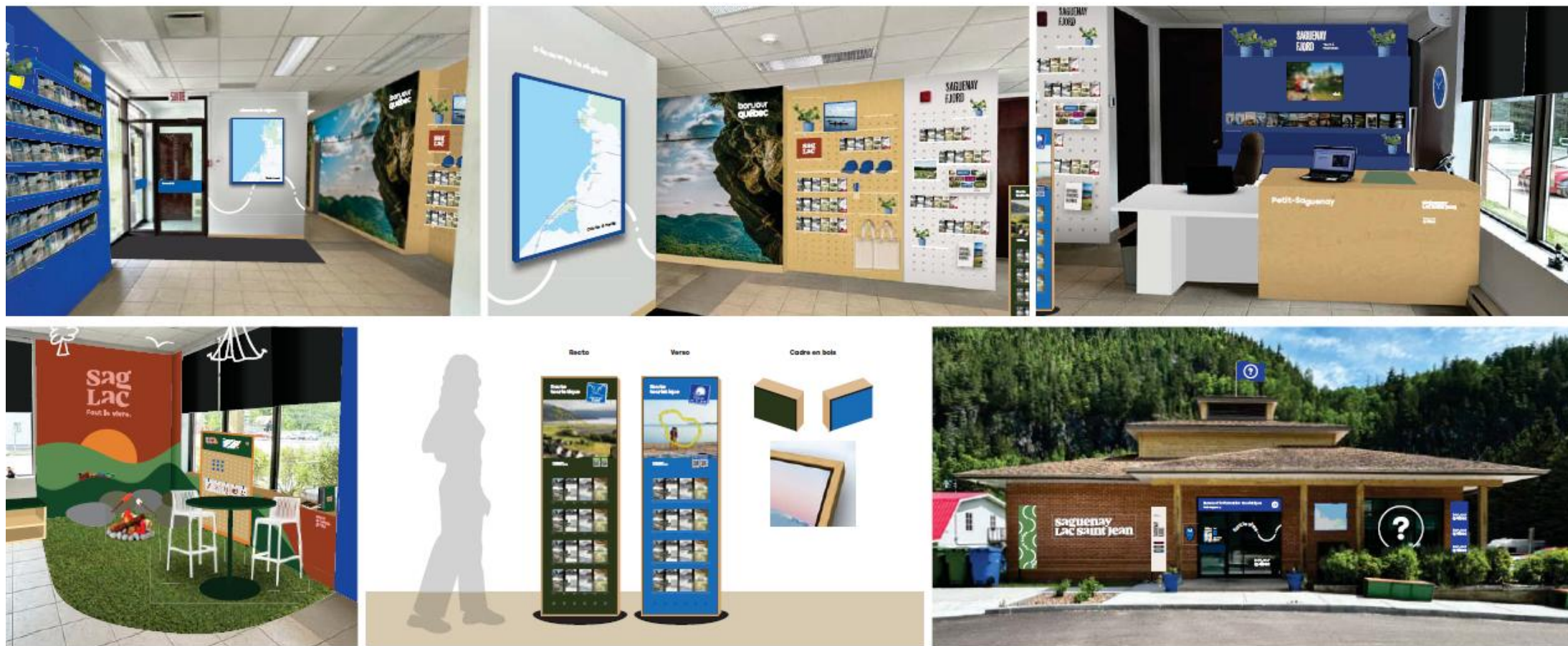
- La collaboration des différents acteurs du milieu touristique est la clé pour assurer le succès des opérations
- L'enthousiasme est palpable sur le terrain et est garant de l'atteinte des objectifs à ce jour et à venir
 - Rehaussement des services d'accueil physiques et numériques avec des pratiques responsables et durables en misant sur l'innovation, en allant à la rencontre des visiteurs
 - Promotion des services d'accueil chaleureux et accessibles en complémentarité avec la mise en marché Bonjour Québec
 - Augmentation de la synergie avec les partenaires en misant sur la collaboration et la complémentarité
 - Rehaussement de l'expérience que vivent les visiteurs à travers l'adaptation et l'approche ingénieuse et accessible de nos services d'accueil physiques et numériques

Panel sur les réalisations de la mesure 2



- **Claudie Villeneuve** – Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean
- **Marie-Ève Lambert** – Tourisme Centre-du-Québec
- **Melisa Vasquez** – Tourisme Outaouais

Petit-Saguenay



Panel sur les réalisations de la mesure 2



- **Claudie Villeneuve** – Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean
- **Marie-Ève Lambert** – Tourisme Centre-du-Québec
- **Melisa Vasquez** – Tourisme Outaouais