



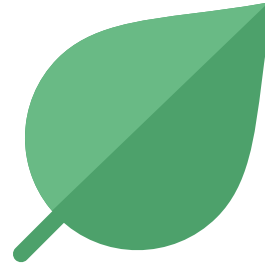
**Plan d'action triennal  
Tourisme durable 2022-2024**





# Plan d'action triennal en tourisme durable de la destination

---



## BONJOUR, KWE !

La région touristique de Québec a des atouts indéniables pour se positionner en tant que destination touristique responsable et durable. Tout d'abord, fille du Saint-Laurent, la ville de Québec est née du désir de s'installer sur cette petite pointe de terre stratégique. Elle est la porte d'entrée et de sortie commerciale des Empires français et britannique en Amérique lors de la colonisation. Elle abrite l'un des joyaux du patrimoine de l'UNESCO, le Vieux-Québec, seule ville fortifiée au nord du Mexique ainsi qu'un ensemble patrimonial fondateur classé du 17e siècle. Parmi cet ensemble, on retrouve la plus ancienne institution d'éducation pour les femmes ainsi que le premier hôpital fondé en Amérique au nord du Mexique qui poursuit encore aujourd'hui sa mission sociale d'origine en santé globale et durable. Elle est située sur le territoire traditionnel de la Nation Huronne-Wendate dont la presque totalité des membres a comme langue maternelle le français, ce qui en fait la seule communauté francophone de la famille linguistique iroquoienne au Québec et au Canada.

Avec ses 342 hectares d'espaces verts pour 100 000 habitants, elle offre un terrain de jeu singulier pour ses résidents et visiteurs. Alimentée par l'hydroélectricité, la région, tout comme le reste de la province, dispose d'une forme d'énergie renouvelable et compétitive, dont les impacts sur l'environnement et le climat sont très limités par rapport aux autres sources de production électrique traditionnelles. En plus, de définir qui nous sommes, ces atouts dictent la voie à suivre pour préserver ce précieux héritage au profit des générations futures.

Destination Québec cité (DQc) souhaite par son plan d'action en tourisme durable poursuivre ce legs par un développement touristique de la région intégrant les trois piliers du développement durable soit : **l'économie, le social et l'environnement.**

Il s'agit du point de bascule visant à faire de la région de Québec la destination de référence en tourisme durable en Amérique du Nord et ce, en contribuant :

- > à la qualité de vie des résidents;
- > à l'apport économique des entreprises touristiques ;
- > à la protection de l'environnement ;
- > au maintien de notre patrimoine ;
- > à l'expérience visiteur.

Ce plan d'action en tourisme durable est aligné aux objectifs de développement durable des Nations Unies en plus de s'inscrire dans les 5 orientations de la Stratégie de développement durable de la Ville de Québec 2021-2026 : Cohésion sociale, Santé globale, Décarbonisation, Résilience et Transition. De plus, Destination Québec cité soutient la vision événementielle de la Ville de Québec. Pour assurer la cohérence entre tous les événements, la vision se veut la référence de la Ville, indépendamment de l'envergure de l'événement. Elle s'adresse à tous les promoteurs et organismes qui souhaitent tenir un événement sur le territoire de Québec.



# Contribuer à la qualité de vie des résidents



AXE	STRATÉGIES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLE ANNUELLE
1.1	Créer une collaboration avec les résidents qui assurent la cohabitation harmonieuse avec les touristes	Établir des relations porteuses entre résidents et touristes	1.1.1 Développer un réseau d'échange entre les parties pour que les résidents deviennent des ambassadeurs (Résidents Ambassadeurs)	Nombre d'actions effectuées pour les résidents	Effectuer 3 actions du plan
			1.1.2 Création et animation du comité Destination Jeunesse	Nombre de rencontres tenues Taux de satisfaction	• Tenir 4 rencontres • Maintenir un taux de satisfaction au-delà de 75 %
1.2	Répartir dans le temps et l'espace les visiteurs sur le territoire de la région de Québec	Gérer le flux touristique afin de créer un équilibre du flux à travers les saisons	1.2.1 Élaboration d'un projet pilote sur la gestion de l'achalandage équilibré (outils)	Données d'achalandage et d'utilisation	*Phase d'élaboration et de mise en place
			1.2.2 Développer une stratégie marketing visant à créer un achalandage équilibré à travers les saisons	Pourcentage d'atteinte de l'objectif du plan média	100 % d'atteinte de l'objectif du plan média (vues de vidéos, sessions engagées et liens sortants)
1.3	Contribuer aux initiatives de mobilité durable de la Ville de Québec	Favoriser la mobilité durable pour les déplacements touristiques	1.3.1 Soutenir la mise en place par la Ville du projet pilote de piétonnisation	Nombre d'initiatives ou actions soutenues	Soutien d'au moins 1 initiative ou action
1.4	Développer un réseau de partenariats porteurs qui supporte le milieu dans l'élaboration de projets et d'une vision commune	Favoriser le maillage du secteur patrimonial de la région	1.4.1 Création et animation d'un Comité de tourisme patrimonial	Nombre de rencontres tenues Taux d'appréciation	• Tenir au moins 1 rencontre • Taux d'appréciation de 80 % et plus



# Accompagner les entreprises de la région de Québec dans le virage vers un tourisme responsable et durable

3

BONNE SANTÉ  
ET BIEN-ÊTRE

4

ÉDUCATION  
DE QUALITÉ

9

INDUSTRIE,  
INNOVATION ET  
INFRASTRUCTURE

11

VILLES ET  
COMMUNAUTÉS  
DURABLES

13

MESURES RELATIVES  
À LA LUTTE CONTRE  
LES CHANGEMENTS  
CLIMATIQUES

17

PARTENARIATS POUR  
LA RÉALISATION  
DES OBJECTIFS

AXE	STRATÉGIES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLE ANNUELLE
2.1	Intégrer l'éco conditionnalité au sein des programmes d'aide financière de l'industrie	Intégrer des conditions de développement durable dans les programmes de soutien	2.1.1 Inclusion de critères de développement durable dans les programmes de soutien à l'industrie touristique de la région de Québec (PSIT)	Pourcentage de projets soutenus correspondant aux critères	Avoir au moins 60% des projets répondants aux critères
2.2	Accompagner les entreprises touristiques dans un virage vers le tourisme responsable	Contribuer à responsabiliser les entreprises aux pratiques d'affaires et durables	2.2.2 Mise en place d'un programme de soutien à la certification durable de l'industrie touristique (accompagnement et certification)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'entreprises touristiques accompagnées</li> <li>Nombre d'entreprises touristiques certifiées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir au moins 50 membres accompagnés</li> <li>Avoir au moins 25 membres certifiés</li> </ul>
			2.2.3 Mobiliser les divers secteurs de l'industrie envers des pratiques de développement durable (charte, formations)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de formations ou de conférences données ou diffusées</li> <li>Nombre d'entreprises participantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner/diffuser au moins 1 formation</li> <li>Avoir au moins 25 entreprises participantes</li> </ul>
			2.2.4 Élaborer des outils de mesure d'impact social, économique et environnemental du tourisme et des événements	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de données collectées</li> </ul>	Collecte de 3 données de chaque secteur
2.3	Développer un réseau de partenariats porteurs qui soutiennent l'implantation de l'écoresponsabilité	Développer l'écoresponsabilité de la destination	2.3.1 Créer et animer un comité relayeur de données et d'information permettant d'avoir un portrait évolutif de la situation (comité tourisme durable)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de participation</li> <li>Nombre de rencontres tenues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir au moins 80 % de la participation</li> <li>Maintenir au moins 2 rencontres</li> </ul>
2.4	Intégrer l'innovation dans le virage vers un tourisme responsable et durable	Faciliter le virage durable des entreprises par des solutions innovantes	2.4.1 Créer un pôle d'innovation en tourisme durable (MT Lab.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombres de défis initiés</li> <li>Nombre de partenariats initiés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Initiation d'au moins 2 défis</li> <li>2 partenariats initiés</li> </ul>



# Valoriser l'offre et promouvoir les actions en tourisme durable et responsable de la région de Québec

3

BONNE SANTÉ  
ET BIEN-ÊTRE

4

ÉDUCATION  
DE QUALITÉ

9

INDUSTRIE,  
INNOVATION ET  
INFRASTRUCTURE

11

VILLES ET  
COMMUNAUTÉS  
DURABLES

13

MESURES RELATIVES  
À LA LUTTE CONTRE  
LES CHANGEMENTS  
CLIMATIQUES

16

PAIX, JUSTICE  
ET INSTITUTIONS  
EFFICACES

17

PARTENARIATS POUR  
LA RÉALISATION  
DES OBJECTIFS

AXE	STRATÉGIES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLE ANNUELLE
3.1	Diffuser des pratiques de tourisme durable de l'industrie dans les actions promotionnelles de DQc auprès des différentes clientèles	Encourager les différentes clientèles à se sensibiliser aux pratiques du tourisme responsable	3.1.1 Assurer une mise à jour régulière de l'état d'avancement/réalisation du plan d'action triennal et offrir un tableau de bord de l'évolution de la destination en DD sur le site Web de DQc	Nombre de mise à jour faite dans la page et du tableau de bord	Augmenter la consultation des contenus TD de 10%
			3.1.2 Créer et alimenter une page Web d'information dédiée au tourisme durable pour les visiteurs et les résidents	Nombre de consultations (pages vues)	Augmenter la consultation des contenus TD de 10%
			3.1.3 Faire la promotion des bonnes pratiques en tourisme durable de façon transversale à travers nos contenus et campagnes promotionnelles sur les marchés ciblés	Pourcentage de visibilité accordée à la destination durable dans nos campagnes promotionnelles	15 % de visibilité de la destination durable dans nos campagnes promotionnelles
3.2	Promouvoir des outils et ressources pour soutenir des causes et des projets sociaux, environnementaux ou économiques locaux	Encourager les visiteurs à soutenir des projets et causes sociales, environnementales et économiques	3.2.1 Promouvoir et encourager l'utilisation du calculateur de compensation carbone visiteurs sur le site Web de DQc	Nombre d'utilisateurs du calculateur (transactions complétées)	Augmentation de 15 % d'utilisateurs
			3.2.2 Promouvoir des programmes régénératifs d'impact social, environnemental et économique auprès des visiteurs	Nombre de programmes partagés	Élaboration d'au moins 1 programme
3.3	Proposer, promouvoir et valoriser la mobilité durable dans la région de Québec	Encourager un changement de comportement en optant pour une solution de mobilité durable sur le territoire de la région de Québec	3.3.1 Rendre accessibles les déplacements du RTC par de la gratuité aux visiteurs et visiteurs spéciaux	Nombre de cartes utilisées	Utilisation d'au moins 80 % des cartes distribuées
			3.3.2 Promouvoir la mobilité douce auprès des visiteurs	Nombre d'actions de promotion	Faire 1 action de promotion
3.4	Positionner le tourisme durable comme partie intégrante de l'ADN de la destination	Bâtir un récit collectif fondé sur les actions en DD de l'industrie	Intégrer la notion du tourisme durable dans l'ensemble des communications sur la destination	Pourcentage des sujets qui incluent des notions de DD dans chacune des communications de la destination	Assurer l'intégration de sujets DD des communications de la destination à hauteur de 10 %



# Faire de DQc un organisme et un milieu de travail durable et responsable

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



4 ÉDUCATION DE QUALITÉ



9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE



13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES



17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS



AXE	STRATÉGIES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLE ANNUELLE
4.1	Instaurer une culture de développement durable interne	Stimuler l'adhésion des employés de DQc et de ses comités aux pratiques de développement durable	4.1.1 Offrir de la formation et de l'information sur le développement durable à tout le personnel de DQc	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de formations en développement durable</li> <li>Taux de participation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir 2 formations par année</li> <li>Avoir un taux de participation d'au moins 60 %</li> </ul>
			4.1.2 Souligner et partager les bons coups en matière de développement durable au sein de l'organisation	Nombre de contenus partagés	Souligner au moins 6 bons coups
4.2	Doter DQc d'outils permettant de connaître l'état de transition durable de l'industrie touristique sur son territoire	Obtenir une vision d'ensemble de l'industrie touristique en termes de pratiques de développement durable et d'impacts	4.2.1 Adaptation de la base de données SAM pour cumuler de l'information en tourisme durable de nos membres	Nombre de données collectées en DD	Augmenter de 15 % le nombre de données collectées
			4.2.2 Acquisition d'une meilleure connaissance des impacts des changements climatiques sur notre territoire afin d'agir auprès de l'industrie touristique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre données collectées</li> </ul>	Augmentation de la compilation des données auprès d'une étude
4.3	Intégrer des pratiques de gouvernance et de développement durable au sein de l'organisation	Être exemplaire en termes de développement durable	4.3.1 Création d'une politique interne en développement durable et mise en place d'un comité de travail	Pourcentage de la politique mise en place	Augmenter le % de la mise en place de la politique jusqu'à atteindre 100%
			4.3.2 Réalisation d'un audit interne et externe et mise en place d'un plan d'action : certification d'organisation et de destination	Pourcentage d'augmentation du nombre d'actions complétées	Augmentation de 10% du nombre d'action complétés
4.4	Maintenir une connaissance élevée du domaine et un plan d'action efficace	Être un acteur de première ligne en tourisme responsable au Québec	4.4.1 Participation à des formations, colloques, etc., pour maintenir un niveau élevé de connaissances et d'orientations sur les actions à retenir dans le plan triennal	Nombre d'activités de formation	Participé à au moins 3 formations ou événements en tourisme durable
			4.4.2 Désignation d'au moins une ressource interne dédiée au développement durable	Nombre de ressources internes formées	Former au moins 2 ressources





**QUÉBEC** cité

l'accent  
d'Amérique

CRÉDITS PHOTOS

Stéphane Audet, Simon Clark, Mathieu Dupuis,  
Jeff Frenette Photography, Guy Lessard, Pierre-Nic Lessard

Québec 

Canada 