

PLAN D'ACTION

BONJOUR ACCUEIL

2023-2026

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

Un plan d'action structurant et mobilisant

Visé 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.



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

Objectifs	Mesures	Budget total 2023-2026
- 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.	- 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. - 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.). - 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).	5,5 M\$

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	Mesures	Budget total 2023-2026
- 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.	- 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).	9,0 M\$

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

Objectifs	Mesures	Budget total 2023-2026
- 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.	- 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. - 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. - Produire des analyses de performance et d'impact sur l'évolution des centres Infotouriste.	0,5 M\$

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