



An aerial photograph of Quebec City, Canada, featuring the historic Château Frontenac hotel in the center. The sky is filled with dramatic, warm-toned clouds at sunset. A white line graph, consisting of two peaks and a trough, is overlaid on the image, starting from the top left, dipping down to the bottom center, and rising again towards the right side.

# 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 17<sup>e</sup> 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-wendat 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.

## NOS ENGAGEMENTS :

- 1 Contribuer à la qualité de vie des résidents;**
- 2 Accompagner les entreprises de la région de Québec dans le virage vers un tourisme durable et responsable;**
- 3 Valoriser l'offre et promouvoir les actions en tourisme durable et responsable de la région de Québec;**
- 4 Faire de DQc un organisme et un milieu de travail durable et responsable.**



## 1 Contribuer à la qualité de vie des résidents



	ACTIONS	OBJECTIFS	INDICATEURS	ANNÉES
1.1	Développer le réseau partenarial durable	Développer des partenariats clés régionaux et provinciaux de l'écosystème touristique, du secteur de l'éducation et du secteur économique.	Nombre de partenariats créés Nombre de projets développés	1 - 2 - 3
1.2	Mettre en place des projets visant la rencontre entre les résidents et les touristes	Intégrer le concept « Résident Ambassadeur » au sein de la destination. Mettre en place un comité consultatif avec les 12-17 ans.	Nombre de projets mis en place	2 - 3
1.3	Documenter et contribuer la gestion des flux touristiques sur l'ensemble du territoire de la région de Québec	Répartir dans le temps et l'espace les visiteurs sur le territoire de la région de Québec.	Nombre de projets/études réalisés Données d'achalandages et d'utilisations	2 - 3
1.4	Faciliter l'accès à la mobilité durable	Rendre accessibles les moyens de transports durables (vélo, transport en commun, navettes) aux touristes.	Nombre de projets mis en place Données d'achalandages et d'utilisations	2 - 3
1.5	Contribuer au maintien du patrimoine bâti, immatériel, social et naturel de la région de Québec	Favoriser le maillage entre les acteurs clés du secteur patrimonial de la région (partage d'informations, d'expertises, développer des projets collectifs).	Nombre de rencontres tenues Nombre de projets développés ou actions mises en place	1 - 2 - 3



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



	ACTIONS	OBJECTIFS	INDICATEURS	ANNÉES
2.1	Mettre en place des conditions responsables et durables au sein des programmes d'aide financière de DQc	Ajouter des conditions responsables et durables dans les programmes d'aide financière de DQc	Nombre de projets soutenus	1 - 2 - 3
2.2	Offrir des formations, des ateliers et des conférences aux entreprises touristiques	Développer des outils éducatifs sur le tourisme responsable et durable destinés aux entreprises touristiques (formations, conférences, capsules Web, etc.).	Nombre de formations et de conférences données Nombre d'entreprises participantes	1 - 2 - 3
2.3	Accompagner les entreprises touristiques à intégrer des pratiques d'affaires responsables et durables	Mettre en place un service d'accompagnement personnalisé.	Nombre d'entreprises touristiques accompagnées Nombre d'audits ou de diagnostics financés	1 - 2 - 3
2.4	Intégrer l'innovation dans le virage vers un tourisme responsable et durable	Développer et mettre en œuvre des mécanismes pour favoriser l'innovation des entreprises touristiques en partenariat avec les entreprises émergentes.	Nombre de projets réalisés Nombre d'entreprises	1 - 2 - 3
2.5	Mettre en place une charte d'engagement	Mobiliser et engager les entreprises touristiques à entamer le virage vers un tourisme responsable et durable.	Nombre d'entreprises touristiques engagées	3



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



	ACTIONS	OBJECTIFS	INDICATEURS	ANNÉES
3.1	Intégrer le tourisme durable sur les plateformes numériques de DQc pour l'industrie, les consommateurs et les citoyens	Créer une page dédiée au tourisme durable destinée à l'industrie touristique. Créer des outils de communication dédiés.	Page dédiée en tourisme durable mise en ligne Nombre de contenus diffusés	1 - 2 - 3
3.2	Diffuser aux entreprises les programmes d'aide financière disponibles aux entreprises touristiques	Mettre à la disposition des entreprises les sources de financement disponibles via les différents canaux de communication (infolettres, site Internet).	Nombre de contenus diffusés	1 - 2 - 3
3.3	Promouvoir aux consommateurs l'offre touristique responsable	Créer des contenus et les diffuser sur les différentes plateformes de DQc.	Nombre de contenus diffusés Nombre de sessions Nombre de pages vues	1 - 2 - 3
3.4	Mettre en place un calculateur d'émissions GES pour les touristes et de compensation carbone	Développer un calculateur GES et de compensation. Rendre disponible le calculateur aux touristes via le site Web de DQc et aux entreprises touristiques.	Nombre d'utilisateurs du calculateur Montant total compensé chez Carbone Boréal	1 - 2 - 3
3.5	Mettre de l'avant l'offre de mobilité durable de la région Québec	Diffuser l'offre de mobilité durable sur les différentes plateformes de DQc.	Nombre de publication	1 - 2 - 3

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



	ACTIONS	OBJECTIFS	INDICATEURS	ANNÉES
4.1	Devenir l'Association touristique régionale (ATR) de toutes les entreprises touristiques de la région de Québec	Soutenir tout le secteur de l'industrie touristique en développant une offre de service répondant à leurs défis et opportunités des entreprises touristiques.	Nombre d'actions mises en place	1 - 2 - 3
4.2	Diminuer l'empreinte de DQc	Doter DQc d'une politique de développement durable interne.	Politique rédigée et publiée Nombre d'actions mises en place	1 - 2 - 3
4.3	Acquérir des connaissances en tourisme responsable et durable	Développer et structurer l'offre en tourisme responsable et durable et s'assurer de l'améliorer en continu. Promouvoir l'offre en tourisme responsable et durable.	Nombre de sondages effectués Nombre de répondants par sondage Nombre de travaux de recherches réalisées	1 - 2 - 3

#### MISE EN ŒUVRE

Ce premier plan d'action en tourisme durable est destiné à l'ensemble des secteurs touristiques de la région de Québec. Il sera déployé en collaboration avec nos partenaires-clés de la région de Québec, de l'ensemble de l'industrie touristique régionale et provinciale ainsi que de nombreuses autres organisations qui nous aideront à atteindre les cibles que nous nous sommes fixées, dont : la Ville de Québec, les MRC de la Côte-de-Beaupré, de l'Île-d'Orléans, de La Jacques-Cartier et de Portneuf, la Nation huronne-wendat, l'Université Laval, le Port de Québec, Aéroport international Jean-Lesage de Québec (YQB), le ministère du Tourisme, les associations touristiques sectorielles, Carbone Boréal et Tourisme durable Québec.



# Québec

l'accent  
d'Amérique

[quebec-cite.com](http://quebec-cite.com)

Tél. : 418 641-6654

399, rue Saint-Joseph Est, Québec (Québec) Canada G1K 8E2

#### CRÉDITS PHOTOS

Steven D'Avignon, Guy Lessard, André-Olivier Lyra,  
Jeff Frenette Photography, François Gamache, Francis Gagnon,  
Marc Gignac, Audet Photo, Pierre-Nic Lessard,  
Francis Fontaine, Jasmin Brochu.

Québec

Canada