



PLAN STRATÉGIQUE 2023-2027

OUTAOUAIS

tourismeoutaouais.com

TOURISME OUTAOUAIS
MARS 2023

PLAN STRATÉGIQUE 2023-2027

© 2023 Tourisme Outaouais

Tous droits réservés.

OUTAOUAIS

tourismeoutaouais.com

The background of the entire page is a scenic aerial photograph of a lake surrounded by dense green forests, with rolling hills and mountains visible in the distance under a warm, orange and pink sunset sky.

TABLE DES MATIÈRES

Message de l'équipe	4
Introduction	6
Vision stratégique.....	9
Intentions transversales	12
Orientations stratégiques.....	15
Notre écosystème	37

MESSAGE DE L'ÉQUIPE

Tourisme Outaouais œuvre à développer et à promouvoir l'Outaouais comme **destination unique et incontournable**. Véritable **porte d'entrée du Québec** pour les clientèles ontarienne, américaine et internationale grâce à la proximité avec Ottawa, la région attire aussi les Québécois et les locaux grâce à une **offre vibrante et complémentaire** entre urbanité, culture, tourisme gourmand, plein air et loisirs sportifs.

Durant les trois dernières années, nous avons démontré **notre agilité et notre écoute** en orientant nos actions **sous le signe de la collaboration et de la transformation positive**. De belles campagnes ont été menées, des expériences distinctives ont été créées, des événements ont permis de nous rassembler et des études importantes ont été réalisées (ex. : État des lieux sur le tourisme durable dans la région).

Avec la reprise du tourisme et **la volonté de développer une destination prospère, responsable et à l'image de tous**, ce nouveau plan stratégique sur cinq ans aborde de nombreux enjeux (main-d'œuvre, événements d'affaires, vitalité en région, accessibilité, etc.) et priorise des actions fortes et structurantes.

Aujourd'hui, nous sommes fiers de vous partager une **vision commune** du développement touristique dans notre région qui fera de notre territoire une destination performante, attrayante et inclusive pour une diversité de clientèles.

Bonne lecture !

Lélia Bâcle-Mainguy, présidente du CA

Julie Kinnear, présidente-directrice générale



REMERCIEMENTS

TOURISME OUTAOUAIS

La direction tient à remercier tout le personnel qui a participé aux réflexions lors des ateliers. Ensemble, nous avons élaboré un plan ambitieux pour notre destination.

TOURISCOPE

Merci de nous avoir accompagné dans cette démarche essentielle.

Nadège Domergue
Amélie Lajoie
Gabrielle Guay
Audrey Ruffaut

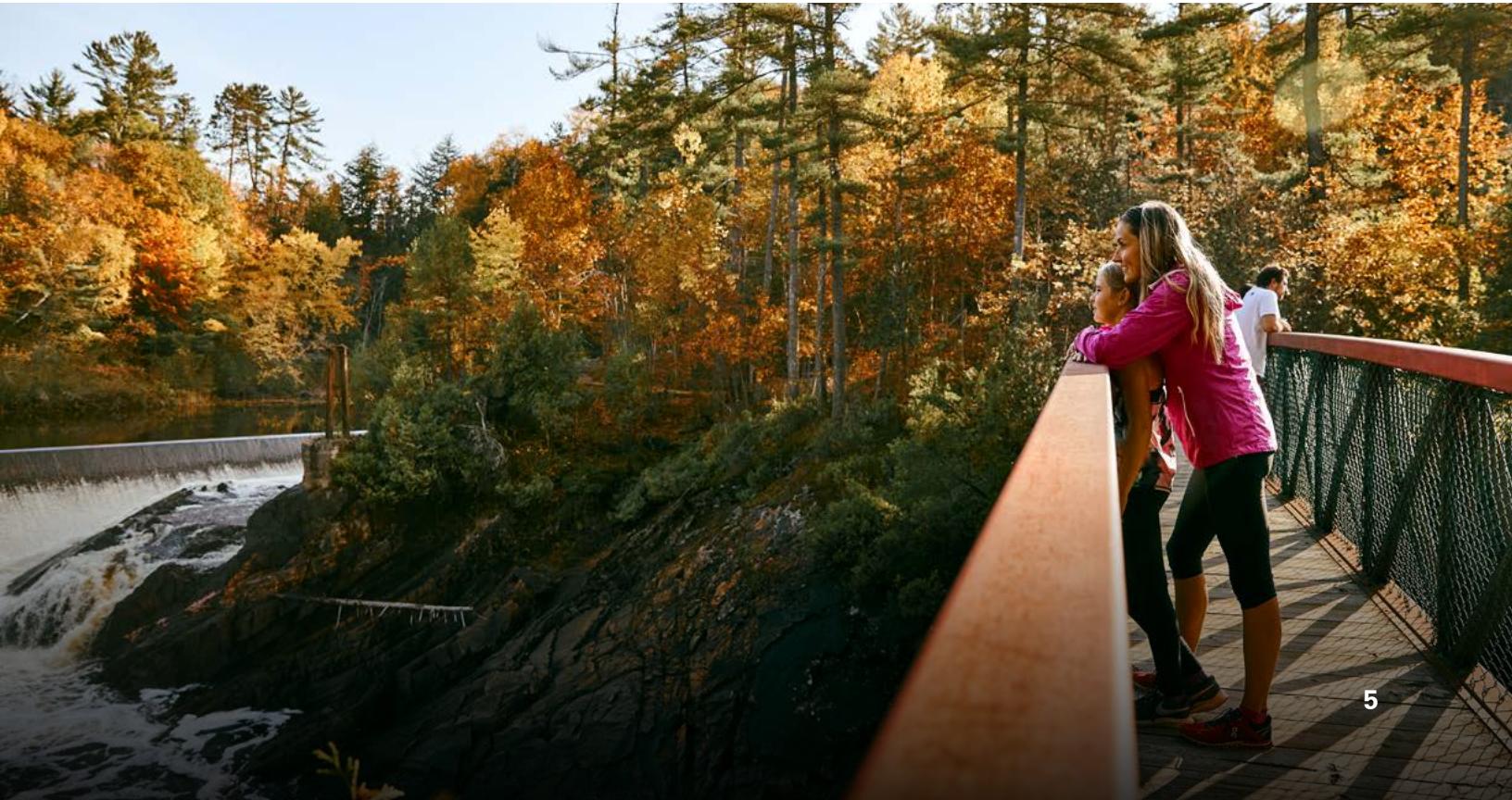


CONSEIL D'ADMINISTRATION

Lélia Bâcle-Mainguy
Michel Merleau
Simon Trudeau
Marie-Pier Riel
Hélène Léger
Amélie Rocheleau Leclair
Chantal Lair
Brittany Morin
Patrick Lamy
Dominic Morin
Steve Chang
Marie-Josée Beaulieu
Mario Aubé

TOUTE L'INDUSTRIE ET LES ACTEURS RÉGIONAUX

Tourisme Outaouais tient à remercier chaleureusement les élus, les organisations régionales et les acteurs du milieu qui ont contribué aux entrevues et aux sondages.



UNE NOUVELLE STRATÉGIE POUR LE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE L'OUTAOUAIS

Ce nouveau plan stratégique de Tourisme Outaouais est le résultat d'une démarche collective, réalisée en collaboration avec TouriScope. Il constitue la suite d'une **démarche de consultations avec le milieu** amorcée au printemps 2022 avec l'étude sur l'état des lieux du tourisme durable en Outaouais. L'approche a privilégié la concertation et l'implication aux réflexions d'une **diversité de parties prenantes**, élargie à l'ensemble de notre écosystème.

Différents mécanismes de consultation ont permis de rencontrer et d'échanger avec les membres, les partenaires, les résidents et les acteurs locaux responsables du développement économique et touristique. Des tables territoriales et sectorielles, un sondage aux membres, un sondage aux résidents sur la perception des forces et des défis régionaux, et des ateliers avec l'équipe interne et le conseil d'administration ont permis de faire émerger les **défis, les aspirations et les priorités à considérer** quant au développement du tourisme sur le territoire.

Ce plan s'inscrit également dans une **nouvelle réalité et des tendances** qui ont guidé sa réalisation et qui orienteront nos actions dans les prochaines années.

Début des consultations et de l'état des lieux sur le tourisme durable

Portrait de l'offre en tourisme durable dans la région

Tendances et bonnes pratiques des OGD (organismes de gestion de la destination – ATR)

Ateliers et entrevues avec les élus, les acteurs régionaux, l'équipe interne et le CA

Plan stratégique en tourisme 2023-2027

CONSCIENTE D'UNE NOUVELLE RÉALITÉ...



EFFETS DE LA COVID-19 SUR LES VOYAGEURS



ÉQUITÉ, DIVERSITÉ ET INCLUSION



TOURISME DURABLE ET RESPONSABLE



CONTEXTE ÉCONOMIQUE ET INFLATION



NOUVEAUX MARCHÉS DE PROXIMITÉ



ATTENTES DES EMPLOYÉS ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

... QUI MOTIVE UN RÔLE ADAPTÉ, CRÉATIF ET PROACTIF

Le tourisme en Outaouais a toujours agi comme un **catalyseur de développement économique et social pour la région**. Les projets et la vision portée par Tourisme Outaouais, en collaboration avec ses partenaires, ont assurément contribué à structurer **une offre riche et diversifiée**, et au rayonnement de ces expériences, bien au-delà de notre territoire.

Aujourd’hui, dans ce nouveau contexte postpandémique, le rôle de notre organisation doit toutefois encore s’adapter et évoluer pour amener la destination à atteindre de nouveaux horizons et objectifs. Notre priorité reste la performance des entreprises et l’attractivité de la région auprès d’une clientèle diversifiée.

Cependant, nous souhaitons adopter une approche plus large et agir de façon plus tangible sur d’autres enjeux essentiels comme la création d’expériences distinctives mettant en valeur le patrimoine et la culture locale, la gestion du territoire (gestion des flux, mobilité, concertation inclusive, etc.), l’accompagnement des entreprises ou le pivot vers un tourisme plus durable et responsable et adapté aux changements climatiques.

Le bien-être des visiteurs, l’offre récréotouristique pour les résidents et le respect de l’environnement font partie de nos nouveaux objectifs. Un leadership assumé qui permettra d’atteindre un meilleur équilibre et augmentera les retombées positives pour tous.

En parallèle, nous souhaitons propulser l’image et la notoriété de la destination avec le développement d’une offre de qualité et une promotion accrue sur nos marchés cibles. La structuration d’une intelligence d’affaires optimisée et de services d’accompagnement personnalisés permettront par ailleurs à nos entreprises d’être plus résilientes et agiles. Le soutien à l’innovation sera aussi un engagement fort afin d’aider les organisations à s’adapter ou se transformer et leur permettre de saisir des opportunités.

Tourisme Outaouais, en collaboration avec l’ensemble de ses partenaires, positionnera l’Outaouais comme une **destination incontournable et attrayante** pour les visiteurs, les résidents et les entreprises.

A photograph of two hikers in a forest. One hiker, wearing a purple top and shorts, is on the left, and another hiker, wearing a green top and shorts, is on the right. They are both smiling and giving each other a high-five. They are using trekking poles. The background is filled with green trees and foliage under a clear blue sky.

VISION STRATÉGIQUE

NOTRE RAISON D'ÊTRE

RAISON D'ÊTRE

Développer et promouvoir une destination prospère, inclusive et écoresponsable.

VISION

Faire de l'Outaouais une destination écoresponsable incontournable où le tourisme contribue activement à la prospérité économique et sociale des territoires.

MISSION

Tourisme Outaouais structure, développe et fait la promotion d'une offre touristique distinctive et de qualité. À travers un leadership rassembleur et des partenariats stratégiques, nous aidons les entreprises touristiques à propulser leurs expériences et leur développement économique, tout en favorisant l'innovation, l'inclusion et la transition durable.



NOS VALEURS

Comme organisation, les valeurs qui nous animent sont la passion, la collaboration, l'innovation, le leadership, la durabilité et l'inclusion.

PASSION

- Nous sommes passionnés par ce que nous faisons et comment nous effectuons notre travail.
- Nous nous dépassons grâce à cette puissante source d'énergie.
- Nous construisons un milieu de travail épanouissant et bienveillant.

COLLABORATION

- Nous encourageons les réflexions collectives et la cocréation.
- Nous tissons des liens avec l'ensemble des communautés.
- Nous consolidons et explorons des partenariats porteurs.

INNOVATION

- Nous sommes créatifs et prêts à transformer nos pratiques de gestion et processus.
- Nous accompagnons les entreprises dans la transition numérique.

LEADERSHIP

- Nous portons le tourisme comme levier de prospérité et de revitalisation des régions.
- Nous favorisons un développement touristique concerté.
- La confiance de nos membres, nos partenaires et l'ensemble de notre écosystème nous tient à cœur.

DURABILITÉ

- Nous prenons soin de notre industrie, de nos communautés et de notre région.
- Nous souhaitons que nos expériences et nos attraits soient accessibles.

INCLUSION

- Nous nous soucions de l'accessibilité à nos attraits et la mobilité dans la région.
- Nous valorisons le bilinguisme de notre territoire.
- Nous offrons un accueil chaleureux et inclusif.





LE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN OUTAOUAIS, ÉTAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES

Au printemps 2022, nous avons entamé une grande **réflexion collective** autour du tourisme durable sur notre territoire et réalisé un **état des lieux** quant à l'offre offerte aux visiteurs*. Ce diagnostic de la situation ainsi que les recommandations émises ont permis de nourrir et de structurer, en grande partie, ce plan stratégique.

La démarche a permis de **mieux cerner l'offre** en matière de tourisme responsable sur le territoire, mais aussi de consulter un grand nombre d'acteurs locaux et d'entreprises dans toutes les MRC et la Ville de Gatineau.

Nous avons souhaité mettre en place une **concertation participative** qui nous a permis d'engager concrètement la discussion avec toutes les parties prenantes. Désormais, nous sommes en mesure de mieux comprendre où en sont les entreprises quant à la transition durable, de voir la répartition et la nature des services ou expériences offertes, d'identifier les enjeux ou les défis territoriaux ou encore d'appréhender les attentes et les craintes des résidents.

Les échanges ont révélé aussi le besoin de compréhension commune des enjeux et des impacts des grands bouleversements nous affectant (changements climatiques, attentes des visiteurs, etc.) mais aussi celui d'accompagnement pour être en mesure

de s'adapter à cette nouvelle réalité et de saisir les nombreuses opportunités qui se profilent. Cet état des lieux nous a également permis d'approfondir nos connaissances sur le **changement de rôle (plus important et plus proactif)** qui s'opèrent dans les OGD (destinations) à l'international et les processus de certification.

Nos priorités et nos intentions quant à un développement plus responsable et inclusif portent donc sur quatre grands chantiers :

- Assumer un leadership régional en tourisme durable.
- Accompagner les membres dans la transition.
- Développer une offre et la destination de façon écoresponsable.
- Faire rayonner les expériences et les entreprises engagées.

Ce plan s'assure d'intégrer ces intentions et de les opérationnaliser via des actions fortes et structurantes pour notre industrie.

* « État des lieux du tourisme durable en Outaouais », 2022



L'INNOVATION ET LA CRÉATIVITÉ EN OUTAOUAIS, DES SOLUTIONS CONCRÈTES

Pour nous, l'innovation, c'est de **créer de la valeur** grâce à une nouvelle idée qui est pertinente dans le contexte actuel et cohérente pour répondre aux besoins de notre écosystème. Notre réalité postpandémique a changé et de belles **opportunités** sont à saisir si nous nous adaptons et mettons en place les bons leviers.

Notre volonté est de mieux faire les choses et de répondre adéquatement aux nouvelles attentes des visiteurs et aux enjeux que rencontrent nos entreprises. **L'amélioration de l'expérience client, la résilience et la performance des organisations ainsi que l'augmentation des impacts positifs du tourisme sur notre territoire sont nos priorités** pour les cinq prochaines années.

Pour ça, nous souhaitons plus que jamais insuffler une **culture d'innovation** en favorisant la réflexion collective et les synergies entre les milieux des affaires, économiques et territoriaux. L'innovation est avant tout, pour nous, un état d'esprit qui permettra à notre industrie de faire face aux enjeux et de trouver les meilleures solutions.

Favoriser l'intelligence collective à travers une concertation élargie et participative, et des partenariats stratégiques nous permettra, ensemble, de développer un tourisme plus intelligent, prospère, durable et responsable. L'innovation et la créativité font partie de nos intentions transversales et guideront toutes nos futures actions.

Nos engagements concrets pour favoriser l'innovation dans nos organisations :

- Solutions pour l'attraction, la formation et la rétention de main-d'œuvre ;
- Mise en réseau ;
- Partage d'expertise ;
- Accompagnement ;
- Soutenir la transformation numérique.

A photograph of a person from behind, wearing a blue life vest and a green jacket, paddling a dark-colored canoe on a calm lake. The person has long brown hair. The sky is a mix of blue and warm orange and yellow hues from the setting sun. In the background, there are hills or mountains. The water reflects the colors of the sky.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

#	ORIENTATIONS	SUJETS CONCERNÉS	OBJECTIFS
1	STRUCTURATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE Soutenir le développement d'une offre de qualité, durable et distinctive.	Expériences identitaires Éco-responsabilité et adaptation aux changements climatiques Accessibilité	Structurer des expériences et créer des circuits de qualité, qui propulsent la performance économique des organisations.  Soutenir le développement d'une offre touristique durable et responsable.  Améliorer l'accessibilité aux expériences touristiques, aux territoires et à la nature.
2	CONCERTATION ET MOBILISATION Mobiliser la région autour d'un leadership inclusif et des partenariats stratégiques pertinents.	Concertation inclusive Mise en réseau Partenariats porteurs Porte d'entrée	Positionner TO comme partenaire incontournable pour le développement du tourisme. Développer la destination de manière concertée, inclusive et participative.  Renforcer la synergie et la collaboration entre les membres.  Renforcer notre statut de « porte d'entrée » et agir efficacement sur les priorités en créant des partenariats stratégiques.
3	PROMOTION ET MISE EN MARCHÉ Positionner l'Outaouais comme une destination incontournable	Destination récrétouristique d'excellence Destination durable et responsable	Propulser l'Outaouais comme destination incontournable pour vivre une expérience touristique complète pour les clientèles régionales, nationales et internationales.  Renforcer l'attractivité du territoire pour les résidents.  Mettre en lumière une offre écoresponsable et innovatrice des entreprises engagées.

#	ORIENTATIONS	SUJETS CONCERNÉS	OBJECTIFS
4	TOURISME D'AFFAIRES Développer et structurer l'offre d'affaires afin d'attirer les clientèles et les événements dans notre région.	Évènements expérientiels Évènements d'envergure Centre de congrès	 Cibler une nouvelle clientèle d'affaires de proximité avec une proposition unique.  Prolonger la durée du séjour en Outaouais des touristes d'affaires.  Convertir les touristes d'affaires en touristes d'agrément.  Attirer des évènements d'envergure (offre, écoresponsabilité, créativité).
5	ACCUEIL ET SERVICES AUX MEMBRES Continuer de rehausser l'expérience des membres et la valeur du membership.	Intelligence d'affaires Accompagnement/ Formation Accueil réinventé Forfaitisation	 Combler le besoin d'acquisition de connaissances et de compétences.  Développer et diffuser des connaissances stratégiques pertinentes.  Transformer l'accueil touristique.  Poursuivre la forfaitisation par le biais de l'agence Expérience Outaouais+, vitrine des aventures à vivre dans la région.
6	MAIN-D'OEUVRE Soutenir les solutions à l'attraction, au développement des compétences et la rétention de la main-d'œuvre	Pratiques en ressources humaines (RH) innovantes Formation Valorisation de l'industrie	 Soutenir les entreprises en optimisant la formation (attraction, rétention, qualification).  Outiller les membres avec des pratiques RH innovantes (maillage, incitatifs, etc.) en collaboration avec nos partenaires clés (CQRHT, Alliance, ATS, etc.).  Attirer les employés en région en valorisant les métiers et la vie dans ces territoires.

 Objectif qui favorise l'innovation et la créativité.

 Objectif qui priorise le développement durable.

STRUCTURATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE OFFRE DE QUALITÉ, DURABLE ET DISTINCTIVE

L'Outaouais bénéficie d'atouts régionaux distinctifs (paysages agricoles étendus, villages pittoresques, voies d'eau interreliées, etc.) et regorge d'expériences touristiques de qualité. Tourisme Outaouais souhaite faire rayonner la diversité de ces expériences (gourmandes, culturelles, urbaines, sportives, de plein air, de détente, etc.) tout en propulsant le développement d'une destination intelligente et responsable. La région vise à être reconnue pour l'originalité et la qualité des activités qu'on peut y faire, ainsi que pour l'engagement des entreprises dans un tourisme plus respectueux.



STRUCTURATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

OBJECTIF 1

Structurer des expériences et créer des circuits de qualité, qui propulsent la performance économique des organisations.

ACTIONS

- Développer un concept favorisant la circulation des visiteurs sur tout le territoire.
- Soutenir les pôles touristiques dynamiques qui ont déjà un ancrage fort dans la création de produits expérientiels.
- Faire rayonner le caractère culturel identitaire de chacun des territoires.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nouvelles expériences identitaires.
- Nouveaux produits de niche.

OBJECTIF 2

Soutenir le développement d'une offre touristique durable et responsable.

ACTIONS

- Soutenir le développement sur quatre saisons et valoriser tous les temps forts de l'année.
- Développer l'offre hivernale de la région.
- Multiplier l'offre gourmande et agro-touristique.
- Soutenir nos incontournables et toutes les entreprises qui mettent en valeur, tout en les préservant, la richesse culturelle et les atouts du territoire.
- Soutenir la mise en œuvre d'actions dédiées à l'adaptation aux changements climatiques :
 - a. La mise à niveau et conception d'infrastructures capables de résister aux événements météorologiques extrêmes (ouragans, inondations, vagues de chaleur, feux de forêt ou en adaptation aux températures non saisonnières).
 - b. Le développement de produits touristiques alternatifs moins vulnérables au changement climatique (tourisme axé sur la nature, le culturel ou d'aventure).
 - c. La recherche et le développement de solutions touristiques résilientes au climat.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nouvelles expériences offertes en intersaison.
- Produits avec une empreinte écologique plus faible.
- Engagements concrets des entreprises.
- Qualité de vie des citoyens rehaussée.
- Création d'une enveloppe de financement dédiée à des initiatives favorisant l'adaptation aux changements climatiques.

STRUCTURATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

OBJECTIF 3

Améliorer l'accessibilité aux expériences touristiques, aux territoires et à la nature.

ACTIONS

- Soutenir le développement des options de transport et la mobilité durable (collectif, électrique, actif) et s'arrimer aux politiques locales.
- Contribuer à améliorer l'accès aux plans d'eau et à la nature pour tous.
- Contribuer à soutenir des projets qui préparent l'environnement et qui permettent le récrétourisme (ex.: aires naturelles).

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Meilleure dispersion des touristes, les faire circuler sur tout le territoire.
- Nouveaux partenariats avec des prestataires de services de transport.
- Amélioration de l'accessibilité pour les visiteurs à mobilité réduite.



2 CONCERTATION ET MOBILISATION

MOBILISER LA RÉGION AUTOUR D'UN LEADERSHIP INCLUSIF ET DE PARTENARIATS STRATÉGIQUES PERTINENTS

Tourisme Outaouais a à cœur de développer la destination avec l'ensemble des parties prenantes concernées par le tourisme. La concertation avec le milieu est, pour elle, garant d'un développement harmonieux et soucieux de répondre aux attentes de tous. Tisser des liens forts dans la communauté et élargir le réseau par le biais de nouveaux partenariats stratégiques renforcera l'écosystème d'affaires et la capacité à trouver les meilleures solutions.



2 CONCERTATION ET MOBILISATION

OBJECTIF 1

Positionner TO comme partenaire incontournable dans le développement du tourisme dans la région.

ACTIONS

- Poursuivre les efforts d'influence et de représentation auprès des instances gouvernementales (fédéral et provincial) et acteurs clés locaux (MRC, municipalités).
- Assumer le leadership des communications du secteur touristique.
- Porter le développement touristique comme levier de prospérité et de revitalisation des régions.
- Collaborer avec d'autres destinations, OGD/ATRs et organisations internationales pour partager des connaissances et des meilleures pratiques en matière d'adaptation au climat dans le secteur du tourisme et en encourager l'adoption dans notre région.
- Représenter l'ensemble des membres de façon juste et équitable.
- Assumer un leadership régional en tourisme durable.
- Promouvoir une équipe soudée, compétente et performante.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Satisfaction de l'ensemble des membres.
- Arrimage avec les stratégies touristiques locales.

OBJECTIF 2

Développer la destination de manière concertée, inclusive et participative.

ACTIONS

- Poursuivre les échanges avec les communautés et les organisations autochtones et respecter les principes de la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones.
- Poursuivre les discussions avec le réseau d'acteurs de développement territorial et économique (villes, MRC, SADC, chambres de commerce, etc.).
- Sonder régulièrement les visiteurs sur leur satisfaction et leurs intérêts.
- Devenir la référence d'influence dans l'univers politique.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Présence de TO aux tables de concertation régionales.
- Diversité des processus de consultation mis en place.
- Engagement des communautés locales.
- Sentiment d'être impliqué des résidents.

2 CONCERTATION ET MOBILISATION

OBJECTIF 3

Renforcer la synergie et la collaboration entre les membres.

ACTIONS

- Créer des occasions de réseautage entre les membres (intersectoriels et intrarégionaux) qui contribueront au partage de bonnes pratiques, au lien social et à l'émergence de solutions innovantes.
- Créer des tables de discussions et de réflexion sur différents sujets et enjeux avec des spécialistes (innovation ouverte).
- Assurer une pleine présence de l'équipe dans tous les territoires.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Diversité des évènements de réseautage offerts.
- Taux de participation aux activités.
- Arrimage avec les évènements des partenaires locaux.

OBJECTIF 4

Renforcer notre statut de « porte d'entrée » et agir efficacement sur les priorités en créant des partenariats stratégiques.

ACTIONS

- Renforcer les liens avec des partenaires clés à tous les niveaux de gouvernance (aéroport d'Ottawa, Ville de Gatineau, Tourisme Ottawa, etc.) déjà engagés et dont les visions partagées propulseront la destination.
- Initier de nouveaux partenariats avec un réseau d'acteurs spécialisés ou chercheurs (innovation, développement durable, préservation de l'environnement, transport, etc.).

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nouveaux partenariats pertinents et performants créés.
- Arrimage de projets.
- Reconnaissance accrue du statut de « porte d'entrée ».

3 PROMOTION ET MISE EN MARCHÉ

POSITIONNER L'OUTAOUAIS COMME UNE DESTINATION INCONTOURNABLE

L'Outaouais est déjà reconnue comme une destination de qualité pour les courtes escapades et pour y pratiquer ses loisirs sportifs et récréatifs. Tourisme Outaouais a l'intention de capitaliser sur ce statut et de l'intensifier en devenant LA destination par excellence. La complémentarité de l'offre (urbaine, plein air, artistique, gourmande, etc.) à deux pas, son unicité multiculturelle et la proximité avec Ottawa lui confère une place parfaite pour offrir une rencontre mémorable à ces visiteurs. Les touristes pourront aussi profiter de la grande diversité qu'offre la région sur quatre saisons partout sur son territoire.



3 PROMOTION ET MISE EN MARCHÉ

OBJECTIF 1

Propulser l'Outaouais comme destination incontournable pour vivre une expérience touristique complète pour les clientèles régionales, nationales et internationales.

ACTIONS

- En tant que porte d'entrée du Québec, faire valoir la facilité d'accès et la proximité de notre offre afin d'attirer la clientèle ontarienne ainsi que de nouveaux marchés internationaux.
- Mutualiser les efforts de développement et de promotion de l'offre dans « la région de la capitale du Canada » avec nos partenaires (Tourisme Ottawa, CCN, etc.).
- Augmenter la notoriété et inciter les Québécois à découvrir l'ouest du Québec.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Arrimage d'une promotion concertée avec les partenaires clés.
- Achalandage accru de nouvelles clientèles et augmentation de la durée du séjour.
- Déploiement d'une campagne marketing et messages adaptés en fonction des cibles.
- Cycle du visiteur optimisé.
- Fréquentation et abonnements accrus sur tous nos outils et plateformes numériques.

OBJECTIF 2

Renforcer l'attractivité du territoire pour les résidents.

ACTIONS

- Renforcer les connaissances de l'offre touristique auprès des résidents (attrait, hébergements, expériences, etc.).
- Accroître le sentiment de fierté et l'engagement des résidents pour leur région via le programme ambassadeurs.
- Promouvoir la diversité, la qualité et la proximité des infrastructures récréatives et des espaces naturels pour y pratiquer ses loisirs (plages publiques, cours d'eau, parcs urbains, pistes de ski de fond, montagnes pour le ski, etc.).

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Stratégie marketing dédiée et actions de promotion axées sur le récrétourisme.
- Achalandage chez nos partenaires.

3 PROMOTION ET MISE EN MARCHÉ

OBJECTIF 3

Mettre en lumière une offre écoresponsable et innovatrice des entreprises engagées.

ACTIONS

- Célébrer les entreprises qui auront pris des engagements concrets au regard de la transition (réduction des GES, adaptation aux changements climatiques).
- Mettre de l'avant nos « expériences », y compris celles favorisant un tourisme lent, la découverte culturelle, l'achat local ou la mobilité durable.
- Développer des stratégies marketing mettant de l'avant les aspects résilients au climat de la destination.
- Sensibiliser les touristes à la culture locale et aux pratiques responsables.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Déploiement de contenu en lien avec le tourisme durable
- Investissements chez nos partenaires clés faisant la promotion d'une offre durable.



4 TOURISME D'AFFAIRES

DÉVELOPPER ET STRUCTURER L'OFFRE D'AFFAIRES AFIN D'ATTRIRER LES CLIENTÈLES ET LES ÉVÉNEMENTS DANS NOTRE RÉGION

Stratégiquement située aux portes d'Ottawa, Gatineau se hisse au rang des destinations idéales pour les touristes d'affaires tant pour sa capacité d'accueil que pour son potentiel récréatif et de divertissement urbain. Par ailleurs, la région compte des attraits iconiques et des infrastructures de qualité offrant des expériences inoubliables à ces voyageurs. Pour répondre aux nouveaux besoins postpandémiques et positionner la région comme destination d'affaires incontournable, Tourisme Outaouais souhaite promouvoir une offre unique de voyage expérientiel (affaires-loisir-plaisir), attirer les congrès d'envergure et accompagner ses membres dans le développement d'événements créatifs et de pratiques écoresponsables.



4 TOURISME D'AFFAIRES

OBJECTIF 1

Cibler une nouvelle clientèle d'affaires de proximité avec une proposition unique.

ACTIONS

- Créer une proposition unique (concept, forfait) alliant activités professionnelles et de découvertes ou de détente.
- Soutenir le développement de concepts uniques d'expérience de télétravail en nature.
- Valoriser la diversité et la combinaison d'expériences à vivre à Gatineau et en région pour les équipes en activités sociales.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nouvelles expériences complémentaires : art, gourmand, culture, détente, plein air, etc.
- Stratégie de communication ciblée sur ces expériences distinctives.

OBJECTIF 2

Prolonger la durée du séjour en Outaouais des touristes d'affaires.

ACTIONS

- Soutenir une offre de « bleisure » afin de permettre aux visiteurs d'étirer leur séjour.
- Soutenir les centres de villégiature en milieu rural ou périurbain dans la personnalisation de leur offre d'activités multi-intérêts.
- Promouvoir la diversité et la complémentarité de l'offre régionale (plein air, agrotourisme, mieux-être, etc.).

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nouvelles offres de « bleisure ».
- Nombre de visiteurs « bleisure » en augmentation dans les centres de villégiature.



4 TOURISME D'AFFAIRES

OBJECTIF 3

Convertir les touristes d'affaires en touristes d'agrément.

ACTIONS

- Former les entreprises et le personnel d'accueil à l'offre d'agrément.
- Promouvoir la richesse et la diversité des activités et des expériences à vivre en Outaouais.
- Assurer un suivi avec la clientèle et lui proposer des offres et des activités plus adaptées à un séjour d'agrément.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Évaluer et concevoir un programme de fidélisation axée sur ce segment.
- Taux de clients récurrents ou d'achats répétés.
- Panier moyen augmenté.

OBJECTIF 4

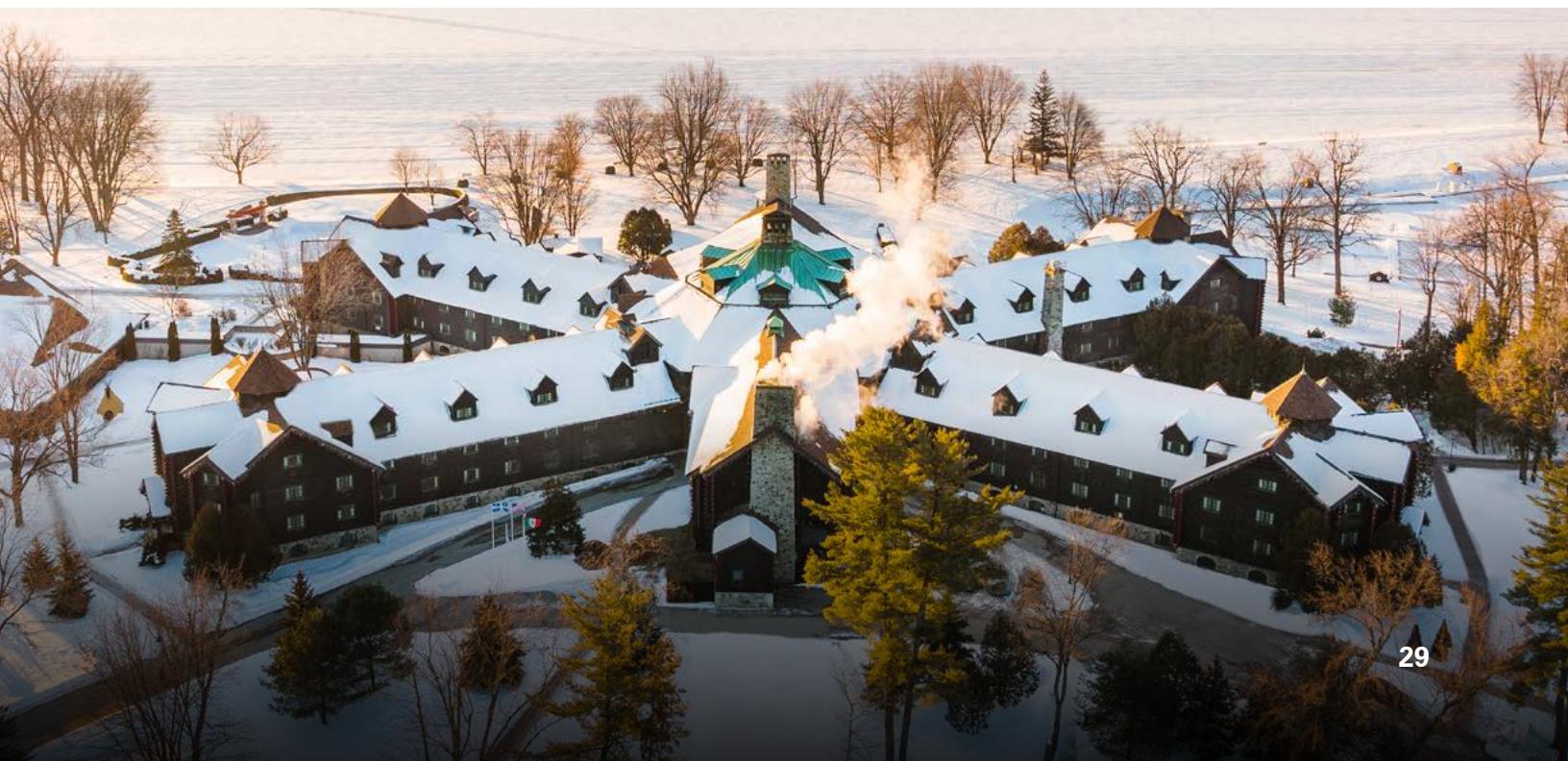
Attirer des évènements d'envergure (offre, écoresponsabilité, créativité).

ACTIONS

- Promouvoir davantage la proximité avec l'aéroport international d'Ottawa et l'aéroport de Gatineau.
- Soutenir le projet du nouveau centre des congrès.
- Accroître la promotion des lieux pouvant accueillir des grands groupes.
- Soutenir les évènements créatifs et innovants avec une politique d'écoconditionnalité.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Création d'un évènement récurrent annuel.
- Taille des groupes et nombre de participants plus élevé.
- Pratiques durables des évènements.



5 ACCUEIL ET SERVICES AUX MEMBRES

CONTINUER DE REHAUSSER LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE DES MEMBRES ET LA VALEUR DU MEMBERSHIP

Dans le contexte post pandémique, les membres ont plus que jamais besoin d'une organisation agile, à l'affût des tendances, rassembleuse, compétente et influente qui les aide à s'adapter rapidement, à briller, à prospérer ou à se transformer. Tourisme Outaouais se met 100% au service de ses membres, s'engage à offrir le meilleur des accompagnements et à faire rayonner les entreprises et leurs activités. Informer, outiller, conseiller, représenter et mettre en œuvre des actions structurantes et novatrices.



5 ACCUEIL ET SERVICES AUX MEMBRES

OBJECTIF 1

Combler le besoin d'acquisition de connaissances et de compétences.

ACTIONS

- Augmenter le niveau de compréhension et de connaissances des enjeux liés à la transition durable (ex. : adaptation aux changements climatiques).
- Outiller les membres vers la mise en place de pratiques durables adaptées à leur secteur d'activité.
- Diversifier l'accompagnement (mentorat, service-conseil, etc.).
- Aider les entreprises à s'arrimer à des certifications reconnues (hébergement, tourisme durable, évènements d'affaires, etc.).
- Offrir des formations ou des conférences sur des sujets d'importance (leadership, mise en marché, innovation, numérique, etc.).

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Programmes d'accompagnement personnalisés par secteur d'activité.
- Diversité des formations offertes.
- Nouvelle certification et nombre de membres certifiés.

OBJECTIF 2

Développer et diffuser des connaissances stratégiques pertinentes.

ACTIONS

- Optimiser le processus de collecte et d'analyse de données dans les différents points de contact et chez TO.
- Accompagner les membres avec des stratégies de collecte de données efficaces et standardisées.
- Rassembler toutes les données et disposer d'une vue transversale.
- Rendre l'information accessible aux membres et à l'industrie.
- Intégrer des nouveaux indicateurs d'éco-performance (qualité de l'emploi, bien-être au travail, gestion des flux, engagement RSE [responsabilité sociétale des entreprises], leadership participatif, etc.).

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Outil de collecte de données uniformisé.
- Outils de veille performants.
- Plateforme ou outils de diffusion des données optimisés et fréquence de la mise à jour.

5 ACCUEIL ET SERVICES AUX MEMBRES

OBJECTIF 3

Transformer l'accueil touristique.

ACTIONS

- Collaborer avec le ministère du Tourisme dans la production et diffusion d'outils d'information touristique régionale uniformes et renouvelés.
- Affiner les profils de planification et de visite selon les clientèles pour bien cerner les changements de comportements et d'utilisation des technologies.
- Soutenir des solutions innovantes pour rejoindre les visiteurs et leur proposer un contenu de qualité et personnalisé.
- Aider les membres à éléver et uniformiser leur niveau de services d'accueil.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nouveaux outils de communication créés.
- Un « Accueil Outaouais » innovant et uniformisé.
- Études de comportement et de planification réalisées.

OBJECTIF 4

Poursuivre la forfaitisation par le biais de l'agence Expérience Outaouais+, vitrine des aventures à vivre dans la région.

ACTIONS

- Poursuivre le développement de forfaits selon les expériences.
- Améliorer l'expérience de l'utilisateur du site Expérience Outaouais+.
- Améliorer l'intégration des produits de l'agence dans des outils de marketing de Tourisme Outaouais.
- Explorer de nouvelles catégories ou filtres (écoresponsabilité, télétravail, etc.).

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nouveaux membres représentés.
- Taux de satisfaction et de conversion plus élevé.
- Fonctionnalités adaptées aux enjeux actuels.
- Augmentation des ventes.

5 ACCUEIL ET SERVICES AUX MEMBRES

OBJECTIF 5 – Plan interne opérationnel

Consolider l'efficacité de l'équipe interne de Tourisme Outaouais grâce au développement des compétences en continue et cultiver le mieux-être au travail.

ACTIONS

- Améliorer les connaissances internes sur le tourisme durable et éléver les compétences de l'équipe.
- Outiliser l'organisation d'une politique RSE (responsabilité sociétale des entreprises) et de données clés (pratiques durables, impacts du tourisme, etc.).
- Favoriser le développement des connaissances sur des sujets d'importance (main-d'œuvre, innovation, etc.).
- Développer une culture d'innovation, de créativité et de mieux-être au travail.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nouvelles formations spécialisées.
- Satisfaction, rétention et bien-être au travail rehaussé.



6 MAIN-D'ŒUVRE

SOUTENIR LES SOLUTIONS À L'ATTRACTION, AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET LA RÉTENTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Tourisme Outaouais souhaite soutenir les entreprises à pallier les enjeux de pénurie de main d'œuvre. Durant les cinq prochaines années, des solutions seront explorées afin de répondre aux enjeux de saisonnalité, de compétences, de concurrence (Ontario, fédéral), d'hébergement ou de mobilité.

Allant des formations à la collecte de données en passant par des projets pilotes, du financement et des partenariats innovants, Tourisme Outaouais assure de tout mettre en œuvre pour aider les entreprises à traverser cette vague, augmenter leur résilience et pérenniser leurs activités.



6 MAIN-D'ŒUVRE

OBJECTIF 1

Soutenir les entreprises en optimisant la formation (attraction, rétention, qualification).

ACTIONS

- Développer un programme de formations diversifiées (marque employeur, accueil et intégration efficace, climat de travail, bien-être des employés, leadership, etc.).
- Réalisation de formations destinées à renforcer les capacités des communautés locales à s'adapter aux conditions climatiques changeantes.
- Soutien aux solutions innovantes et créatives de mobilité d'employés intersectorielle ou interrégionale.
- Initier des rencontres ou des projets favorisant le maillage entre les entreprises et les bassins d'employés existants (étudiants, immigrants).

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nombre de formations en ressources humaines (RH) offertes.
- Partenariats innovants intersectoriels.

OBJECTIF 2

Outiller les membres avec des pratiques RH innovantes (maillage, incitatifs, etc.) en collaboration avec nos partenaires clés (CQRHT, Alliance, ATS, etc.).

ACTIONS

- Développer des solutions structurantes avec nos partenaires clés (formations, initiatives, etc.) et profiter de leurs outils et ressources existantes.
- Favoriser la collaboration entre le milieu de la recherche et les secteurs privé et public en établissant des partenariats avec des organismes dédiés à l'entrepreneuriat, la créativité et l'innovation (MTLab, Espace d'accélération et de croissance de l'Outaouais, etc.)
- Créer des espaces et des moments de partage de connaissances et d'idées entre les membres et un écosystème élargi de spécialistes, étudiants, chercheurs, start-ups (en mode innovation ouverte).

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nombre de partenariats créés.
- Solutions innovantes trouvées collectivement dans les différents secteurs d'activité et territoires.
- Formations diverses suivies par les membres.

6 MAIN- D'ŒUVRE

OBJECTIF 3

Attirer les employés en région en valorisant les métiers et la vie dans ces territoires.

ACTIONS

- Valoriser les carrières en tourisme.
- Développer une stratégie d'attractivité territoriale plus large en collaboration avec les acteurs locaux.
- Soutien de projets comme des habitations ou logements dédiés aux employés.

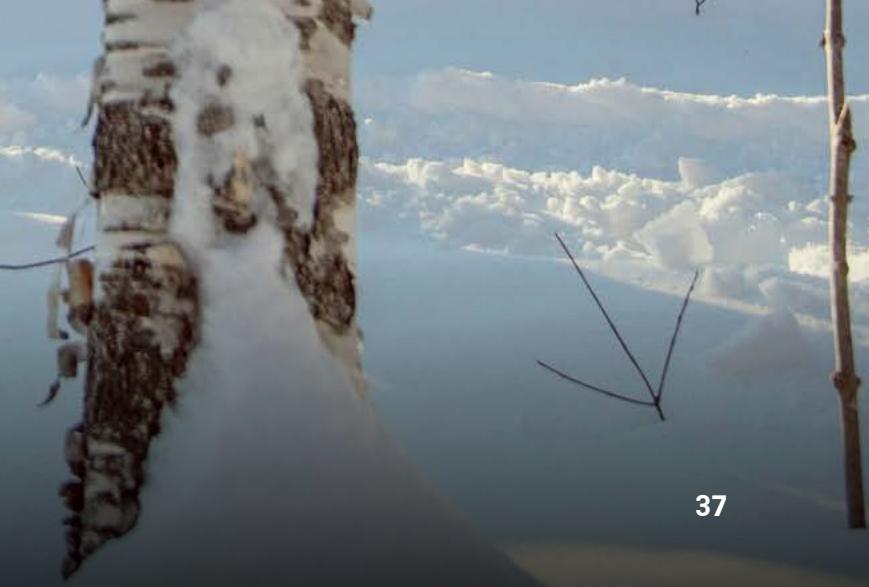
INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Stratégie d'attractivité en partenariat avec les MRC.
- Stratégie de valorisation des carrières en tourisme.
- Plateforme innovante de mise en relation employeurs-employés.





NOTRE ÉCOSYSTÈME



NOS PARTENAIRES

NOUS TRAVAILLONS ET AJOUTONS DE LA VALEUR POUR :



NOTRE INDUSTRIE

Structurer, développer et faire la promotion d'une destination prospère, inclusive et écoresponsable au bénéfice de toute l'industrie touristique en Outaouais et des communautés qui y vivent.

PARTENAIRES RÉGIONAUX

- Entreprises touristiques
- Entreprises de services aux visiteurs
- Communautés autochtones
- MRC et élus
- Ville de Gatineau
- Municipalités
- Société d'aide au développement des collectivités (SADC) et Centre d'aide aux entreprises (CAE)
- Conférence des préfets de l'Outaouais (CPO)
- Centres locaux de développement (CLD)
- Culture Outaouais
- Conseil régional de l'environnement et du développement durable de l'Outaouais (CREDDO)
- Table agroalimentaire de l'Outaouais (Croquez l'Outaouais)

- Loisirs Sports Outaouais (LSO)
- Vision centre-ville
- Chambres de commerces régionales
- Autres organismes spécialisés (Mobi-O, MTLab, Espace d'accélération et de croissance de l'Outaouais, etc.)
- Orkestra
- Prosomo

PARTENAIRES PROVINCIAUX

- Gouvernement du Québec
- Ministère du Tourisme
- Alliance de l'industrie touristique du Québec
- Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
- Députés provinciaux
- Tourisme Autochtone Québec
- Tourisme durable Québec
- Associations touristiques régionales (ATR)
- Associations touristiques sectorielles (ATS)
- Investissement Québec

PARTENAIRES NATIONAUX

- Destination Canada
- Destinations International
- Tourisme Ottawa
- Gouvernement du Canada
- Députés fédéraux
- Association touristique autochtone du Canada
- Association de l'industrie touristique du Canada
- RH Tourisme Canada
- Ministère du Tourisme
- Innovation, Sciences et Développement économique Canada
- Commission de la capitale nationale
- Aéroport d'Ottawa
- Ville d'Ottawa

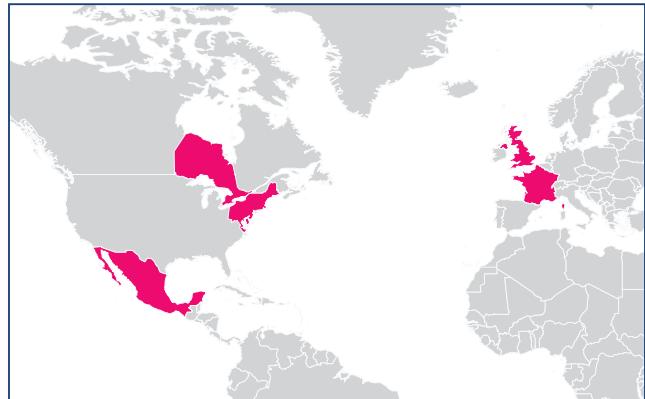
Tourisme Outaouais collabore avec de nombreux partenaires et cette liste n'est en aucun cas exhaustive ou exclusive.

NOS MARCHÉS CIBLES



PRIORITAIRES

- Montréal et sa couronne
- Ottawa
- Outaouais



EN DÉVELOPPEMENT

- Ontario
- Nord-Est des États-Unis
- France
- Mexique
- Royaume-Uni



