

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.

Les visiteurs s'informent autrement. L'accueil évolue. Les acteurs du milieu le constatent de plus en plus. Force a été de constater que l'accueil devait être structurée et prendre une plus grande place dans les services offerts aux visiteurs. Il était devenu nécessaire de se doter d'une stratégie régionale d'accueil pour la Gaspésie.

CHRONOLOGIE DE LA DÉMARCHE

- **Été 2024**: La démarche visant l'adoption d'une stratégie régionale d'accueil s'amorce.
- **Automne 2024**: Réflexion approfondie et consultation des membres du conseil d'administration de Tourisme Gaspésie, du comité marketing régional ainsi que des gestionnaires des bureaux d'information touristique.
- **Janvier 2025**: Octroi du mandat à une firme-conseil afin d'obtenir un regard externe sur l'état de la situation et dans l'élaboration d'un plan d'action. Tourisme Gaspésie travaille en étroite collaboration avec la firme-conseil.
- **Avril 2025**: Atelier de travail avec les PPR* et les gestionnaires de bureau d'information touristique de la Gaspésie.
- **Septembre 2025**: Dépôt de la stratégie régionale d'accueil et du plan d'action.

OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE

- **Comprendre les enjeux actuels**: Identifier les défis et les opportunités auxquels fait face l'industrie touristique en matière d'accueil.
- **Définir une vision commune**: Co-construire une vision partagée de l'avenir de l'accueil touristique, en tenant compte des attentes des différents acteurs.
- **Élaborer un plan d'action concret**: Développer un plan d'action pour améliorer l'accueil touristique, en identifiant les actions prioritaires à mettre en œuvre.
- **Favoriser la collaboration**: Renforcer la collaboration entre les différents acteurs du tourisme (entreprises, organismes, collectivités) pour une meilleure coordination des actions.

DIAGNOSTIC DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE

CONSTATS SUR L'ACCUEIL EN GASPÉSIE

PRINCIPALES FORCES

- Réputation d'un accueil chaleureux et authentique
- Un réseau d'accueil bien structuré et implanté
- Des outils et initiatives déjà en place

PRINCIPALES FAIBLESSES

- Manque d'uniformité et absence de vision commune
- Difficulté à s'adapter aux besoins des visiteurs
- Retard technologique et manque d'innovation
- Défis liés aux ressources humaines et financières

BESOINS DES VISITEURS

RECONNAISSANCE

- Obtenir des informations, conseils, recommandations selon ses intérêts et besoins
- Être servi dans sa langue
- Utiliser des outils qui s'adaptent à ses intérêts (outil de recherche, outil de planification d'itinéraire, etc.)
- Partager son expérience avec son entourage

OPTIMISATION

- Organiser son voyage le plus rapidement possible, sans perdre son temps.
- Disposer d'informations en ligne facile d'accès et en temps réel.
- Connaître les heures d'ouverture des différents lieux
- Bénéficier d'un outil pour comparer les prix pour optimiser le budget
- Pouvoir compter sur une signalisation facilitant ses déplacements

EXPÉRIENCE HUMAINE

- Être en contact avec le personnel d'accueil
- Vivre des moments Wow
- Avoir un suivi post-séjour et des remerciements

SÉCURITÉ

- Disposer d'informations fiables et détaillées
- Réserver de façon facile et sécuritaire
- Bénéficier d'une assistance si besoin
- Avoir des solutions à ses problèmes
- Accéder à des haltes routières, des toilettes
- Pouvoir adapter son séjour en fonction des imprévus

PRIORITÉS

1 AMÉLIORER L'ACCÈS À L'INFORMATION EN LIGNE DE QUALITÉ

Leviers: découvrabilité, formation des entreprises, outils harmonisés

2 RENFORCER L'ACCUEIL PRÉ-SÉJOUR ET POST-SÉJOUR

Leviers: soutien des entreprises, intégration des résidences de tourisme dans le réseau

3 ADOPTER UNE APPROCHE INTÉGRÉE DE L'ACCUEIL À DESTINATION

Leviers: vision régionale structurante, données terrain

4 OPTIMISER L'ACCÈS AUX INFORMATIONS SUR LE TERRAIN

Leviers: cartographie des zones d'achalandage, accueil hors les murs, assistant numérique

5 SENSIBILISER ET OUTILLER LES ENTREPRISES TOURISTIQUES

Leviers: accompagnement personnalisé, diagnostic numérique, financement incitatif

6 ASSURER UNE MEILLEURE PRISE EN COMPTE DE L'EXPÉRIENCE VISITEUR

Leviers: cartographie du parcours visiteur, ambassadeurs locaux, harmonisation des outils

VISION

L'accueil en Gaspésie repose sur l'identité distinctive de la région et constitue un levier stratégique pour créer un lien entre les visiteurs et le territoire, générer des retombées économiques durables et renforcer l'attractivité régionale. Cette stratégie vise à mobiliser l'ensemble de l'écosystème touristique autour d'une vision commune, fondée sur l'adhésion, l'engagement actif et le partage des responsabilités entre les partenaires. Loin d'être un simple service, l'accueil devient un geste collectif, porteur de sens, de qualité et d'impact pour la région.

PROMESSE

En Gaspésie, l'accueil est une expérience qui se vit aux couleurs du territoire, dans la simplicité des rencontres et la fierté des gens d'ici d'accueillir le visiteur. Il commence dès la planification du séjour et se prolonge tout au long de l'expérience touristique jusqu'au retour à la maison. Présent partout et porté par Tourisme Gaspésie et ses partenaires, l'accueil gaspésien s'adapte aux besoins de chaque visiteur, prenant la forme d'un conseil avisé, d'une information qui arrive au bon moment ou d'un sourire sincère. Propulsé par une communauté engagée et appuyé par des outils numériques accessibles et bien conçus, l'accueil gaspésien contribue à transformer une visite en souvenir durable.

OBJECTIFS TRANSVERSAUX

Renforcer la visibilité et la compréhension du rôle de coordination, d'animation et d'accompagnement exercé par Tourisme Gaspésie auprès des partenaires locaux et des entreprises.

Structurer un réseau d'intervenants en matière d'accueil cohérent, mobilisé et compétent à l'échelle régionale.

Faire de l'accueil un levier de valorisation de la destination et de retombées économiques.

GRANDES ORIENTATIONS

GRANDES ORIENTATIONS	OBJECTIFS	INITIATIVES
1. MOBILISER L'ÉCOSYSTÈME TOURISTIQUE	Mobiliser les partenaires locaux autour de pratiques d'accueil concertées et structurantes	1.1. Clarifier les rôles et responsabilités de Tourisme Gaspésie et des PPR 1.2. Mettre en valeur l'importance stratégique de l'accueil touristique auprès des partenaires locaux
2. DÉVELOPPER LES CONNAISSANCES STRATÉGIQUES EN MATIÈRE D'ACCUEIL	Identifier les priorités d'intervention pour mieux répondre aux besoins des visiteurs en matière d'accueil	2.1. Réaliser un diagnostic des points de contacts avec le visiteur 2.2. Améliorer les connaissances sur les besoins, attentes et comportements des visiteurs
3. ACCROÎTRE LES HABILITÉS TECHNIQUES ET RELATIONNELLES DU PERSONNEL D'ACCUEIL	Améliorer la qualité des interactions avec les visiteurs	3.1. Accroître la connaissance de l'offre touristique et les compétences de savoir-être du personnel d'accueils 3.2. Partager des outils de communication et de référence 3.3. Miser sur la découvrabilité à l'ère de l'intelligence artificielle
4. ÉTABLIR DES STANDARDS DE PRÉSENTATION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE	Assurer une expérience visiteur fluide et homogène à l'échelle du territoire	4.1. Doter les PPR d'outils d'informations harmonisés 4.2. Créer des contenus pour les PPR et entreprises
5. AMÉLIORER LES POINTS DE CONTACT AVEC LE VISITEUR DURANT LE SÉJOUR	Faciliter l'accès à l'information	5.1. Améliorer l'expérience d'accueil dans les bureaux d'information touristique 5.2. Développer l'accueil hors les murs 5.3. Faciliter l'autonomie des visiteurs