



# Satisfaction de l'expérience touristique des visiteurs lors de leur séjour dans la région de Québec

Octobre 2021

Bulletin de performance de l'industrie touristique de la région de Québec

## Introduction

### Objectifs du projet

- ✓ Mettre en place des indicateurs de performance de la satisfaction des visiteurs lors de leur séjour dans la région de Québec, en lien avec le plan stratégique de destination 2017-2021
- ✓ Assurer la prise de mesure sur une base permanente
- ✓ Impliquer les partenaires touristiques afin d'obtenir une représentativité régionale
- ✓ Collecte d'information en temps réel via un lien physique ou numérique adapté à chaque partenaire
- ✓ Possibilité pour les partenaires de poser quelques questions spécifiques
- ✓ Recueillir des adresses courriels afin d'alimenter l'envoi du sondage auprès des touristes ayant visité la région de Québec

### Mise en contexte

- ✓ La mise en place d'un tel projet a demandé plusieurs mois de test et d'ajustements de l'équipe de recherche afin de pouvoir s'adapter aux différentes technologies des partenaires touristiques. Au besoin, des moyens plus simples étaient mis en place.
- ✓ Le projet est démarré en novembre 2019 et la pandémie et les différentes mesures sanitaires sont venues ralentir considérablement la collecte d'information
- ✓ De ce fait, certains tableaux indiquent le nombre de répondants qu'il faut considérer dans la fiabilité des résultats. En général, il faut un minimum de 30 répondants pour pouvoir interpréter un résultat
- ✓ En fonction des mesures sanitaires en place et les fermetures/ouvertures des frontières internationales selon la période de l'année, la proportion de répondants québécois est plus élevée

## Synthèse exécutive

### Un taux de satisfaction élevé

- ✓ Dans l'ensemble, le taux s'établi à **8,7** sur une échelle de 0 à 10. Au fil du temps, ce taux a peu varié sauf pour juin 2020 et avril 2021 où certaines mesures sanitaires ont perturbé l'activité touristique régionale
- ✓ Les visiteurs mexicains ont aimé leur expérience touristique avec un taux de satisfaction de **9,4**
- ✓ Les visiteurs américains sont également plus satisfaits de leur expérience avec une note de **9,1**

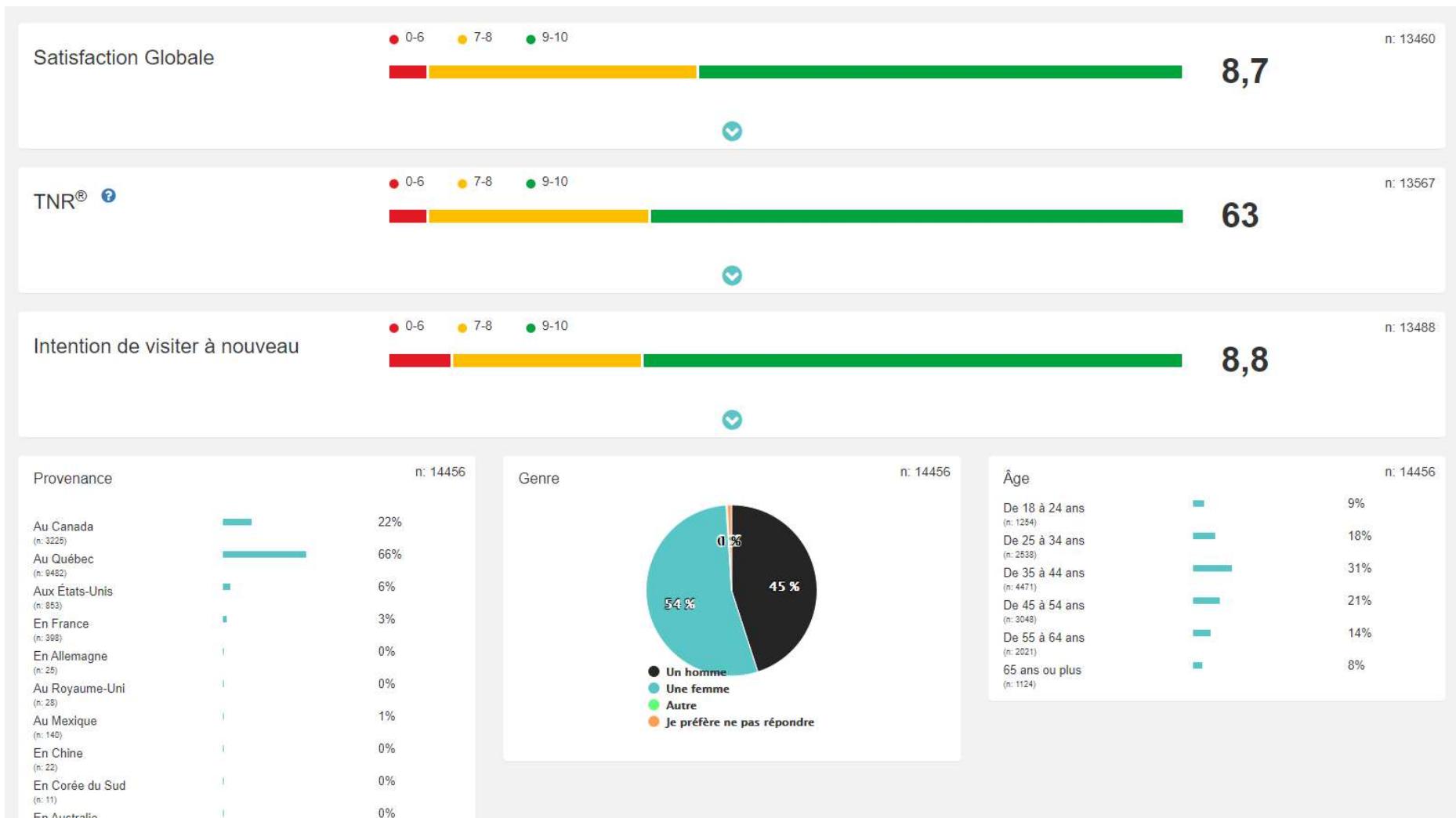
### Un taux net de recommandation clair (ou Net Promoter Score en anglais)

- ✓ Les visiteurs demeurent nombreux à vouloir recommander un séjour de vacances à Québec à leur famille, amis ou collègues avec un pointage de **63** sur une échelle variant de -100 (totalement insatisfait) à 100 (totalement satisfait)
- ✓ Ce résultat dépasse les résultats obtenus dans d'autres secteurs d'activité économique en B2C (assurance (57), services financiers (56), Ecommerce (45), commerce de détail (44), etc.)

### Une intention de revenir à Québec d'ici les deux prochaines années sans équivoque

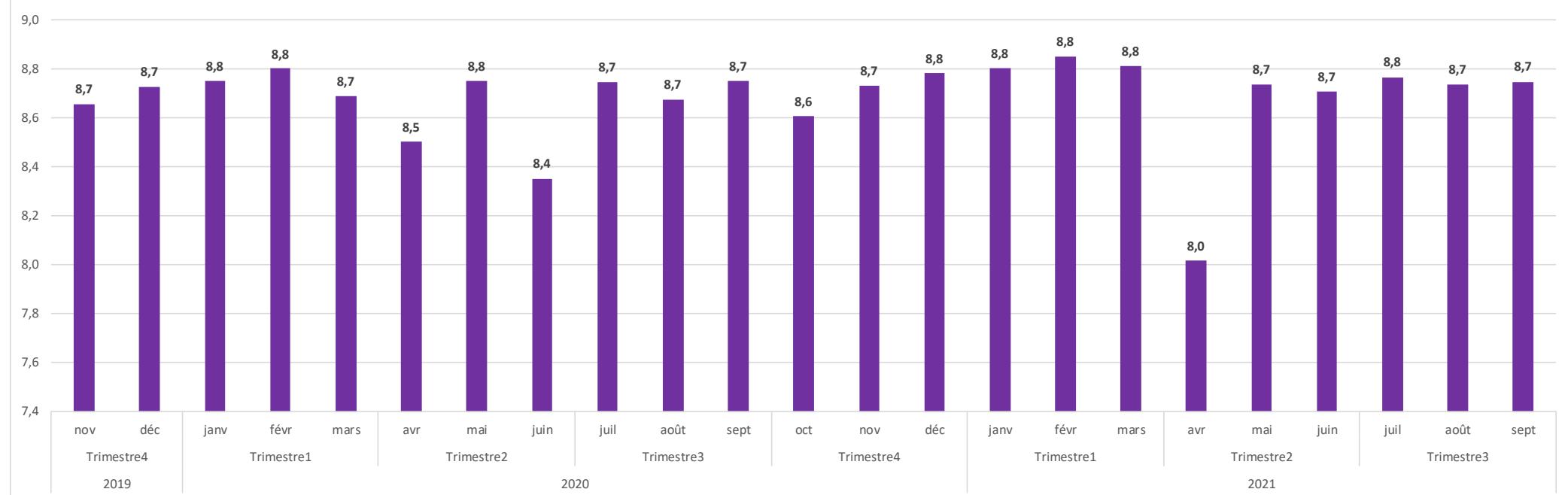
- ✓ Sur une échelle de 10, le résultat de 8,8 s'aligne avec les résultats précédents et indiquent clairement un intérêt de revenir à Québec dans les prochaines années
- ✓ Au fil des saisons, les résultats fluctuent davantage
- ✓ Les fidèles Québécois (9,0) démontrent un intérêt renouvelé à revenir à Québec tout comme les Mexicains (8,9)

## Indicateurs de l'expérience des visiteurs dans la région de Québec



## Satisfaction de l'expérience des visiteurs dans la région de Québec

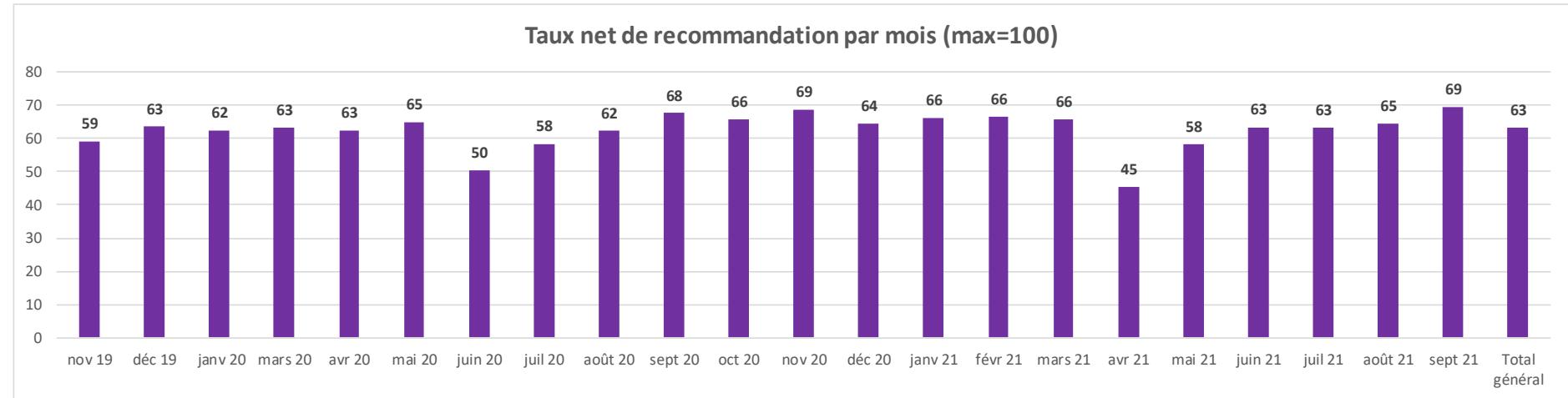
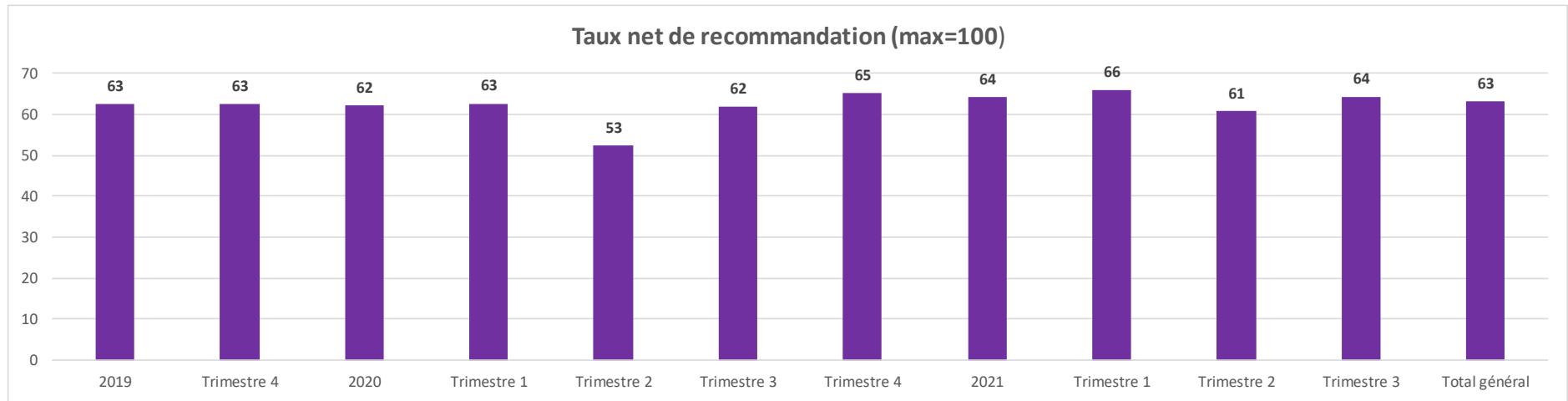
Satisfaction de l'expérience touristique dans la région de Québec (sur 10)



## Satisfaction de l'expérience des visiteurs dans la région de Québec



## Taux Net de Recommandation (TNR) des visiteurs dans la région de Québec



## Taux Net de Recommandation (TNR) des visiteurs dans la région de Québec

TNR® 

● 0-6    ● 7-8    ● 9-10

n: 13567

63

Provenance



Au Canada (n: 2973)

61

Au Québec (n: 9002)

64

Aux États-Unis (n: 773)

74

En France (n: 371)

60

En Allemagne (n: 20)

55

Au Royaume-Uni (n: 23)

44

Au Mexique (n: 132)

88

En Chine (n: 20)

15

En Corée du Sud (n: 10)

40

En Australie (n: 26)

42

Autre (n: 217)

54

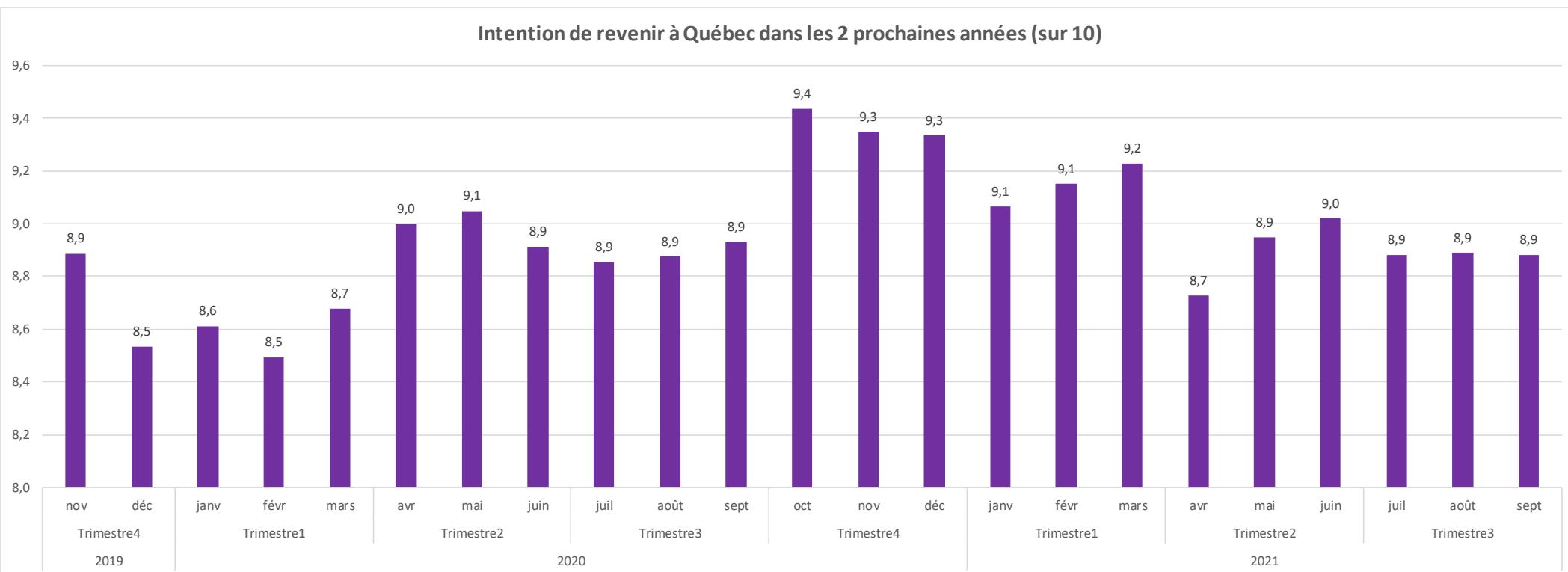
Genre



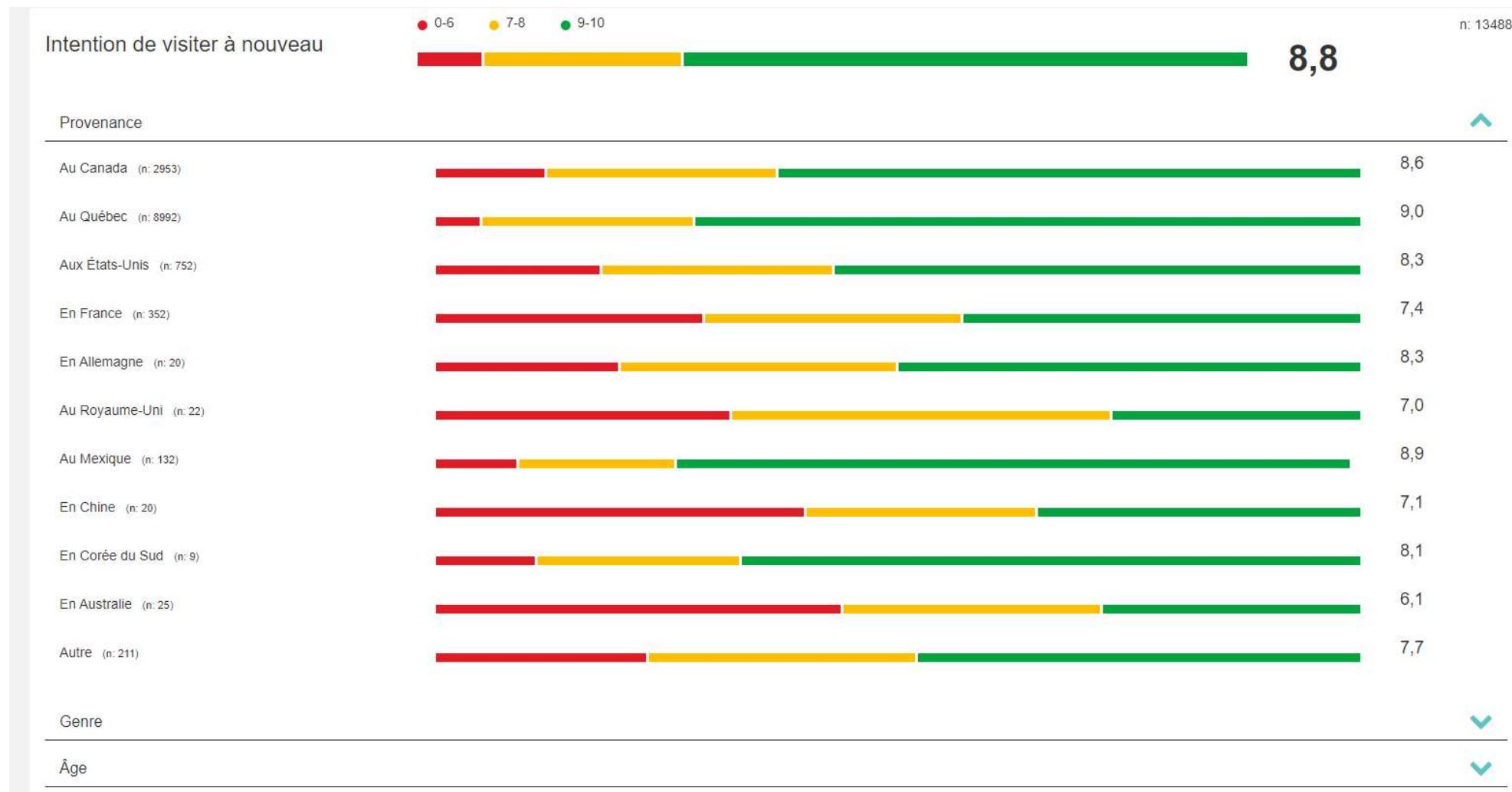
Âge



## Intention de revenir dans la région de Québec au cours des 2 prochaines années



## Intention de revenir dans la région de Québec au cours des 2 prochaines années



# Les prochaines étapes

- Renouvellement de l'entente avec les partenaires actuels
- Ajustements au besoin des questions spécifiques à chaque partenaire
- Recrutement de nouveaux partenaires
- Envoi sur une base trimestrielle des résultats aux partenaires (similaire au présent format)

