



Destination
QUÉBEC cité

AGA 2022


Le 9 juin 2022



Ordre du jour – AGA 2022

1. Mot de bienvenue
2. Ouverture de l'Assemblée générale annuelle 2022
3. Adoption de l'ordre du jour
4. Adoption du procès-verbal de l'Assemblée générale du 16 septembre 2021
5. Mot de la Ville de Québec (Mme Mélissa Coulombe-Leduc)
6. Bilan de M. Jean-François Côté, président du conseil 2021-2022
7. Présentation des performances touristiques et des états financiers 2021
8. Période de questions
9. Approbation de la nomination d'un administrateur au conseil 2022-2023

PAUSE

10. Présentation des officiers et des administrateurs du conseil 2022-2023
 11. Levée de l'Assemblée générale annuelle 2022
- 

Adoption de l'ordre du jour

Adoption du procès-verbal de l'Assemblée générale du 16 septembre 2021



Mot de la Ville de Québec

Mme Mélissa Coulombe-Leduc
Conseillère du district du Cap-aux-Diamants

Mot du président du conseil

M. Jean-François Côté

A teal-colored geometric graphic in the bottom right corner, consisting of several triangles and polygons of varying sizes and orientations, creating a modern, abstract design.

Annonce de nouvelles liaisons aériennes



2022

nouvelle année de référence touristique



Performances touristiques 2021

Robert Mercure

Directeur



Marque touristique

Quelques bons coups

Grands événements

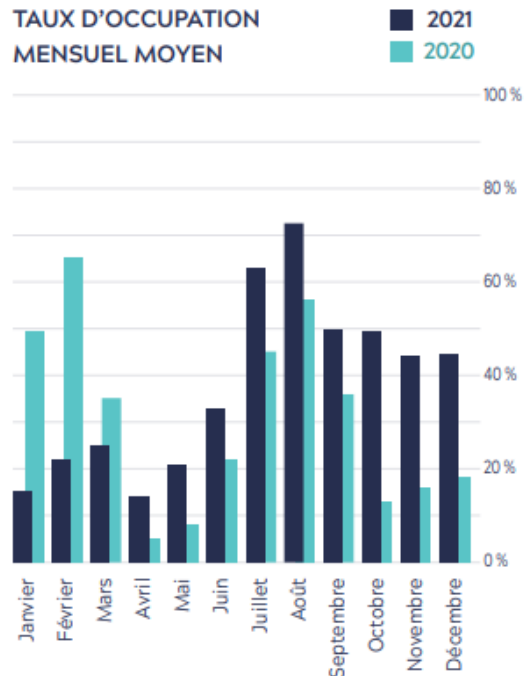
- Carnaval de Québec
- Fêtes de la Nouvelle-France
- Festival d'été de Québec
- Marché de Noël allemand de Québec

Fidéides

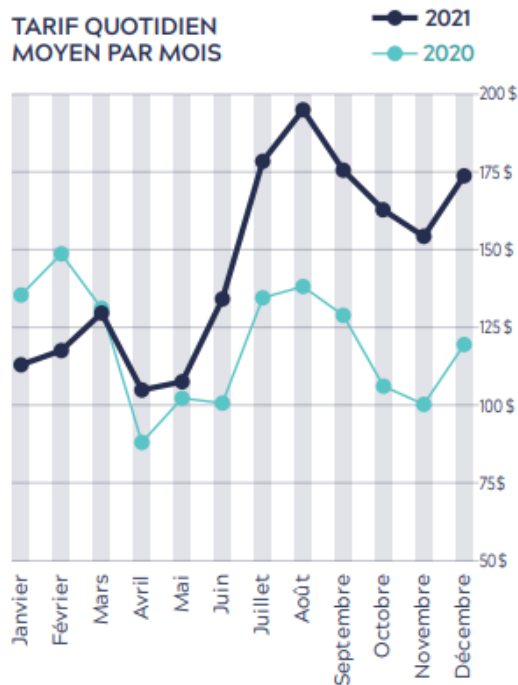
- **Croisières AML**
Prix de l'industrie touristique de l'année
- **Hôtel de Glace**
Prix de l'événement ou attraction touristique de l'année

2021 en chiffres

COMPARATIF DES
TAUX D'OCCUPATION
MENSUEL MOYEN



TARIF QUOTIDIEN
MOYEN PAR MOIS



+38,6 %

Nombre de chambres louées
(taux d'occupation moyen)

9,59 M\$

en taxes sur l'hébergement
destinés à l'activité touristique

+21,7 %

158,95 \$: tarif quotidien moyen
d'une chambre louée

Programmes de soutien financier



**Mise en valeur
du fleuve
Saint-Laurent**



**Les Fêtes de la
Nouvelle-France
2021**



**Le Festival d'été
de Québec**

Commercialisation

Retombées de presse

Articles analysés par notre bureau et Agility
du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021

	NOMBRE D'ARTICLES 2021	VALEUR MÉDIATIQUE \$
RETOMBÉES NON SOLLICITÉES	124	12 657 010
RETOMBÉES SOLLICITÉES	204	16 806 994
GRAND TOTAL	328	29 464 004 *

Les rapports d'Agility ont été réactivés de septembre à décembre.

Relations directes avec le consommateur

SITE WEB

+71 %

5,5 millions de sessions

Malgré une concurrence accrue sur les moteurs de recherche, nous conservons une position enviable sur le Web et le trafic est comparable à celui de 2019.

LIENS SORTANTS

+157 %

1,7 millions de liens sortants (clics) vers les sites de nos partenaires

RÉSEAUX SOCIAUX

+6 % 

237 700 abonnés

+21 % 

186 700 abonnés

Campagnes publicitaires

Profitez de Québec pour eux



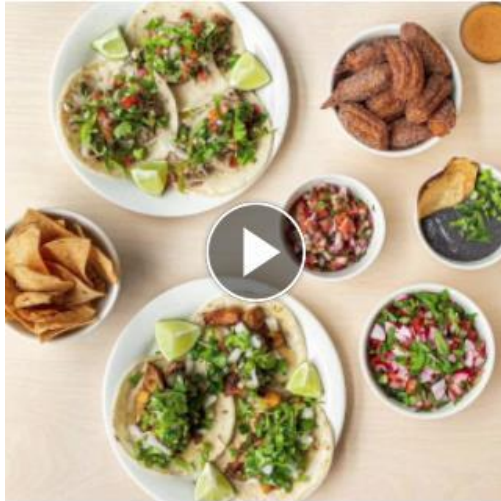
75 millions de vues
de la vidéo

43 millions de vues
à l'intra-Québec

32 millions de vues
en Ontario

Campagnes publicitaires

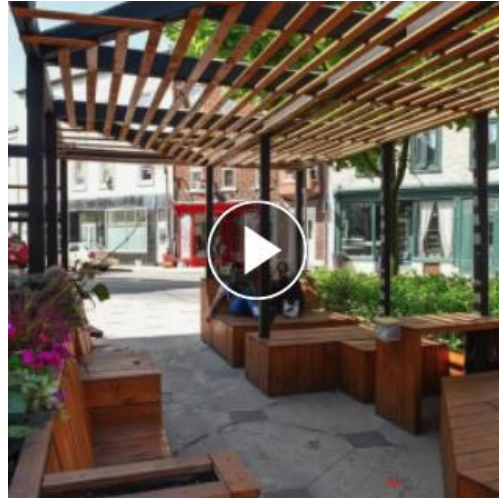
Québec local



quebec-cite.com

8 nouveaux restaurants à découvrir

[Learn more](#)



quebec-cite.com

10 façons de redécouvrir Québec

[Learn more](#)

297 000
visites sur le site Web

91 000
liens sortants
sur les sites
d'entreprises locales

États financiers

En millions de dollars		2021		2020
		Budget	Réel	Réel
Revenus	Taxe sur l'hébergement	7,1	9,6	6,3
	Secteur public	12,0	15,9	10,7
	Secteur privé	0,5	0,3	0,5
	Total des revenus	<u>19,6</u>	<u>25,8</u>	<u>17,5</u>
Charges	d'opération	18,9	16,5	14,6
	de programmes	3,2	5,6	2,1
	Total des charges	<u>22,1</u>	<u>22,1</u>	<u>16,7</u>
Excédent (Insuffisance) des revenus sur les charges		(2,5)	3,7	0,8
Appropriation de résultats cumulés antérieurs		2,5		
Résultats nets budgétés		<u>-</u>		

DES QUESTIONS ?





PAUSE



Présentation des officiers et des administrateurs

du conseil 2022-2023



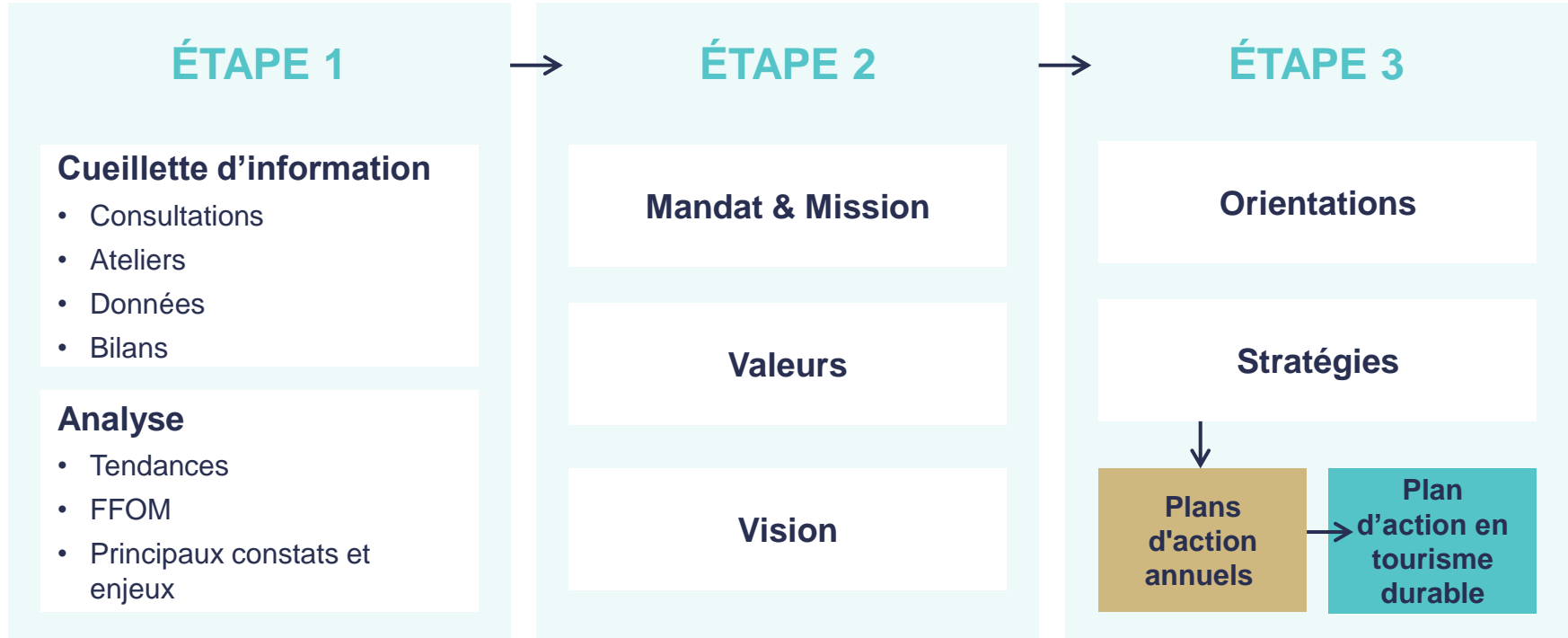
Levée de l'Assemblée générale annuelle 2022



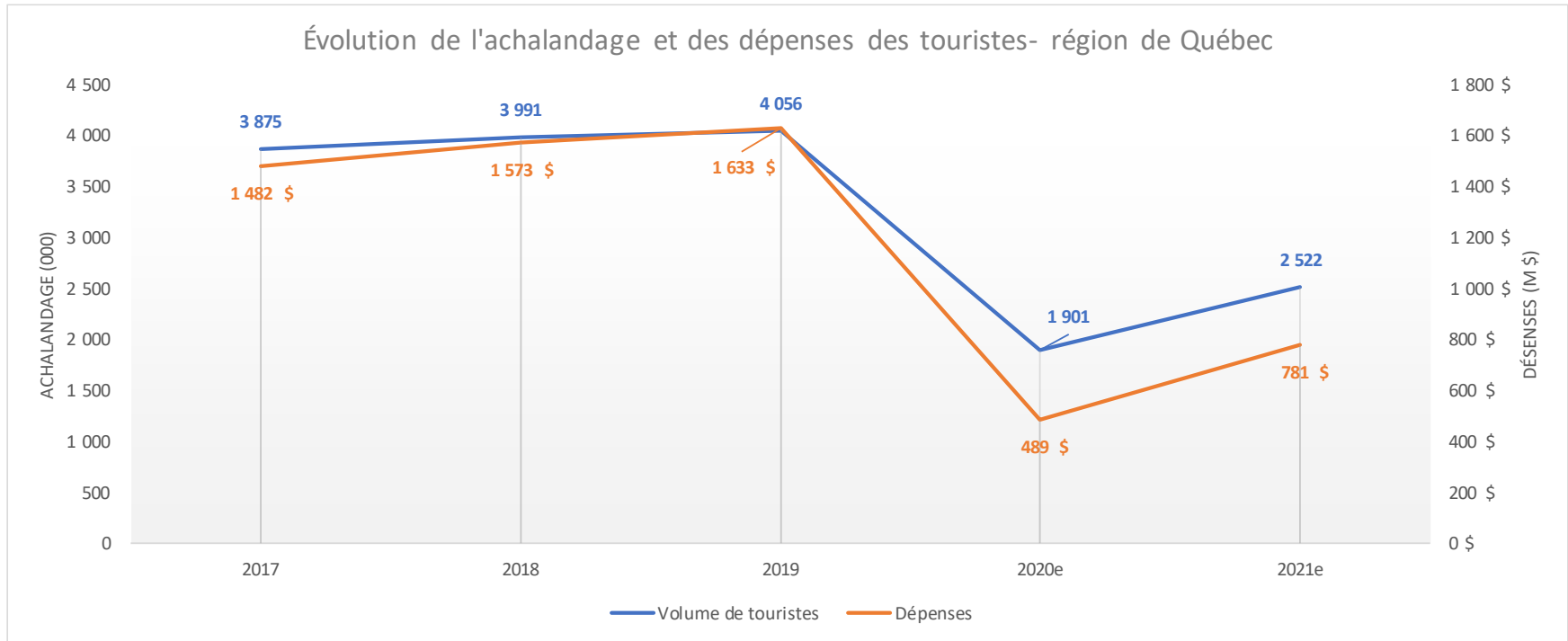
Planification stratégique

2022-2025

Méthodologie



... suivi d'une crise historique



Enjeux de la destination

- La **prospérité économique de l'industrie** (*précarité, instabilité, inflation, approvisionnement, etc.*)
- Le manque de **main-d'œuvre**
- Le maintien de la **qualité de l'expérience à destination**
- La **capacité** de la destination à répondre aux **nouveaux besoins et attentes** des visiteurs
- L'**accessibilité** à la destination (*transports, coûts*)
- Le retour des **touristes internationaux** (*agrément et affaires*)



Le statu quo n'est pas une option!

Destination Québec cité doit :

s'adapter à la réalité mondiale changeante et incertaine

évoluer en harmonie avec la destination et ses collectivités



Notre mission

Promouvoir et soutenir le développement touristique de la région de Québec en favorisant la concertation avec le milieu pour générer de façon responsable une **prospérité économique** et des **retombées durables**.

Nos valeurs

Audace

Agilité

Engagement

Trois axes d'intervention

Compétitivité
des organisations

Attractivité
de la destination

Rayonnement
de la destination

VISION

Destination Québec cité
Le Nouveau Monde
tourné vers un **tourisme**
qui change



Quatre grandes orientations stratégiques pour aller vers un tourisme compatible avec l'avenir



Accroître le leadership collaboratif



Implanter les **meilleures pratiques d'affaires** pour saisir les opportunités de faire toujours mieux ensemble

Destination Québec cité va :

- **Bonifier son offre de services**
- **Accompagner** les organisations à relever leurs défis
- Amplifier des **partenariats stratégiques novateurs**
- Collaborer aux initiatives des partenaires pour répondre à leurs **besoins de main-d'œuvre**
- **Optimiser** les relations avec les **résidents**

Stimuler un achalandage équilibré



Stimuler la prospérité
touristique tout en assurant le
respect de la communauté et
les capacités de la destination

Destination Québec cité va :

- Répartir les saisons de façon optimale tout au long de l'année et sur l'ensemble du territoire
- Enrichir l'offre touristique régionale en toutes saisons
- Bonifier les services offerts aux visiteurs
- Maximiser les contenus authentiques et inspirants auprès des clientèles (B2B, B2C, B2M)
- Renforcer l'authenticité de l'expérience via les résidents comme fiers ambassadeurs

Transformer le modèle d'intelligence d'affaires



Faire évoluer le modèle actuel et **faciliter l'accès** à des données en temps réel, actuelles et accessibles

Destination Québec cité va :

- Accélérer l'innovation technologique
- Développer de **nouveaux partenariats via le partage de connaissances** pour une meilleure compréhension et performance collective
- **Rendre disponibles des nouvelles données** dans des formats intéressants et accessibles à l'industrie

Accélérer le virage vers le tourisme responsable

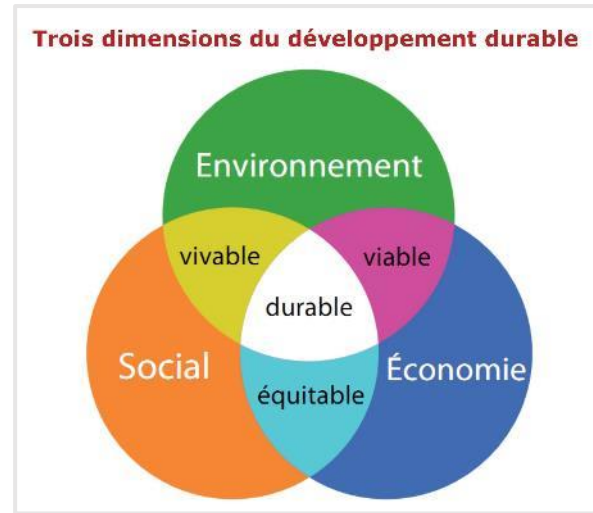


Devenir un des meilleurs en Amérique du Nord en travaillant de concert, dès aujourd'hui, avec les intervenants pour **protéger la qualité des milieux de vie** et les **atouts distinctifs** de la destination

Destination Québec cité va :

- **Accompagner et soutenir** les organisations menant au tourisme responsable
- Offrir aux organisations des **services adaptés aux nouvelles réalités**
- **Renforcer l'ADN de la destination** par une offre renouvelée
 - *Lancement d'un LAB tourisme durable en partenariat avec MTLab*
- **Valoriser** la culture et le patrimoine, la nature, les communautés locales ainsi que les Premières Nations
- **Agir avec respect** pour la diversité, l'équité, l'inclusion

Accélérer le virage vers le tourisme responsable



Le tourisme responsable tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, répond aux besoins des visiteurs, des professionnels, des communautés d'accueil ainsi que de l'environnement

Tourisme responsable - 4 principaux engagements

1

Contribuer à la qualité de vie des résidents



Tourisme responsable - 4 principaux engagements

2

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





Conception :  **QUÉBEC** en collaboration avec  **Destination QUÉBEC** © 2022

Tourisme responsable - 4 principaux engagements

3

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



Tourisme responsable - 4 principaux engagements

4

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

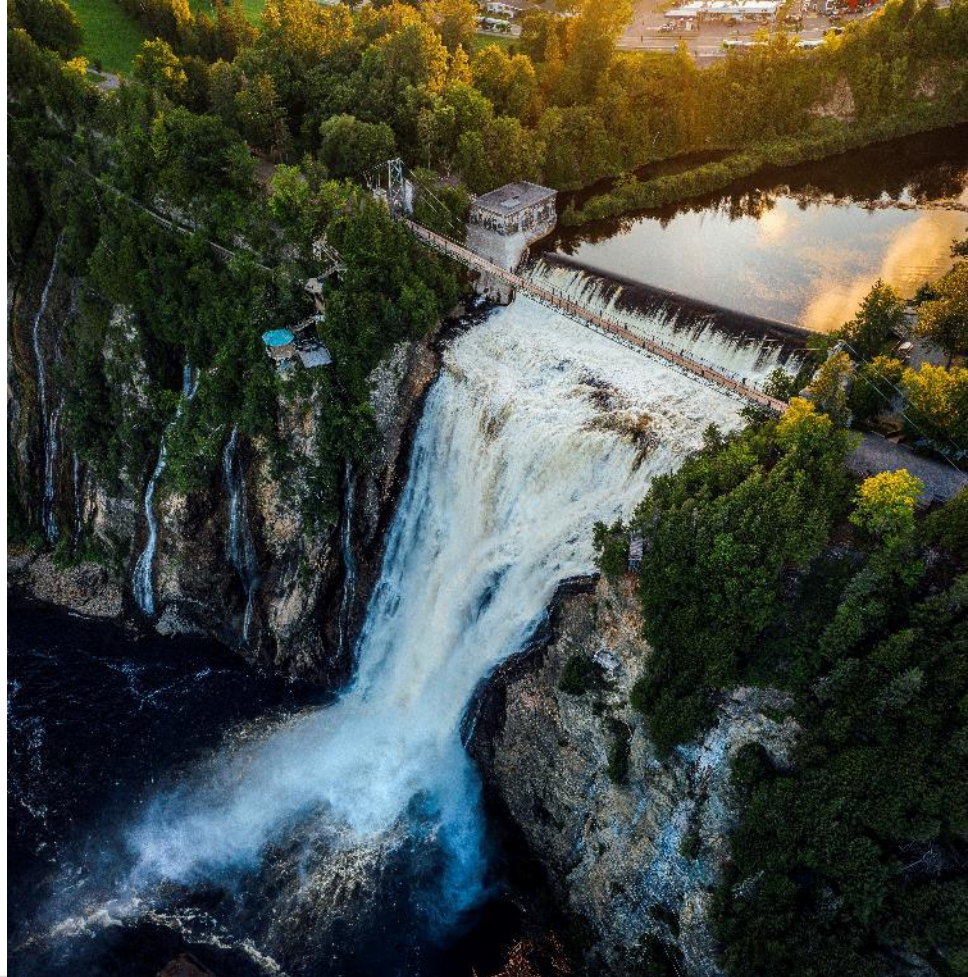


Accélérer le virage vers le tourisme responsable

Comment y parvenir?

- Équipe à l'interne
- Partenariats stratégiques
- Fournisseurs clés

Prochaine étape pour votre entreprise ?
tourismedurable@quebec-cite.com





Les mesures de la performance

La mesure de la performance au cœur de nos priorités

Comment
performe
la destination ?

- **Dépenses touristiques** globales et par marché
- **Performance hôtelière**
- Satisfaction des **visiteurs à destination**
- Audits régionaux en **tourisme responsable** (*GDS & GreenStep*)
- Recherches (**demande**) sur la destination sur le Web
- **Recommandation** de la région touristique **des résidents** à leurs proches

La mesure de la performance au cœur de nos priorités

Comment
performe
DQc dans ses
mandats-clés ?

- **Campagnes publicitaires** selon les cibles déterminées
- **Plateformes numériques** et des médias sociaux (volume, engagement, qualité)
- **Couverture médiatique sollicitée** (valeur et portée)
- Ententes de **partenariats internationaux**
- Actes **d'information touristique** sur l'ensemble des points de contact (volume)
- Actions annuelles du plan en **tourisme responsable** et durable (réalisation)
- Actions réalisées avec les **résidents**



Perspectives touristiques 2022



**Les festivals et les événements de retour
en grand nombre et à pleine capacité**



Le pape à Québec, une première depuis 1984

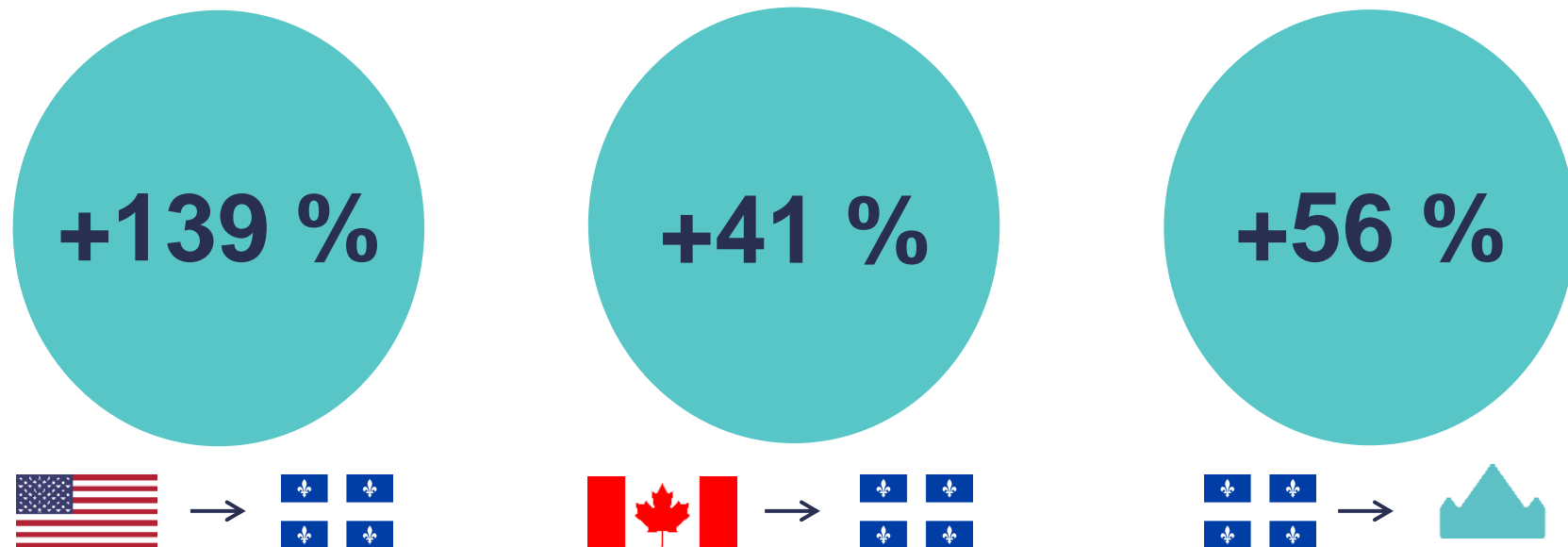
1984



2022

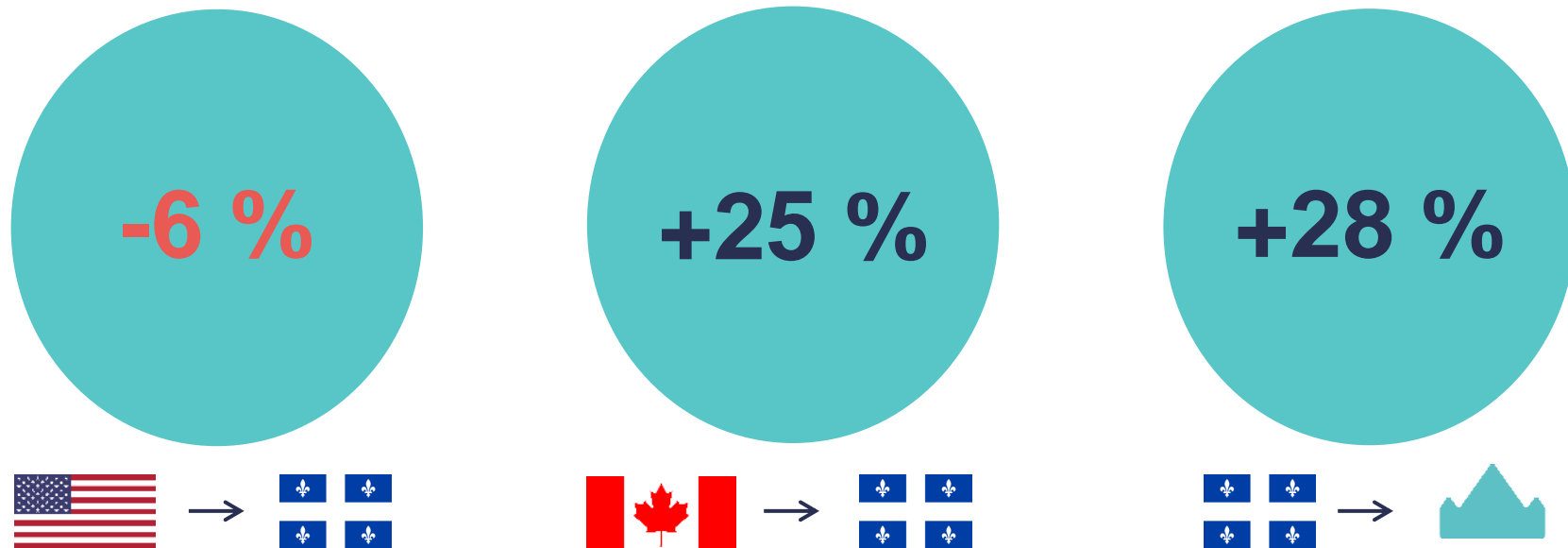


L'intérêt des voyageurs en forte hausse par rapport à 2021



Source : Google – volume de recherches indexé

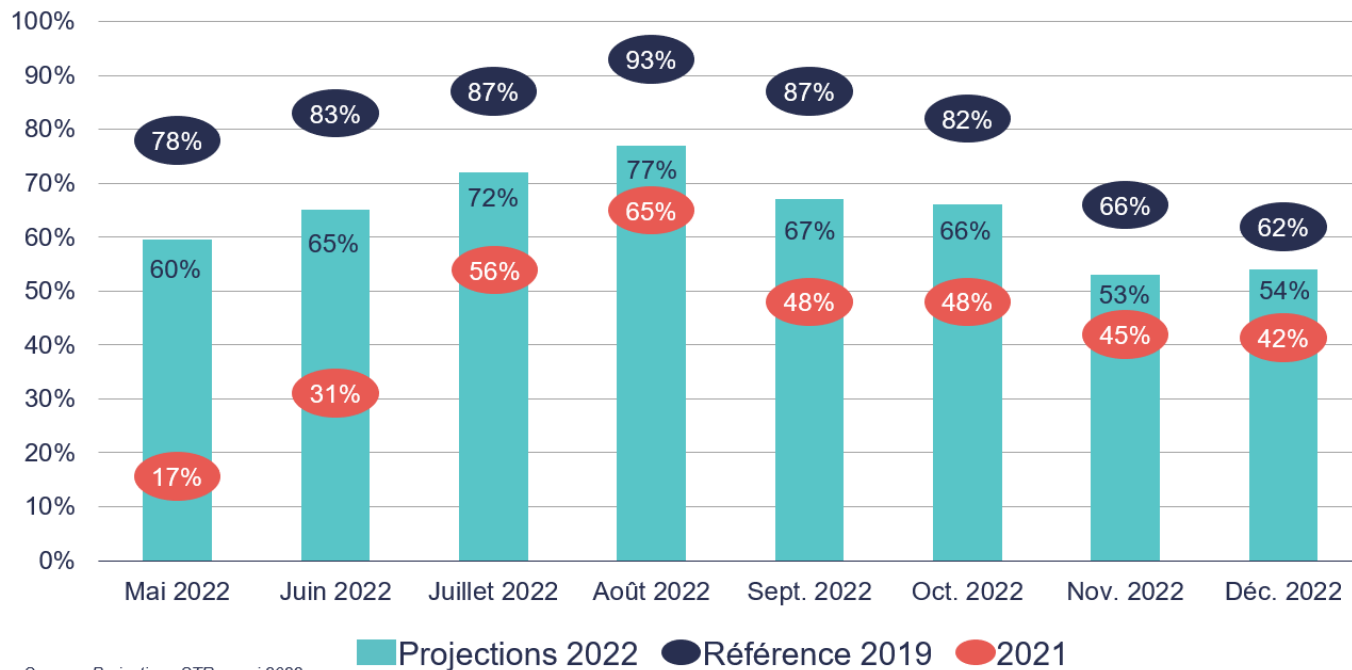
L'intérêt des voyageurs de retour au niveau prépandémique



Source : Google – volume de recherches indexé

Projections – taux d'occupation

(basé sur la capacité « physique » des établissements d'hébergement)

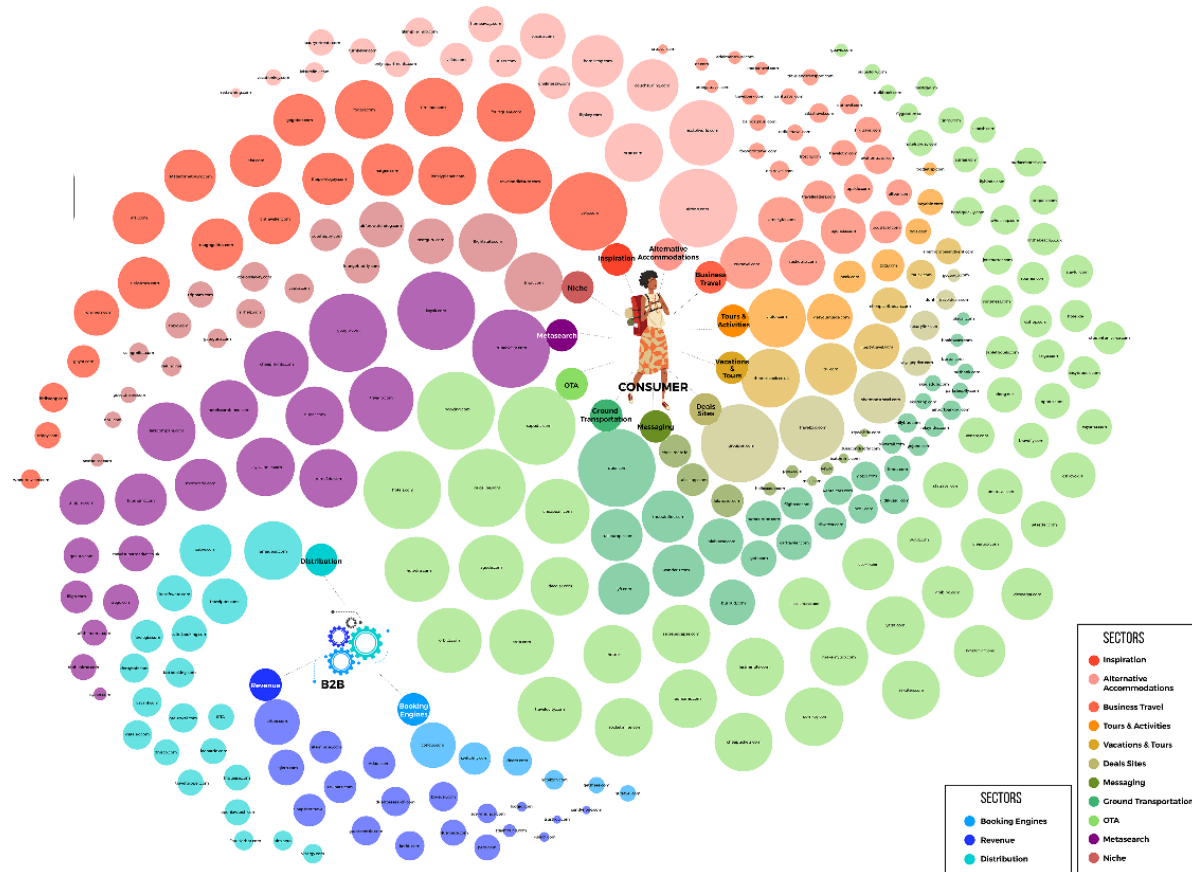


Plan d'action 2022

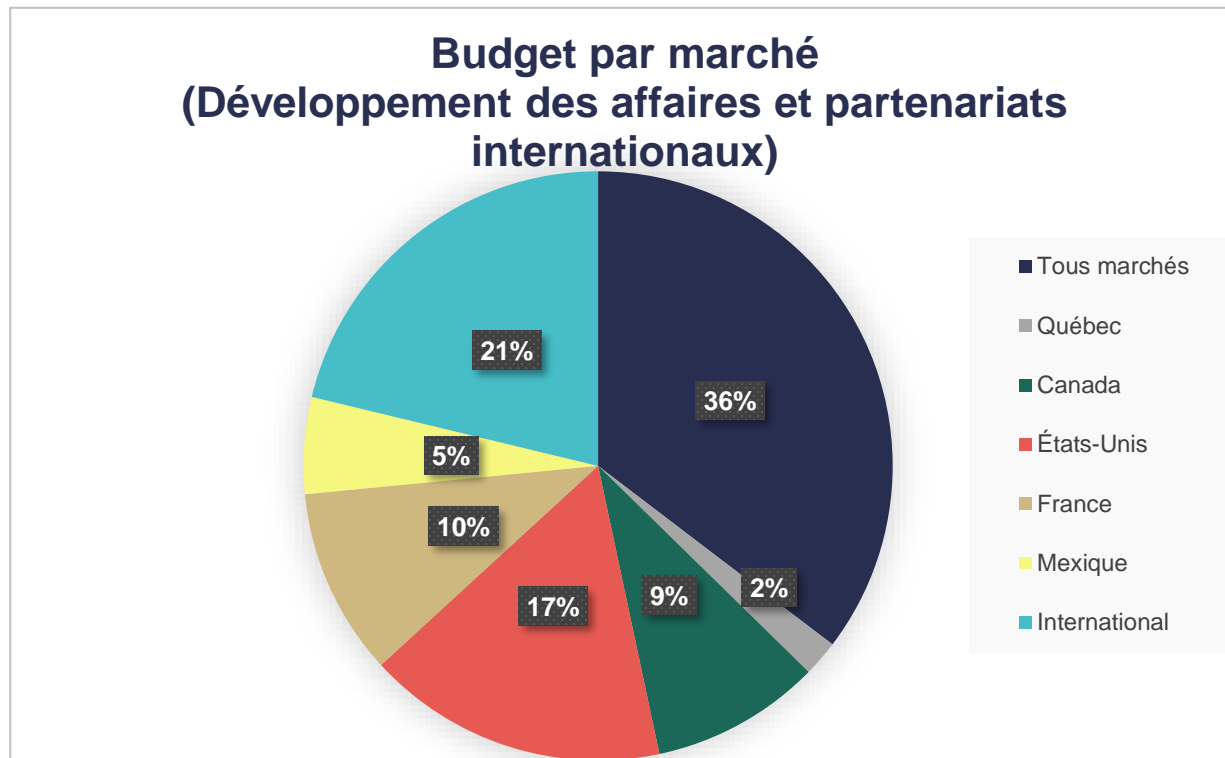




Développement des affaires et partenariats internationaux



89 % du budget investi à l'international



Principales actions

Développement de stratégies marketing concertées

- Miser sur les effets levier de la collaboration



Principales actions

Bonification de l'accessibilité aérienne

- Potentiel de 2 000 nouveaux touristes long-courriers chaque semaine en vol direct



Principales actions

Partenariat de commercialisation avec le réseau de distribution

- Rejoindre les clients des plus gros joueurs de l'industrie



Principales actions

Alliances stratégiques avec les réseaux d'agents de voyage

- Augmenter les ventes de Québec dans les périodes plus creuses
- Plus de 165 000 agents rejoints



Québec, porte d'entrée

Itinéraires responsables dans l'Est québécois



Voyage au Québec : circuit responsable de 3 semaines dans l'Est



Road trip Québec 15 jours : circuit responsable de la ville de Québec à la Gaspésie



Itinéraire Québec 15 jours en mode responsable : de la ville de Québec à la Minganie



Principales actions

Création d'une table de ventes régionales

- L'intelligence collective au service du rayonnement international



Principales actions

Stratégie de contenu pour multiplicateurs

- Diffuser des contenus répondant aux besoins pour augmenter les ventes

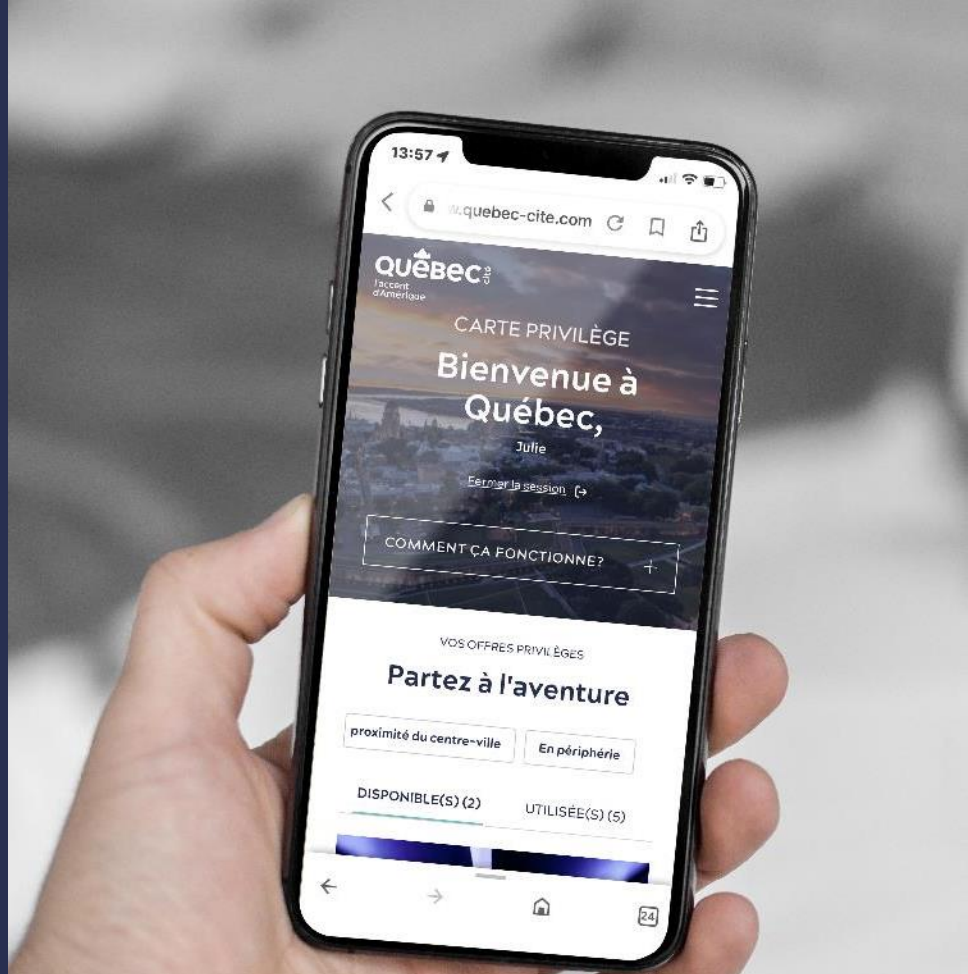


10 expériences de luxe pour épater vos clients à Québec

Principales actions

Carte privilège numérique

- Faciliter le séjour des journalistes, influenceurs et spécialistes du voyage qui séjournent dans la région





Intelligence et marketing numériques

Principales actions

**Proposer une intelligence
d'affaires diversifiée
et adaptée
aux changements
constants pour une prise
de décision éclairée !**



Principales actions

Bonifier les partenariats de données et d'intelligence d'affaires.

Établir la stratégie de données numériques et débiter le projet d'entrepôt de données.

Destination
QUÉBEC cité

ALLIANCE DE L'INDUSTRIE
TOURISTIQUE DU QUÉBEC



CHAIRE
de tourisme
Transat
ESG UQAM

OXFORD
ECONOMICS



ENVIRONICS
ANALYTICS

Skift.



YQB

Leger

DESTINATION
CANADA

PORT
QUÉBEC

TELUS Insights

AIRDNA

Institut
de la statistique
Québec

The Conference
Board of Canada



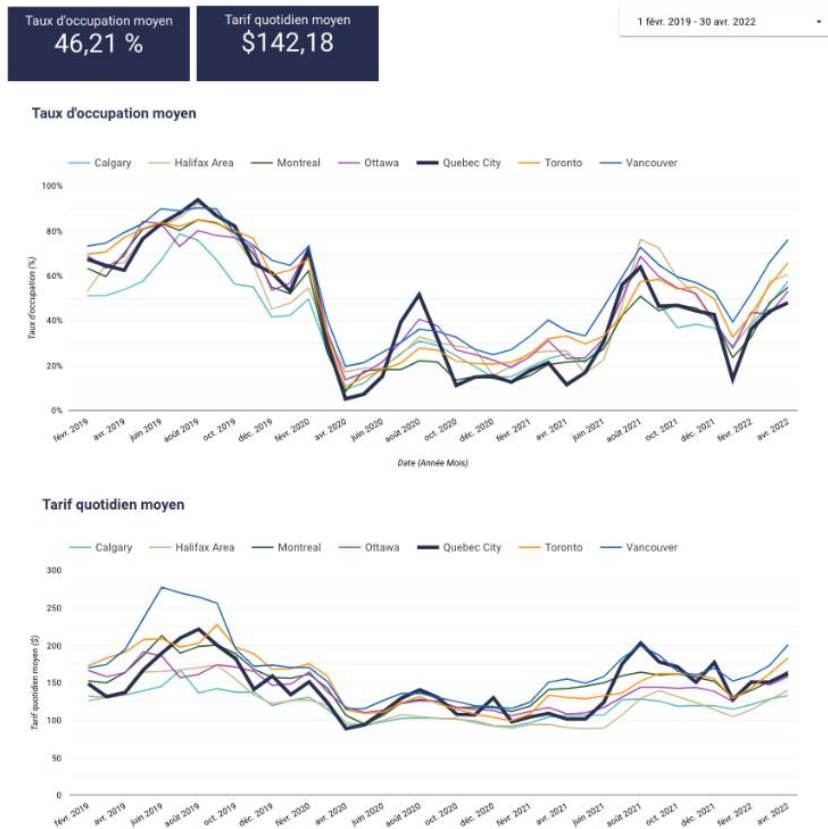
som

Twenty **31**

Principales actions

Actualiser les indicateurs de performance et les cibles.

Construire et diffuser des tableaux de bord et des analyses pour des utilisations concrètes et rapides.



Principales actions

Développer et expérimenter

- Prédicativité
- Géolocalisation
- Veille concurrentielle



Principales actions

Optimiser le marketing numérique B2C en continu, flexible et responsable !

- Québec (région)
- Québec (province)
- Canada
- États-Unis
- *France

The
New York
Times



QUEBECOR
Media



Bell Media

Condé Nast
Traveler



POSTMEDIA

URBANIA



NARCITY



Meta

TikTok



Pinterest



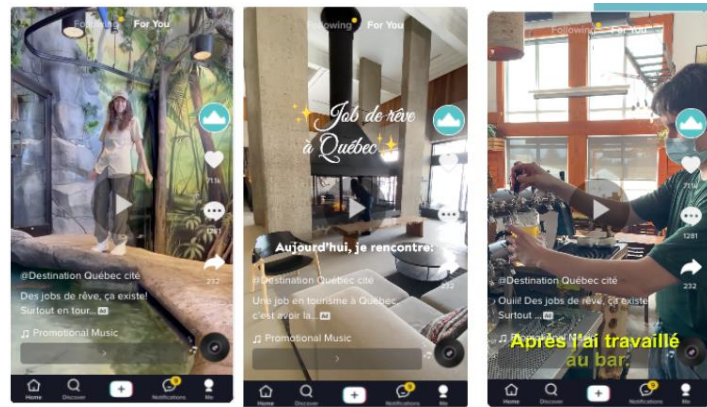


Principales actions

Développer et bonifier des contenus adaptés

- Patrimoine et histoire
- Mobilité durable
- Main-d'œuvre
- Capsules storytelling
- Forfaits et offres

Histoire de Québec



Principales actions

Intégration du tourisme durable dans l'écosystème numérique

Mise en place d'un calculateur de compensation carbone
(en collaboration avec Carbone Boréal)



Compenser l'empreinte carbone de mon voyage

Destination Québec cité et Carbone boréal mettent à votre disposition un outil simple et facile pour calculer et compenser les émissions carbone liées à votre voyage à Québec. Votre compensation carbone permettra de planter des arbres dans la forêt boréale, qui joue un rôle très important pour atténuer le réchauffement climatique.

[Comment ça marche?](#)

 TRANSPORT AÉRIEN +	 TRANSPORT TERRESTRE +	 HÉBERGEMENT →	 REPAS +
 ACTIVITÉS DE PLEIN AIR +	 CULTURE, ART ET PATRIMOINE +	 LOISIRS ET EXCURSIONS +	 FESTIVALS ET ÉVÉNEMENTS +
VOS CONTRIBUTIONS (2)			
Avion - classe économique 1050km (0.37 tonnes, 1 arbre) X 10,36\$			
Voiture hybride - 4.4L/100km 160km (0.02 tonnes) X 0.56\$			
4 Arbres plantés			
0.39 Tonnes de CO2			
10,92\$ Compensation suggérée			
COMPENSER →			

Ces chiffres seront demandés à l'étape suivante :



0.39
Tonnes de CO₂ éq. compensés



10,92
\$CAD de compensation monétaire



4
Arbres plantés en compensation

- Le paiement en ligne se fait uniquement par carte de crédit
- Seules les cartes VISA et MasterCard sont acceptées
- Le montant minimal pour être éligible à un reçu fiscal est de 20\$ CAD. Seuls les Canadiens peuvent recevoir un reçu fiscal.
- Le temps maximal autorisé pour remplir le formulaire est de 25 minutes

☐ J'ai pris connaissance des spécifications et j'ai lu et accepté toutes les modalités et conditions.

☐ Compenser en double vos émissions dans une perspective intergénérationnelle

PAYER EN LIGNE →



Communication et marketing

Principales actions

Optimiser et innover dans les communications

- Communications corporatives
- Tourisme durable
- Main-d'œuvre
- Québec local



Principales actions

Proposer de nouvelles approches de partenariats

- Nouveau magazine régional avec l'AHRQ
- Opportunités de partenariats avec les entreprises en marketing de contenu
- Collaboration évolutive avec l'AITQ / Bonjour Québec



Association hôtelière
de la région de Québec



Principales actions

Faire **vivre**
la marque
touristique

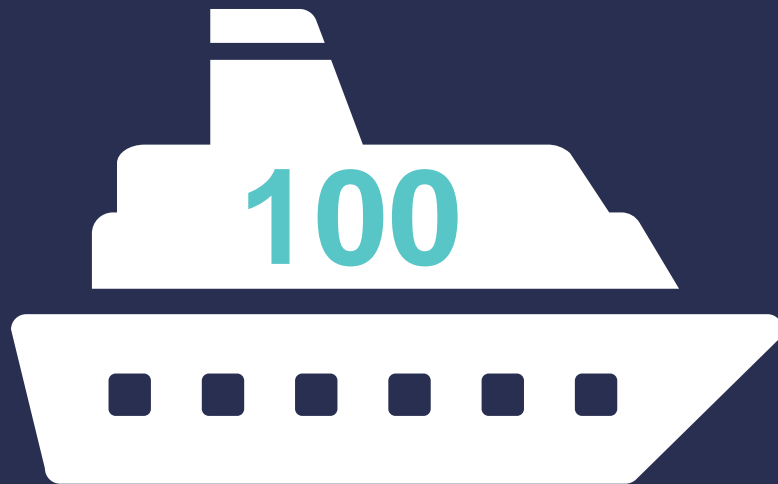


Croisières internationales

~100 escales de navires de
24 lignes de croisières différentes



130 000 croisiéristes
*visiteront Québec entre
mai et octobre 2022*



Plan stratégique 2022-2025

Source : Port de Québec



**Développement de l'offre,
des services et de l'innovation**

Principales actions

Partenariats stratégiques

Programmes d'aide
financière

Main-d'œuvre

- Immersion + travail dans l'industrie
- Formation



Accompagnement des entreprises | Offensives touristiques

1

Restez à coucher (2e nuitée gratuite) - phase 1

*Du 1^{er} novembre au 31
décembre 2021*

76 établissements
d'hébergement participants

16 354 nuitées
remboursées soit
32 708 nuitées au total

2 609 239,24 \$
remboursés aux
établissements

2

Restez à coucher (2e nuitée gratuite) - phase 2

Du 17 janvier au 4 mars 2022

104 établissements
d'hébergement participants

23 590 nuitées
remboursées soit
47 180 nuitées au total

3 720 661,49 \$
remboursés aux
établissements

3

Offre exclusive aux résidents de Québec

*50 % sur une nuitée et 25 \$
au restaurant
(1^{er} au 28 février 2022)*

55 établissements
d'hébergement participants

1 998 nuitées remboursées

220 204 \$ remboursés aux
établissements

1 314 factures de
restaurants/25 \$

4

Passeports Québec cité (30 ou 40 % de rabais)

*30 % ou 40 % de rabais à
l'achat d'un passeport
regroupant 3 ou 4 entreprises
(depuis le 4 novembre 2021)*

22 816 passeports vendus
(31 mars 2022)

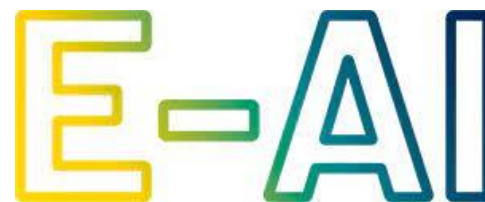
1 269 252,77 \$
remboursés aux entreprises
touristiques

Principales actions

Innovation et transformation

Partenariat avec MTLab et Québec Numérique

Appel à projet en IA
(Entertainment E-AI, Yulism)

The logo for MTLAB, featuring the letters 'MT' stacked above 'LAB' in a white, sans-serif font on a green background.The logo for E-AI, featuring the letters 'E' and 'AI' in a stylized, outlined font. The 'E' is yellow and the 'AI' is blue, with a green hyphen between them.

Autres projets 2022

- Accompagnement des entreprises touristiques dans leur transition
tourismedurable@quebec-cite.com
- Plan montagne
- Destination jeunesse





**Expérience visiteur et service
aux membres**

Principales actions

Nouveau modèle d'adhésion

Planifier et offrir des **formations, des webinaires** (ex. Classe des maîtres)

Bonification - Information
touristique (projet-pilote + reprise du service pour les croisiéristes)

Développer l'offre de **mobilité durable** (projet-pilote + casques)



Principales actions

Réaliser le plan d'action 2022
en lien avec le
résident ambassadeur
+ pour les prochaines années

Développer l'**odeur identitaire** de
Québec



DES QUESTIONS ?



N'oubliez pas de nous aider
à ce que cet événement soit
carboneutre





**Tous les
documents sont
disponibles dès
maintenant au :**

quebec-cite.com/AGA2022



Cocktail – Clubby Bar