

RAPPORT DE PERFORMANCE

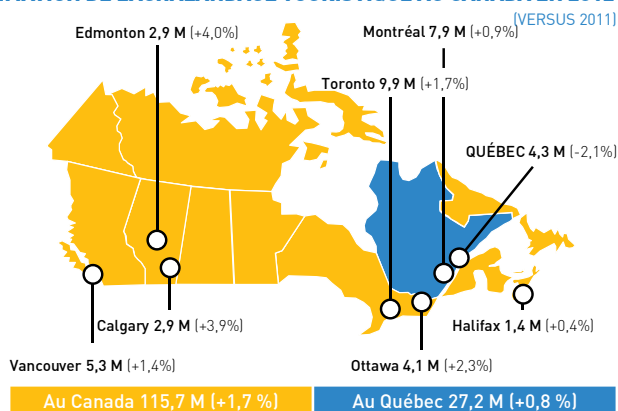
de
l'Office du tourisme de Québec
2012

RÉSUMÉ

Virage stratégique important en 2012

- L'Office a identifié cinq grands chantiers pour mieux développer le produit et l'offre touristiques d'ici 2020;
- Les budgets de mise en marché ont été réorganisés.

ESTIMATION DE L'ACHALANDAGE TOURISTIQUE AU CANADA EN 2012



Source : Conference Board du Canada et données de l'Office du tourisme de Québec

PERFORMANCES TOURISTIQUES 2012

(VERSUS 2011)

-2,1%

baisse de l'indice
global de
fréquentation
touristique

**TOURISME
D'AFFAIRES**

**BOUTIQUES
ET COMMERCES**

+7,6%

hausse du nombre
de locations de chambres

-4,9%

baisse
d'achalandage

RESTAURATION

SITES ET ATTRAITS

-6,1%

baisse de
fréquentation

+4,9%

hausse
d'achalandage

HÔTELLERIE

2,5 millions

de
chambres louées

+0,3%

de
hausse

131,72\$

tarif quotidien moyen

+1,9%

de
hausse

57,8%

taux
d'occupation

+0,7%

de
hausse

9 283 000 \$

en taxe sur l'hébergement
dédiée à la promotion touristique

FAITS SAILLANTS

PARTICIPATION À L'AUDIT DE PERFORMANCE SUR L'EFFICIENCE DE L'ORGANISATION COMMANDÉ PAR LA VILLE DE QUÉBEC

- Rapport final livré à la Ville de Québec en avril 2013 ;
- Les recommandations feront écho dans le Plan de développement et de mise en marché 2014-2016 de la région touristique de Québec, en cours de préparation.

COLLABORATION AVEC LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DE LA VILLE DE QUÉBEC AFIN DE VALIDER LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT ET LES ÉTATS FINANCIERS

- Clarifier les règles de nomination et de régie des membres du conseil de l'Office ;
- Clarifier la présentation des revenus et des dépenses reliés à la comptabilisation de la taxe provinciale sur l'hébergement ;
- Soumettre dorénavant l'état des résultats et le sommaire des réserves à un vérificateur indépendant avant de les présenter au conseil de l'Office et à la Ville.

L'Office du tourisme souscrit sans réserve à ces nouvelles exigences et s'y conformera rigoureusement.

MISE EN PLACE D'UN COMITÉ D'ÉTHIQUE ET DE GOUVERNANCE DONT LE MANDAT SERA DE

- Voir à la conception, à la mise à jour et à l'application des règles de gouvernance de l'Office ;
- Revoir les conditions d'admissibilité comme membre de l'Office.

ACTIVITÉS DU COMITÉ AVISEUR SUR LES GRANDS ÉVÉNEMENTS À FORT POTENTIEL TOURISTIQUE

- Sélection des meilleurs événements qui contribueront à doter la région de Québec d'un portefeuille varié et polyvalent d'événements ponctuels et récurrents à fort potentiel touristique ;
- Soutien du repositionnement des Grands Feux Loto-Québec ;
- Développement du Sprint de ski de fond et de la Transat Québec St-Malo.

DÉPENSES DES TOURISTES ÉTRANGERS DANS LA RÉGION DE QUÉBEC

- Augmentation de 2,8 % par rapport à 2011.



QUÉBEC DESTINATION INTERNATIONALE 2020

La région de Québec doit miser sur le développement d'une offre touristique de classe internationale, sur une mise en marché ciblée sur les segments les plus porteurs et déployer une stratégie d'accueil qui bonifie l'expérience de séjour et accroît sa durée.

Le 3 avril 2012, l'Office a présenté les résultats d'une vaste consultation du milieu visant à cerner des projets d'envergure permettant d'atteindre en 2020 le statut

de destination touristique internationale incontournable. Ce sont plus de 350 personnes du milieu touristique et de la communauté des affaires qui ont participé à la présentation des projets prioritaires regroupés en cinq grands chantiers.



TOTAL DES INVESTISSEMENTS DE L'OFFICE DU TOURISME EN 2012 ET NOMBRE DE PROJETS, RÉPARTITION PAR CHANTIER

| | INVESTISSEMENT | NOMBRE DE PROJETS |
|---|---------------------|-------------------|
| CHANTIER 1 ACCESSIBILITÉ-CIRCULER AISÉMENT VERS ET DANS LA DESTINATION | 40 300 \$ | 3 |
| CHANTIER 2 QUÉBEC, CAPITALE MONDIALE DE L'HIVER | 723 900 \$ | 25 |
| CHANTIER 3 QUÉBEC, BRANCHÉE SUR LE FLEUVE | 686 900 \$ | 9 |
| CHANTIER 4 QUÉBEC, CAPITALE CULTURELLE ANIMÉE À L'ANNÉE | 818 400 \$ | 42 |
| CHANTIER 5 QUÉBEC, NATURE ET PLEIN AIR À PROXIMITÉ | 423 500 \$ | 14 |
| | 2 693 000 \$ | 93 |

Ces projets ont été financés par les programmes suivants :
Programme de soutien à la promotion des événements touristiques (SPET),
Entente de partenariat régional en tourisme de la région de Québec (EPRTRQ),
Développement de l'offre événementielle (DOE).

ACCUEIL TOURISTIQUE

Le groupe de réflexion stratégique en accueil et information touristique a conclu que l'accueil et l'information doivent être au service de l'atteinte des objectifs globaux de la destination, au même titre que les actions de développement et de marketing.

33 000 actes de
renseignements
85 000 visiteurs servis

COMPTOIR



POSTE
ET
COURRIEL

23 500 demandes
d'information

TÉLÉPHONE

13 000 demandes
d'information

OBJECTIF Aller vers les visiteurs dans les lieux où nos services seront les bienvenus : Centre des congrès, conciergeries d'hôtels, accueil des croisières internationales, musées, centres commerciaux, Vieux-Québec, etc. Cette approche sera aussi appuyée par les moyens que les nouvelles technologies offrent, soit notre site Internet, la téléphonie mobile et notre centrale de réservation d'hébergement en ligne.

OBJECTIF Amener l'information touristique vers le visiteur. Dans ce sens, l'Office du tourisme a annoncé, fin 2012, la cessation de ses services d'information touristique au comptoir, en tenant compte du changement de comportement des visiteurs depuis quelques années en matière d'information touristique et de la grande percée des technologies.

MISE EN MARCHÉ DE LA RÉGION TOURISTIQUE DE QUÉBEC

L'Office réorganise ses budgets de mise en marché. Plus d'argent a été investi en 2012 dans le nord-est du marché américain.

Les investissements ont conséquemment été diminués au Canada anglais et au Québec. L'Office entend d'ailleurs accentuer ce virage en 2013.

TOURISME D'AFFAIRES

La bonne performance de ce secteur d'activité a permis de réduire en partie les diminutions d'achalandage observées en tourisme d'agrément.



AUGMENTATION DE 7,6% DU NOMBRE
DE LOCATIONS DE CHAMBRES EN TOURISME
D'AFFAIRES EN 2012 PAR RAPPORT À 2011.

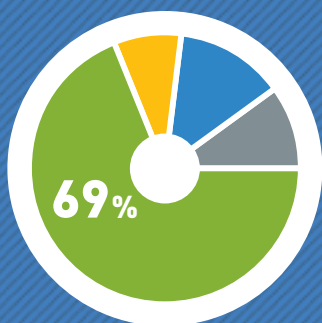
- Hausse de 8,8% pour les congrès
- Hausse de 4,9% pour les réunions d'affaires.
- Hausses aux trimestres du printemps et de l'été de 10,9% et 12,6% par rapport à 2011.

FORCE DE VENTE

En septembre 2012, la volonté d'unifier les forces de vente en tourisme d'affaires de la région de Québec sous la gouverne du Centre des Congrès a été clairement établie.

PORTRAIT DU SÉJOUR DES TOURISTES

PROVENANCE DES TOURISTES



| | | |
|-----------------|-----|---------------------------------------|
| Québec | 69% | ● |
| Reste du Canada | 8% | ● |
| États-Unis | 13% | ● |
| Outre-mer | 10% | ● |

FRÉQUENCE DE VISITES DANS LA RÉGION



77% d'habités

| | | |
|-----------------|-----|--------------------------------------|
| Première fois | 23% | ○ |
| De 2 à 5 fois | 21% | ○ |
| De 6 à 25 fois | 32% | ○ |
| Plus de 25 fois | 24% | ○ |

MOTIF PRINCIPAL DU SÉJOUR

83% des touristes hors Québec viennent dans la région de Québec pour des raisons d'agrément.

7% pour des raisons d'affaires.

10% combinent ces deux motifs.

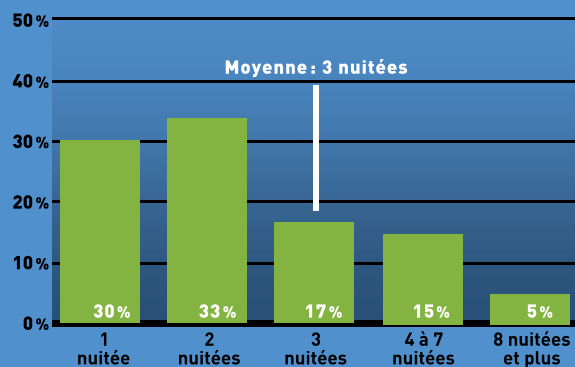
INTELLIGENCE DE MARCHÉ

Réalisation d'une enquête exhaustive sur l'expérience touristique – 4 380 répondants

L'Office du tourisme a complété en 2012 l'enquête annuelle sur l'expérience des touristes qui ont visité la région de Québec. Celle-ci s'est déroulée entre la mi-juillet 2011 et la mi-juillet 2012 avec la collaboration, entre autres, d'une trentaine d'établissements hôteliers. L'enquête, entièrement

réalisée par Internet en collaboration avec la firme IPSOS, a permis de connaître les habitudes et comportements des touristes lors de leur séjour. Nous pourrions ainsi orienter le développement de produits les plus susceptibles d'attirer des clientèles et guider les actions de mise en marché de l'Office.

DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR DES TOURISTES



RÉSULTATS FINANCIERS 2012

| | Budget (M\$) | Résultats (M\$) |
|---|--------------|-----------------|
| Revenus | 20,2 | 21,6 |
| Charges | | |
| - D'opération | 18,3 | 18,8 |
| - De programmes | 3,7 | 3,1 |
| Total des charges | 22,0 | 21,9 |
| Insuffisance des revenus sur les charges | -1,8 | -0,3 |
| Appropriation de résultats cumulés antérieurs | 1,8 | |
| Résultats nets budgétés | 0,0 | |



Le Rapport de performance et ce résumé sont disponibles en version électronique au www.quebecregion.com/AGA2013.