



Appel de propositions

Accompagnement en planification stratégique 2027-2030

Clôture : 6 mars 2026 à 16h

Faire parvenir votre proposition à :

Tourisme Outaouais

Attention :

Frédérique Henry

Directrice générale adjointe

Tourisme Outaouais

103, rue Laurier

Gatineau (Québec) J8X 3V8

Tél. : 819 576-3178

fhenry@tourisme-outaouais.ca

TOURISME OUTAOUAIS

Tourisme Outaouais (TO) est un organisme privé sans but lucratif qui fédère près de 500 entreprises et organisations actives au sein de l'industrie touristique régionale. Sa raison d'être est de positionner l'Outaouais comme une destination touristique forte, distinctive et compétitive.

À ce titre, TO agit au cœur d'un écosystème complexe regroupant des acteurs de l'hébergement, de la restauration, des attraits, des événements, des activités de plein air et de la culture. L'organisation entretient des relations structurantes avec ces partenaires, dans une logique de concertation, de cohérence d'offre et de création de valeur collective pour la destination. Aussi, TO travaille de concert avec les MRC, la Ville et plusieurs instances régionales pour catalyser le développement économique et renforcer l'attractivité du territoire.

Reconnu comme leader de l'industrie touristique régionale et partenaire stratégique du gouvernement du Québec, TO joue un rôle clé dans le développement économique de l'Outaouais et de la grande région de la capitale nationale du Canada. L'organisation assume des fonctions de coordination régionale, d'accueil et d'information touristique, de promotion et de commercialisation de la destination, ainsi que de développement de l'offre touristique, en lien étroit avec les orientations gouvernementales et les priorités régionales.

Depuis 2012, l'Outaouais détient le statut de porte d'entrée du Québec. Cette responsabilité implique à la fois l'attraction de clientèles provenant de marchés extérieurs — notamment le marché ontarien — et la capacité d'orienter et de redistribuer les visiteurs à l'intérieur de l'ensemble du territoire régional. Ce positionnement confère à TO un rôle stratégique particulier en matière de mise en marché, de segmentation des clientèles et d'arrimage entre promotion et expérience terrain.

Par ailleurs, le tourisme d'affaires constitue un axe stratégique majeur pour Tourisme Outaouais. Récemment identifié par le ministère du Tourisme comme une filière à haut potentiel pour soutenir la croissance durable du tourisme au Québec, ce secteur représente une opportunité importante pour l'Outaouais, notamment en raison de sa localisation stratégique et de son positionnement naturel pour l'accueil d'événements gouvernementaux, nationaux et internationaux.

Dans ce contexte marqué par l'évolution rapide des marchés touristiques, des attentes des clientèles, des enjeux de main-d'œuvre, de durabilité et de performance organisationnelle, TO souhaite se doter d'une planification stratégique lui permettant de clarifier ses priorités, de renforcer son positionnement et d'outiller l'organisation pour les prochaines années.

Pour refléter ces nouvelles réalités de même que demeurer arrimé à la stratégie de croissance durable 2025-2030 du ministère du tourisme (MTO), TO souhaite se munir d'une planification sur un horizon de trois ans (2027-2030), tout en adoptant une vision agile, axée sur les enjeux et les opportunités évolutifs de la région de l'Outaouais.

DESCRIPTION DU MANDAT – Accompagnement en planification stratégique

TO souhaite retenir les services d'une firme ou d'un collectif de consultants afin de l'accompagner dans l'élaboration de sa prochaine planification stratégique. Le mandat vise à doter l'organisation d'une vision claire, partagée et réaliste, alignée sur son rôle stratégique au sein de l'écosystème touristique et économique régional et sur les attentes de ses partenaires publics et privés tant du côté de l'Outaouais que d'Ottawa.

L'accompagnement recherché doit permettre à Tourisme Outaouais de prendre du recul sur son positionnement actuel, d'anticiper les transformations à l'œuvre dans l'industrie touristique et de faire des choix structurants pour les prochaines années, tant sur le plan stratégique qu'organisationnel.

À l'horizon 2027-2030, TO s'affirme comme un acteur incontournable du développement territorial, agissant comme moteur de concertation au cœur de son milieu. L'organisation assume un leadership régional accru en orchestrant la transition vers un tourisme responsable et durable, tout en propulsant le développement du tourisme d'affaires comme levier de croissance structurant. En tant que pivot d'un écosystème dynamique, TO intensifie sa collaboration stratégique avec ses partenaires d'Ottawa, visant une cohérence et une force de frappe communes pour la destination. Ce rôle de premier plan permet de déployer des solutions porteuses qui renforcent son influence régionale et consolident des alliances structurantes.

Plus précisément, le mandat devra notamment couvrir les volets suivants :

1. Diagnostic stratégique et organisationnel

Réaliser un portrait rigoureux de la situation actuelle de Tourisme Outaouais, incluant l'analyse des aspects suivants:

- le contexte externe (tendances touristiques, marchés, environnement institutionnel, enjeux de durabilité, transformation numérique, main-d'œuvre) ;
- le contexte interne (rôles et responsabilités, modèle d'affaires, capacité organisationnelle, gouvernance, processus de travail) ;
- l'arrimage entre les mandats confiés à TO, ses ressources disponibles et les attentes des parties prenantes.

2. Mobilisation et concertation des parties prenantes

Concevoir et animer une démarche structurée de consultation et de mobilisation impliquant l'équipe interne et des partenaires clés de l'écosystème touristique et économique régional, via des entrevues, des focus group et/ou des sondages. La démarche devra favoriser une appropriation réelle des enjeux et des orientations, au-delà d'un exercice purement théorique. Prendre note que TO a, à l'automne 2025, consulté ses membres lors d'une tournée terrain des MRC, et qu'un lac à l'épaule réalisé en mars 2026 aura permis également de consulter son conseil d'administration et son comité de direction.

3. Définition des orientations stratégiques

Accompagner TO dans la définition de sa vision, de ses grandes orientations stratégiques et de ses priorités d'intervention pour l'horizon couvert par la planification. Ces orientations devront être claires, hiérarchisées et cohérentes avec le rôle de chef de file régional et de porte d'entrée du Québec assumé par l'organisation.

4. Appropriation par la gouvernance et l'équipe

S'assurer que la planification stratégique produite soit comprise, portée et utilisable par le conseil d'administration, la direction et l'équipe, et qu'elle constitue un véritable outil de pilotage pour l'organisation.

Le mandat devra être réalisé dans une approche collaborative, structurée et adaptée à la réalité d'un organisme sans but non lucratif œuvrant dans un environnement multi-acteurs, avec des impératifs élevés de reddition de comptes, de concertation et d'impact régional.

CRITÈRES DE SÉLECTION

Les soumissions reçues seront évaluées selon les critères suivants :

1. Compréhension du mandat et des enjeux (25 %)

Capacité du soumissionnaire à démontrer une compréhension fine et nuancée :

- du rôle stratégique de Tourisme Outaouais comme chef de file régional et porte d'entrée du Québec ;
- des enjeux propres à un organisme sans but non lucratif évoluant dans un écosystème multi-acteurs ;
- des défis actuels et émergents de l'industrie touristique, incluant le tourisme d'affaires.

Nous recherchons un partenaire capable de déployer une véritable intelligence stratégique, capable d'apporter un regard critique et d'enrichir la démarche par une structure de réflexion dépassant la simple exécution du mandat.

2. Qualité et pertinence de l'approche méthodologique proposée (25 %)

Pertinence, cohérence et réalisme de la démarche proposée, notamment :

- la structure du processus de planification stratégique ;
- les mécanismes de consultation et de mobilisation des parties prenantes ;
- l'équilibre entre réflexion stratégique et applicabilité opérationnelle.

3. Expérience et expertise du soumissionnaire (20 %)

Expérience démontrée dans des mandats comparables, incluant :

- la planification stratégique pour des organisations publiques, parapubliques ou à but non lucratif ;
- des contextes impliquant de la concertation régionale et des partenaires multiples ;
- une connaissance du secteur touristique ou de secteurs économiques complexes (un atout important).

4. Équipe proposée et capacité d'exécution (15 %)

Qualité, complémentarité et disponibilité de l'équipe affectée au mandat :

- expertise des personnes clés impliquées ;
- clarté des rôles et responsabilités ;
- continuité de l'équipe tout au long du mandat.

5. Livrables, échéancier et capacité de mise en œuvre (10 %)

Clarté et pertinence des livrables proposés et de l'échéancier.

6. Coût global (5%)

Cohérence entre les honoraires proposés, l'ampleur du mandat et la valeur ajoutée attendue. Une proposition de prix forfaitaire est demandée.

#	Critère d'évaluation	Pondération
1	Compréhension du mandat et des enjeux – Compréhension du rôle stratégique de TO – Lecture juste de l'écosystème touristique et du tourisme d'affaires – Capacité à poser un regard critique	25 %
2	Approche méthodologique proposée – Cohérence et structure de la démarche – Qualité des mécanismes de consultation et de mobilisation – Capacité à passer de la réflexion à l'action	25 %
3	Expérience et expertise pertinente – Mandats comparables – Expérience en OSBL / secteur public ou parapublic – Connaissance du tourisme ou d'écosystèmes complexes	20 %
4	Équipe proposée et capacité d'exécution – Compétences des personnes clés – Complémentarité de l'équipe – Disponibilité et stabilité de l'équipe	15 %
5	Livrables, échéancier et mise en œuvre – Clarté des livrables – Réalisme de l'échéancier – Outils de suivi et d'appropriation	10 %
6	Coût et rapport qualité-prix – Cohérence entre honoraires et valeur ajoutée	5 %
	TOTAL	100 %

Tourisme Outaouais privilégiera les soumissions démontrant une approche sur mesure, une posture de partenariat stratégique et une capacité à accompagner l'organisation dans des choix structurants, plutôt qu'une prestation axée uniquement sur la production d'un document.

CONDITIONS GÉNÉRALES

Tourisme Outaouais se fera un plaisir de discuter de ce mandat et de répondre aux questions des personnes intéressées. Les compléments d'information, s'il y a lieu, seront partagés avec l'ensemble des soumissionnaires.

Pour de l'information supplémentaire, veuillez communiquer avec :

Frédérique Henry

Directrice générale adjointe

819-576-3178

fhenry@tourisme-outaouais.ca

Présentation de la soumission

Le ou la soumissionnaire doit présenter une soumission conforme à toutes les exigences du document d'appel d'offres.

Approvisionnement local

Nous priorisons l'approvisionnement auprès de fournisseurs de produits et services selon l'ordre de préférence suivant :

- L'Outaouais : Se situe à l'intérieur de la zone administrative de l'Outaouais.
- Le Québec : Se situe à l'intérieur du rayon de 250 km, et aussi à l'intérieur du Québec
- Le Canada : Se situe à l'intérieur du rayon de 250 km, mais à l'extérieur du Québec dans une province canadienne.
- Se situe au Canada.
- Se situe à l'international.

Acceptation des soumissions

Si Tourisme Outaouais le juge nécessaire, une première sélection pourra être effectuée. Les finalistes seraient alors invités à présenter leur soumission.

- Tourisme Outaouais n'est pas tenu d'accepter la plus basse ni aucune autre des soumissions;
- S'il est de l'intérêt de Tourisme Outaouais, ce dernier peut passer outre à tout vice de forme ou défaut mineur que peut contenir la soumission;
- Tourisme Outaouais n'est pas tenu de motiver l'acceptation ou le rejet de toute soumission.

Période de validité des soumissions

Toute soumission est valide pour une période de soixante (60) jours à compter de la date limite de réception des soumissions.

Retrait ou modification des soumissions

Le soumissionnaire ne peut ni modifier ni retirer sa soumission :

- Pendant les soixante (60) jours suivant la date limite de réception des soumissions;
- À compter du jour où sa soumission est acceptée par Tourisme Outaouais.