

RAPPORT ANNUEL 2022-2023

<u>Mot de la présidente</u>	p. 3-5
<u>Objectifs 2022-2023</u>	p. 6
<u>Statistiques de Tourisme Outaouais</u>	p. 7-19
<u>Intelligence d'affaires, données et études</u>	p. 20-23
<u>Hébergement et congrès</u>	p. 24-26
<u>Programmes</u>	p. 27-37
<u>Planification stratégique 2023-2027</u>	p. 38-42
<u>Faits saillants 2022</u>	p. 43-47
<u>Projets marketing</u>	p. 48-56
<u>Marketing</u>	p. 57-63
<u>Campagne annuelle 2022-2023</u>	p. 64-75
<u>Plateformes numériques</u>	p. 76-79
<u>Tourisme d'affaires</u>	p. 80-88
<u>Tourisme gourmand</u>	p. 89-94
<u>Équipe de TO</u>	p. 95-103

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Membres et partenaires de l'industrie touristique,

Je tiens tout d'abord à exprimer ma gratitude et ma fierté envers chaque membre de notre remarquable équipe. En tant que présidente du conseil d'administration de Tourisme Outaouais, je suis honorée de partager avec vous les réalisations et les succès que nous avons connus tout au long de l'année 2022.

La dernière année a été une période de croissance, d'innovation et de collaboration fructueuse pour notre région. Grâce à nos efforts conjoints, nous avons pu positionner l'Outaouais en tant que destination touristique incontournable. Plusieurs grands accomplissements ont été réalisés au cours de la dernière année et nous aimerions les partager avec vous.

Une nouvelle signature de campagne a été lancée, *L'Outaouais c'est tout ça !*, mettant en valeur la variété de notre offre touristique. Que ce soit pour les paysages à explorer, les attraits à essayer, les saveurs locales à déguster et les hébergements où séjourner, nous désirons inspirer les visiteurs à découvrir l'entièreté de notre région. Les différentes initiatives de notre campagne promotionnelle, nos multiples partenariats stratégiques et une présence accrue dans les salons touristiques, nous permettent de promouvoir l'Outaouais comme destination de choix en se distinguant par sa grande diversité.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'équipe de Tourisme Outaouais a aussi travaillé en étroite collaboration avec l'agence Orkestra afin de développer une gamme de vêtements touristiques, illustrée et fabriquée entièrement au Québec. Cette collection unique de chandails représente chaque territoire sous forme de personnages ludiques aux différentes caractéristiques de la région. Avec ce projet complètement #OutaouaisFun, nous désirons accroître le sentiment de fierté régionale et permettre aux visiteurs de se procurer un souvenir distinctif de la destination. Nous avons également soutenu le développement de circuits thématiques, d'activités de plein air stimulantes et d'événements culturels enrichissants pour offrir aux visiteurs une expérience mémorable et authentique en Outaouais.

Cette année fut marquée par la relance de l'industrie touristique, mais les enjeux de pénurie de main-d'œuvre y persistent encore. En partenariat avec de nombreux organismes et le gouvernement du Québec, nous avons mis en place plusieurs initiatives afin d'offrir de la formation aux employés du secteur touristique et de valoriser les emplois en tourisme. La mise en place d'une plateforme de partage de main-d'œuvre et le lancement d'un programme incitatif visant à attirer et retenir les employés dans notre industrie par le biais de la carte Avantages, représentent des efforts communs pour pallier les enjeux de main-d'œuvre.

Le développement durable est une priorité pour Tourisme Outaouais et nous y portons une attention particulière. Passant de la promotion du tourisme écoresponsable à la sensibilisation à la préservation de notre environnement naturel, nous soutenons une industrie respectueuse de son patrimoine culturel et de ses ressources. Nous sommes fiers de notre offre et nous tenons à conserver ses richesses et l'identité de son terroir si unique.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Tourisme Outaouais s'est aussi penché sur les objectifs et principaux champs d'action pour les cinq prochaines années dans la réalisation de sa planification stratégique 2023-2027. Merci à tous les acteurs du milieu, les élus et les entreprises qui y ont contribué. C'est dans l'esprit de ces priorités que nous continuerons notre collaboration avec les trois paliers gouvernementaux pour nous aider à soutenir la région dans son développement et sa promotion.

Toutes ces réalisations et bien d'autres sont le reflet du travail acharné et de l'engagement de chacun d'entre vous. Je tiens à remercier chaleureusement tous les membres de l'équipe de Tourisme Outaouais, ainsi que nos partenaires pour leur contribution essentielle à notre succès collectif.

En tant que présidente du conseil d'administration, je suis convaincue que l'année à venir sera encore plus prometteuse pour Tourisme Outaouais. Ensemble, nous continuerons à accroître la notoriété de la région de l'Outaouais en tant que destination de premier choix.

Au plaisir et bonne lecture !



Lélia Bâcle-Mainguy



OBJECTIFS 2022-2023

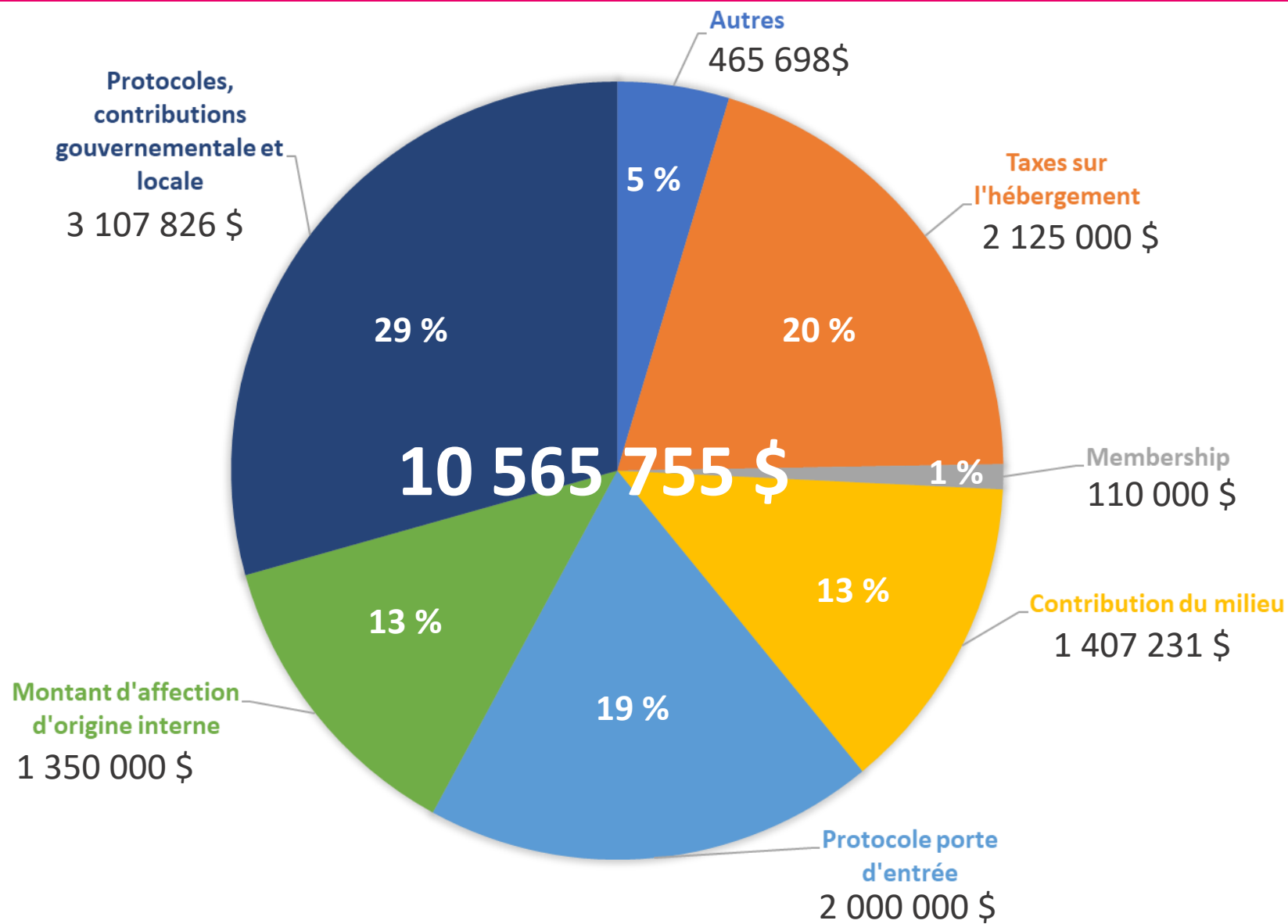
Tourisme Outaouais a concentré ses efforts autour des neuf objectifs suivants :

- 1) Améliorer la qualité de l'expérience des membres de Tourisme Outaouais, rehausser la valeur de leur membership et les soutenir dans la relance.
- 2) Positionner l'Outaouais comme une destination de choix pour nos marchés prioritaires.
- 3) Rehausser le positionnement et l'engagement de Tourisme Outaouais par le biais de partenariats stratégiques régionaux et provinciaux.
- 4) Énoncer les orientations et les conditions à mettre en place pour permettre à l'industrie touristique de traverser la crise, de s'adapter à son nouvel environnement d'affaires et de retrouver le chemin de la performance.
- 5) Maintenir et renouveler, notre statut de partenaire régional privilégié du Ministère dans le développement et la structuration de l'offre du tourisme d'agrément et d'affaires.
- 6) Développer et structurer l'offre du tourisme d'affaires afin d'attirer les événements dans notre région.
- 7) Soutenir le développement régional en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable.
- 8) Poursuivre nos efforts de mobilisation et la participation des entreprises touristiques de l'Outaouais autour de la nouvelle centrale de réservation : Expérience Outaouais+.
- 9) Favoriser une culture d'innovation et favoriser la transformation numérique au sein de l'organisation.

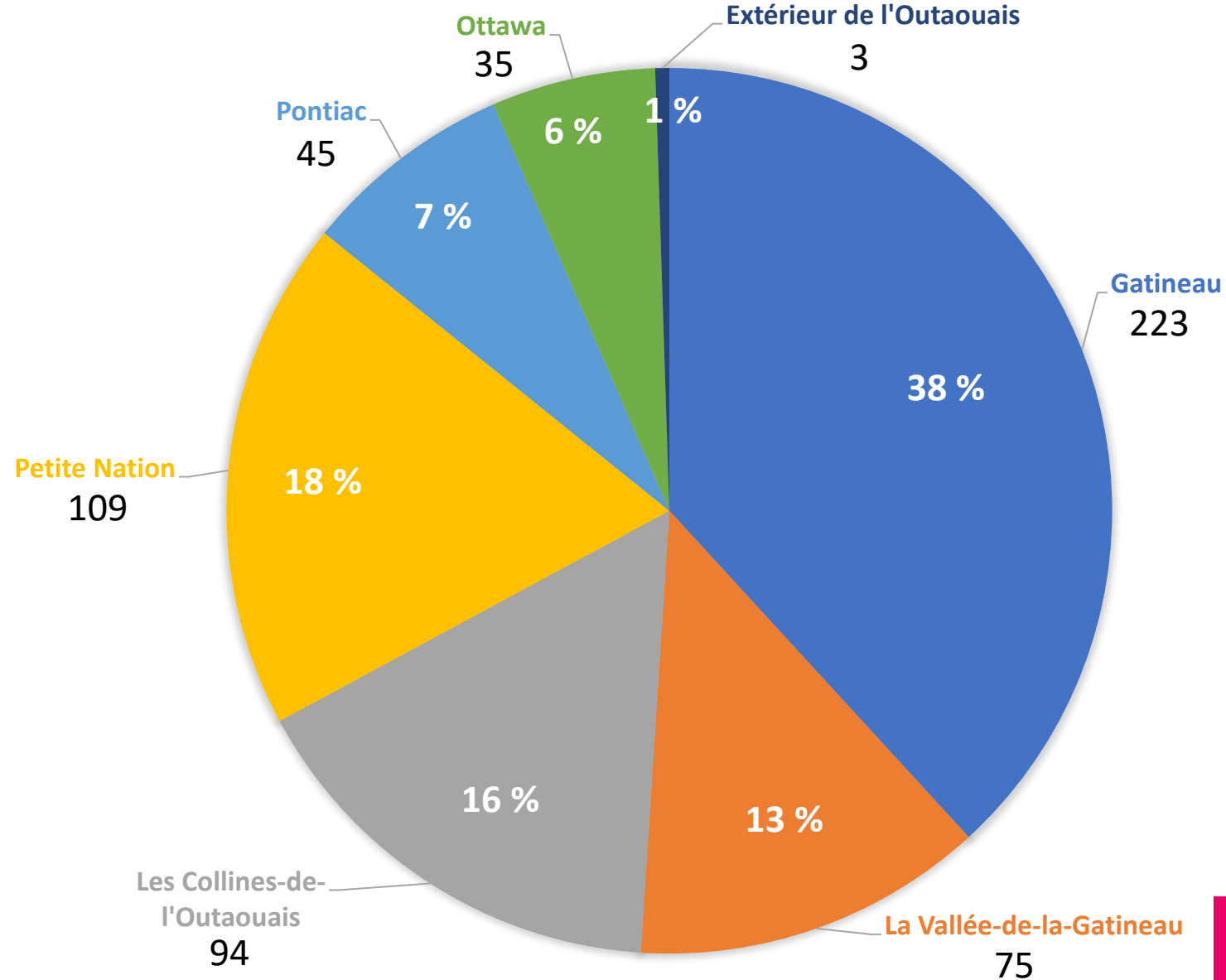
A photograph of two men walking a black dog on a gravel path through a dense forest. The man on the left is wearing a white t-shirt, khaki shorts, and a tan cap, holding the leash. The man on the right is wearing a maroon t-shirt, dark pants, and a red cap, walking alongside him. The path is surrounded by lush green trees and foliage, with sunlight filtering through the canopy.

STATISTIQUES DE TOURISME OUTAOUAIS

BUDGET ANNUEL 2022-2023

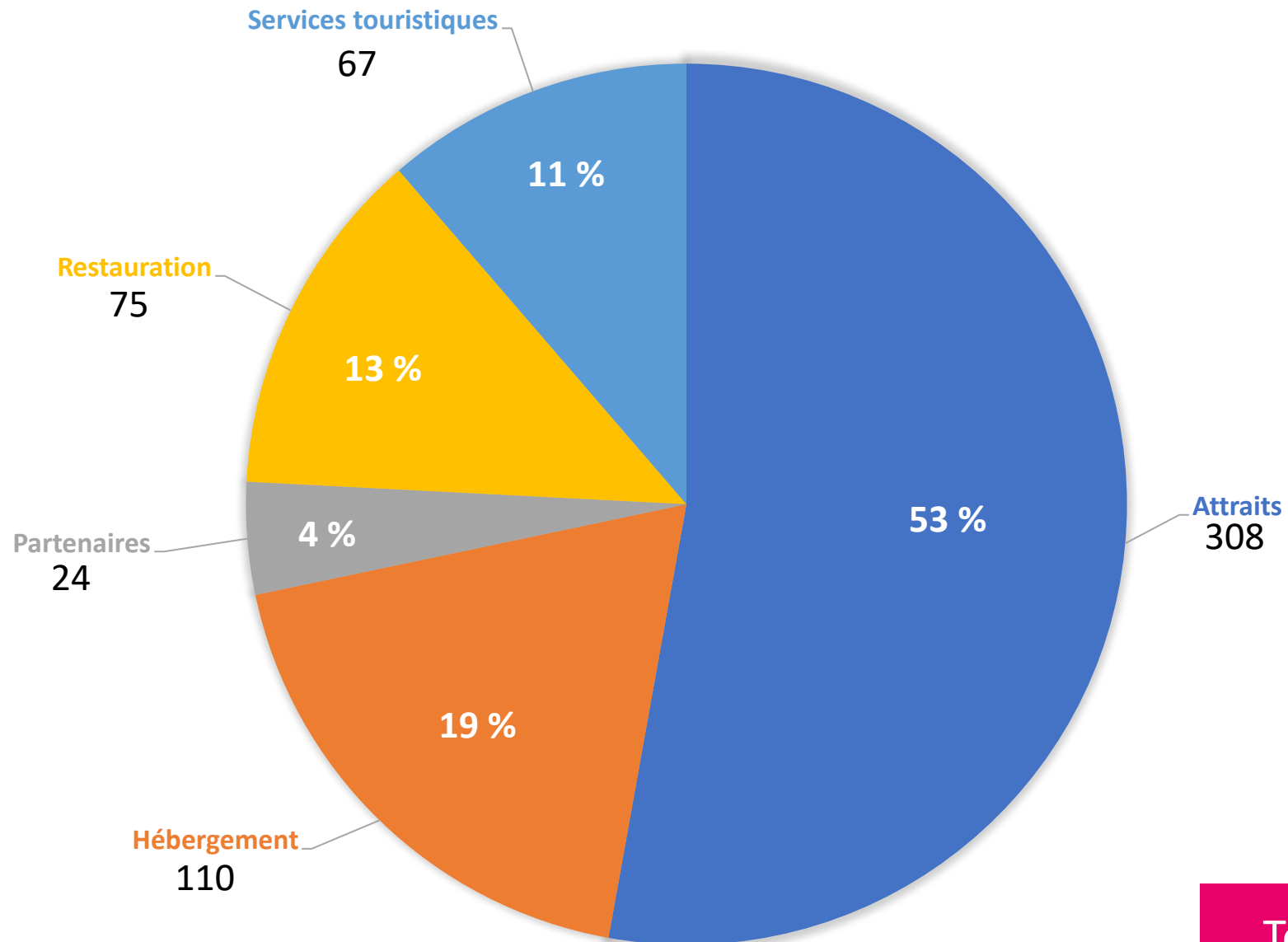


PROFIL DES MEMBRES PAR TERRITOIRE



Total : 584 membres

PROFIL DES MEMBRES PAR CATÉGORIE



Total : 584 membres

VISITE DE LA MINISTRE DU TOURISME EN OUTAOUAIS

Visite de la ministre du Tourisme, Caroline Proulx à Gatineau, le 2 mars 2023.

- Une conférence de presse a eu lieu pour faire deux annonces :
 - 3,2 millions \$ pour Croisières Outaouais pour la construction de deux nouveaux bateaux électriques;
 - 470 000 \$ pour Tourisme Outaouais pour la mise en œuvre du plan montagne de la région;
 - 4,3 millions pour la reconduction de l'Entente ATR et l'Entente de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme (EPRTNT) avaient déjà été annoncées par Tourisme Outaouais en juin 2022.



TOURNÉES DE FAMILIARISATION SUR LE TERRITOIRE

- 31 mai 2022: tournée de familiarisation dans le Pontiac pour les préposés à l'information touristique:
 - *10 entreprises visitées*
- 31 mai 2022: tournée de familiarisation dans la Petite Nation pour les préposés à l'information touristique :
 - *8 entreprises visitées*
- 1^{er} juin 2022: tournée de familiarisation dans la Vallée-de-la-Gatineau pour les préposés à l'information touristique :
 - *6 entreprises visitées*



ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX ET PARTENARIATS

28 novembre 2022: Participation à CHEO Trees of Hope

TO a remporté le 2^e prix de décoration avec son arbre mettant en valeur les activités hivernales de la région. Comme gagnant, notre arbre s'est retrouvé aux côtés de l'arbre principal dans le grand hall d'entrée du Fairmont Château Laurier pendant 6 semaines. Une belle opportunité de faire découvrir l'Outaouais chez nos voisins.



1^{er} décembre 2022: Rendez-vous du temps des Fêtes des membres

Cette année, le rendez-vous des fêtes qui se tenait à l'Association des femmes autochtones du Canada et fut précédé par une formation sur le tourisme autochtone présentée par Tourisme Autochtone Québec. L'événement fut un réel succès!



2 février 2023: Air France-KLM annonce un vol direct Paris - Ottawa

Air France-KLM a annoncé l'ouverture de sa nouvelle liaison entre l'aéroport Paris-Charles de Gaulle et l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa à compter du 27 juin 2023.

Il y aura cinq vols directs par semaine, dans des appareils d'une capacité de 224 sièges. C'est la première fois en plus de 10 ans que des vols Paris-Ottawa seront offerts à la population de la région.

Ceci fut réalisé en collaboration avec l'aéroport d'Ottawa, Tourisme Ottawa, Tourisme Outaouais et Destination Canada.



ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX ET PARTENARIATS

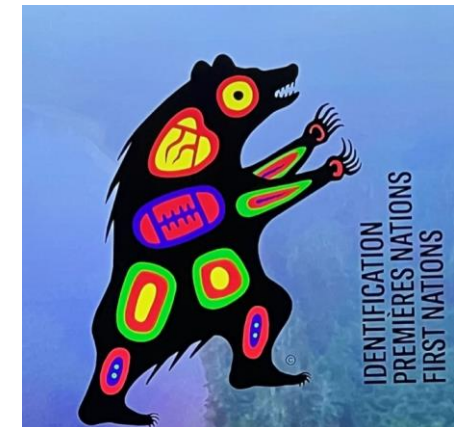
3-12 février: Aurora

TO a contribué en tant que partenaire financier à la création de l'événement d'animation hivernale du 3 au 12 février en collaboration avec la Ville de Gatineau et de Vision centre-ville *Aurora*.



22-23 mars: Grand Rassemblement 2023

Présence de plusieurs membres de l'équipe au cocktail de bienvenue (présenté par Tourisme Outaouais) au Grand Rassemblement 2023 à Gatineau. Cet événement unique de trois jours (les 22, 23 et 24 mars) regroupait le 3^e Sommet des Premières Nations et des municipalités sur la réconciliation et le 3^e cercle économique régional des Peuples autochtones et du Québec durant lequel la PDG fut invitée à y participer en tant que panelliste sur le tourisme autochtone.

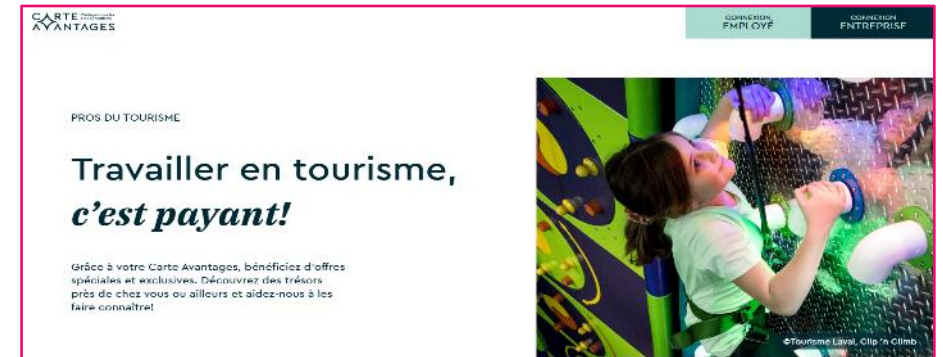


SOUTIEN AUX ENJEUX DE MAIN-D'ŒUVRE – CARTE AVANTAGES

Le programme **carte Avantages** est un programme provincial piloté par Tourisme Laval offert aux entreprises de la région qui vise à attirer et fidéliser le personnel de l'industrie touristique, à générer des visites et des revenus et à transformer ces collaborateurs en ambassadeurs du territoire. Tourisme Outaouais a lancé le programme dans la région en janvier 2023 et compte déjà **10** entreprises qui participent au programme.

Pour y participer, les entreprises doivent proposer un rabais ou une offre exclusive aux employés du secteur touristique.

- Le rabais est assumé par l'entreprise;
- Aucun frais pour participer et pour utiliser;
- Le fonctionnement est simple et **100 %** en ligne.



	Plein air et aventure Outaouais 1 entrée adulte gratuite pour le Parcours aériens
Parcours aériens, 1 entrée adulte gratuite sur des réservations de 2 à 9 personnes. Arbraska Laffèche	
	Hébergement Outaouais 10% Lofts du village (Lundi au Jeudi)
Rabais de 10% sur une nuitée au Loft du village disponible du lundi au vendredi SQUARE OLD CHELSEA	
	Divertissement Outaouais Parc Oméga
20% de réduction-billet journalier Parc Oméga Inc	
	Plein air et aventure Outaouais 25% de rabais
Rafting sur la rivière des Outaouais Rafting Momentum	
	Plein air et aventure Outaouais 15% de rabais - Labyrinthe d'eau
15% de rabais sur une aventure dans le labyrinthe d'eau au Parc Nature Éco-Odyssée Parc Nature Éco-Odyssée	
	Santé et bien-être Outaouais 15% D'ESCOMPTE SUR UN DE NOS SERVICES
Choisissez l'offre de votre choix pour l'un ou l'autre de nos services ou soins: CENTRE DE VIE	

12 ATR, 9 entreprises de l'Outaouais.

Plus de 15 000 personnes ont visité nos bureaux touristiques!

La maison du tourisme de Gatineau

- Actes de renseignement en personne : **3 145** (+ 65 %)*

Bureau d'information à Montebello

- Actes de renseignement en personne : **3 959** (+ 49 %)*

Service aux visiteurs

- Près de **1 000** troussees d'information envoyées par la poste
- Présentation sur l'Outaouais aux nouveaux étudiants en tourisme du *Collège Héritage*:
 - **15 participants**
- Présentation sur l'Outaouais aux nouveaux résidents en médecine:
 - **10 participants**

*Les données représentent les augmentations versus 21-22. Pour respecter les directives de la santé publique, La maison du tourisme de Gatineau et le bureau d'information à Montebello ont dû fermer du 12 octobre 2020 au 30 mai 2021 donc les pourcentages d'augmentations sont élevés. Les actes de renseignement peuvent être donnés à plus d'une personne (ex: 1 acte de renseignement – 3 visiteurs).

FORMATIONS OFFERTES AUX MEMBRES DE TO

Plusieurs formations furent offertes aux membres durant l'année

- Formation virtuelle sur le service à la clientèle inclusif envers la communauté 2LGBTQIA+: *12 participants (1^{re} cohorte), 8 participants (2^e cohorte)**
- Formation « Prêts pour l'été » pour les employés de première ligne: *26 participants (présentiel), 29 participants (virtuel)**
- Formation sur le tourisme autochtone: *29 participants*
- Formation virtuelle : tourisme durable: *24 participants**
- Formation virtuelle : TIKTOK – créer du contenu performant: *31 participants**
- Formation virtuelle : analyse de données avec Google Analytics pour débutants: *36 participants**
- Formation hybride sur le réseau de distribution 2023 (ARF QC): *37 participants*
- Programme les « Essentiels du modèle d'affaires durable » offert par l'ÉEQ, campus Outaouais : *2 participants (financement de 60 % offert aux membres de TO)*

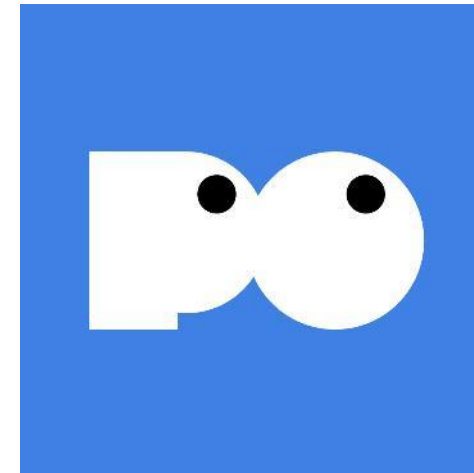
**Formation financée à 50 % par Services Québec via notre entente d'organisme délégué.*

Total : 234 participants

SOUTIEN AUX ENJEUX DE MAIN-D'ŒUVRE – PORTES OUVERTES SUR LE TOURISME

L'événement Portes ouvertes sur le tourisme fut un projet collectif de valorisation à travers 9 régions du Québec pour promouvoir l'industrie touristique, faire connaître ses métiers et susciter un intérêt auprès de la relève et des travailleurs .

- L'activité s'est déroulée du 3 au 6 mai, près de 80 entreprises touristiques de la province ont participé, dont 5 en Outaouais:
 - Parc des Montagnes noires de Ripon
 - Casino du Lac-Leamy
 - Château Fairmont Montebello
 - Le Parc Omega
 - Tourisme Outaouais (les bureaux d'information de Montebello et Gatineau).
- Les organisations participantes ont offert un accès exclusif à leur arrière-scène en recevant les explorateurs.
- Tourisme Outaouais a organisé un circuit découverte dans le cadre de cet événement. Les entreprises visitées :
 - Centre des visiteurs du Parc de la Gatineau
 - Nomades du Parc
 - Pub Chelsea
 - Le Petit bar à vin
 - Bougie Doozy
 - La confiserie de Wakefield



9 ATR, 5 entreprises de l'Outaouais.

MAIN-D'ŒUVRE – PROJET PLATEFORME DE PARTAGE DE MAIN-D'OEUVRE

Ce projet pilote fut lancé en janvier 2023 en collaboration avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) d'une durée de 5 à 6 mois pour développer et déployer un outil numérique favorisant la stabilisation des emplois de l'industrie en permettant aux entreprises de partager leur main-d'œuvre.

L'entreprise TempIn a développé cet outil qui répondra aux besoins de trois clientèles distinctes :

- les entreprises saisonnières ayant des périodes d'activités complémentaires;
- les travailleurs à temps partiel souhaitant bénéficier d'un horaire à temps plein et/ou désirant travailler à l'année longue;
- les entreprises ayant des besoins ponctuels plus soutenus ou des périodes plus calmes.



CIBLE

> Toutes les entreprises touristiques.



COÛTS

Gratuit pour les entreprises participantes au projet pilote.



DURÉE

6 mois
Connexion de décembre 2022 à mai 2023

30 entreprises participantes, dont 7 de l'Outaouais.



INTELLIGENCE D'AFFAIRES, DONNÉES ET ÉTUDES

INTERFACE DU CONSEILLER (MINISTÈRE DU TOURISME)

Le ministère du Tourisme a créé *Gestion de l'interface du conseiller* (GIC) dans le but de permettre aux responsables des lieux d'accueil de concevoir des formulaires de sondage afin de mieux connaître leur clientèle.

Les formulaires de sondage sont complétés par le personnel des lieux d'accueil à l'aide de l'interface du conseiller (IC).

Profil du visiteur dans nos bureaux touristiques

BIT de Gatineau		BIT de Montebello	
56 % de visiteurs proviennent du Québec	↓ -32 %	60 % de visiteurs proviennent du Québec	↓ -25 %
14 % de visiteurs proviennent d'autres provinces canadiennes, dont 11 % de l'Ontario	↑ 21 %	20 % de visiteurs proviennent d'autres provinces canadiennes, dont 17 % de l'Ontario	↑ 44 %
30 % de visiteurs proviennent de l'international, dont 18 % de la France, 2 % États-Unis et 2 % Royaume-Uni.	↑ 537 %	20 % de visiteurs proviennent de l'international, dont 8 % de la France, 4 % États-Unis et 2 % Allemagne	↑ 240 %

INTERFACE DU CONSEILLER (MINISTÈRE DU TOURISME)

Les questions plus fréquentes des visiteurs dans nos bureaux d'information :

7 087 sondages répondus

Randonnée pédestre 24 %
Visites culturelles 24 %
Musées 20 %
Parcs, réserves et sentiers 18 %
Restaurants 19 %
Attrait récréotouristique 17 %
Vélo 14 %
Activités en famille 11 %
Festivals et événements 10 %
Activités aquatiques et nautiques 9 %
Hébergements 8 %
Agrotourisme 8 %
Divertissement 7 %
Chemins d'eau 3 %
Sports d'hiver 2 %

BAROMÈTRE TOURISTIQUE RÉGIONAL

Le baromètre touristique régional est une initiative développée conjointement avec la Chaire de tourisme Transat, l'Alliance de l'industrie touristique du Québec et le ministère du Tourisme.

- Il comprend deux volets (un sondage court et un sondage en continu) avec des incitatifs pour stimuler le taux de réponse.
- Il permet d'obtenir de nombreux indicateurs sur la clientèle touristique comme : le but de la visite, nombre de nuitées, intention de retour, dépenses, etc.
- Trois modes de collecte des sondages:
 1. Portail wifi;
 2. Affiches avec un code QR;
 3. Signet imprimé avec le code QR.



**26 points de collecte en Outaouais en date du
31 mars 2023**

HÉBERGEMENT ET CONGRÈS



UNITÉS D'HÉBERGEMENT OCCUPÉES

Nombre moyen d'unités d'hébergement occupées quotidiennement

Données du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022

	2019	2020	2021	2022	% écart 21/22
Outaouais	1695	836	1080	1601	48,2 %
Province	43 552	22 734	29 254	41 422	41,6 %

TAUX D'OCCUPATION MOYEN

Comparatif avec certaines régions

Données du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022

	2019	2020	2021	2022	% écart 21/22
Québec et région	68,5 %	31,4 %	38,8 %	59,7 %	20,9
Mauricie	50,1 %	33,4 %	42,6 %	52,5 %	9,9
Cantons-de-l'Est	46,3 %	33,3 %	42,3 %	49,9 %	7,6
Montréal	54,9 %	27,7 %	37,4 %	54,4 %	17,0
Laurentides	51,9 %	41,3 %	45,0 %	52,6 %	7,6
Outaouais	62,1 %	32,9 %	41,4 %	58,9 %	17,5
Ensemble du Québec	60,8 %	32,4 %	41,3 %	57,1 %	15,8

A scenic photograph of a couple sitting on a wooden picnic table by a large body of water. The sun is low on the horizon to the left, creating a warm, golden glow and lens flare. The background features a forested hill under a clear blue sky. The couple is seen from the side, looking towards the water.

PROGRAMMES

Le **programme de maintien des actifs stratégiques touristiques** (EPRT volet 4) avait pour but de soutenir les entreprises du centre-ville de Gatineau qui avaient souffert des effets de la pandémie, notamment les festivals.

- Financement de **5 projets** en 2021
- Financement de **2 projets** en 2022

Investissement du ministère du Tourisme de **850 000 \$** et bonification de la Ville de Gatineau au programme de **300 000 \$** totalisant **1 150 000 \$**.

Le total des investissements privés et publics prévus dans la région lié à ces subventions : plus de **2 707 260 \$**.

Mesure de soutien vers une transition durable (MSTD) des entreprises touristiques de l'Outaouais.

Le programme MSTD a été créé dans le but de soutenir les entreprises dans leur transition durable et à réduire leur empreinte environnementale.

2 appels de projets

14 projets déposés: **5 volets 1 (études)** et **8 volets 2 (équipements)**

Résultat : 12 projets acceptés pour un total de **414 410 \$** en soutien financier

Vallée-de-la-Gatineau : 1

Pontiac : 2

Collines-de-l'Outaouais : 7

Papineau : 2

Programme de développement touristique de l'Outaouais (PDTO)

- 1^{er} appel de projets en janvier 2023 :
 - 53 dossiers déposés
 - 3 850 929 \$ demandés au PDTO pour 18 791 494 \$ prévus en investissement
 - Résultat : 19 projets financés pour un total de 878 895 \$ en contribution par le ministère du Tourisme et Tourisme Outaouais
- Papineau : 5
 - Vallée-de-la-Gatineau : 4
 - Gatineau : 2
 - Collines-de-l'Outaouais : 7
 - Pontiac : 1

Fonds de soutien aux entreprises touristiques de l'Outaouais (FSETO)

Le FSETO a été créé dans le but de soutenir les entreprises inadmissibles aux PDTTO soient les festivals et événements financés par les programmes du ministère du Tourisme et souhaitant bonifier leur offre, les gîtes touristiques, les restaurateurs (dans les catégories développement numérique et services-conseils) ainsi que les pistes cyclables.

- 1^{er} appel de projets en janvier 2023 :
 - 7 dossiers déposés
 - 289 400 \$ demandés au FSETO pour 2 955 750 \$ prévus en investissement
 - Résultat : 7 projets financés pour un total de 199 400 \$ en contribution de Tourisme Outaouais

Vallée-de-la-Gatineau : 1

Gatineau : 5

Collines-de-l'Outaouais : 1

PLAN MONTAGNES

Le Plan montagnes a été annoncé le 2 mars lors de la venue de Mme Caroline Proulx, ministre du Tourisme, et vise à accroître la vitalité et la résilience de l'écosystème d'entreprises et de communautés gravitant autour du tourisme de montagne, par le développement et la mise en œuvre d'actions concertées et durables dans les territoires où l'offre touristique de montagne se distingue et présente un potentiel structurant.

- Formation d'un comité de gestion dans le but de fixer le cadre d'application du programme et cadre de référence complété.
- 1^{er} appel de projets prévu en mai 2023.

CENTRE VORLAGE : LE CENTRE FAMILIAL PAR EXCELLENCE



CAMP FORTUNE : DES CONDITIONS EXCEPTIONNELLES



MONT CASCADES : POUR SKIEURS ET PLANCHISTES DE TOUS LES NIVEAUX



MONT STE MARIE : UN PAYSAGE SANS PAREIL



MONTMAGNY : AU CŒUR DU JARDIN



DÉVELOPPEMENT - ROUTES TOURISTIQUES

Bonification de l'offre des Chemins d'eau :

- Projet de 10 balados et développement numérique le long de la route des Chemins d'eau
 - Lancement réalisé en août 2022.
- Production et installation de 19 panneaux pour identifier les attraits incontournables de la route des Chemins d'eau.
 - Projet finalisé en décembre 2022.
- Refonte complète du site web des Chemins d'eau par la bonification du contenu historique et l'intégration de composante interactive.
 - Lancement prévu en 2023.
- Évaluation de l'accessibilité des attraits incontournables avec Kérout : dans un souci d'inclusion, nous avons démarré un partenariat avec Kérout afin d'obtenir la certification de l'accessibilité de neuf attraits incontournables (points d'ancrage) de la route des Chemins d'eau au courant de l'été 2022.

Circuit brassicole :

- Regroupement de toutes les microbrasseries membres de Tourisme Outaouais pour former un circuit de découverte et dégustation.
 - Lancement prévu en juin 2023.

Tourisme Outaouais, en partenariat avec les acteurs touristiques du territoire, a réalisé un diagnostic du territoire en matière de tourisme durable, en vue de l'intégrer à son plan stratégique 2023-2027.

Cette réflexion d'importance a bien cerné les enjeux, les besoins, les leviers et les opportunités pour la destination. La démarche visait à fédérer l'ensemble des parties prenantes autour d'une nouvelle vision et de grandes transitions communes.

Méthodologie:

- **Phase 1 :**
 - Recherche et recueil d'informations documentaires
- **Phase 2 :**
 - Écoute des parties prenantes (consultation des MRC)
- **Phase 3 :**
 - Réflexion collective et recommandations
- **Phase 4 :**
 - Plan stratégique de tourisme durable (établir de nouvelles recommandations)



État de la situation du tourisme durable en Outaouais et recommandations

Rapport final

22 juin 2022

OUTAOUAIS
tourismeoutaouais.com





RECOMMANDATIONS

Les recommandations émises dans ce présent document ne sont pas priorisées dans le temps et sont des grandes priorités afin d'intégrer certaines réflexions dans le processus de planification, qui aura lieu dans une phase subséquente.



NOUVEAU CENTRE DES CONGRÈS DE GATINEAU

En 2021-2022, Tourisme Outaouais et ses partenaires économiques se sont dotés d'une étude de pré faisabilité et des retombées économiques d'un nouveau centre de congrès dans la ville de Gatineau.

- Les conclusions étaient positives au développement du nouveau projet.
- Lors de la reprise des activités suite à la pandémie, Tourisme Outaouais souhaitait :
 - mettre à jour les coûts du projet;
 - évaluer les différents modèles de gestion et de partenariat pour le centre de congrès (incluant un hôtel d'environ 200 chambres).

Plusieurs modèles furent évalués incluant des bailleurs de fonds à tous les niveaux gouvernementaux mais en septembre 2022, le gouvernement provincial a fait l'annonce d'un investissement de **50 millions** pour la construction d'un nouveau centre des congrès dont la gestion serait confiée à une société d'état, (comme c'est le cas à Montréal et à Québec).



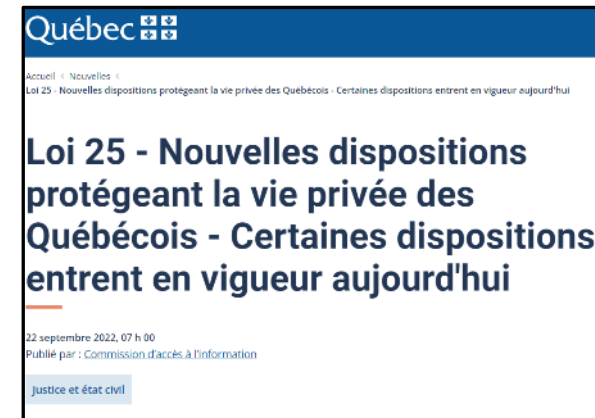
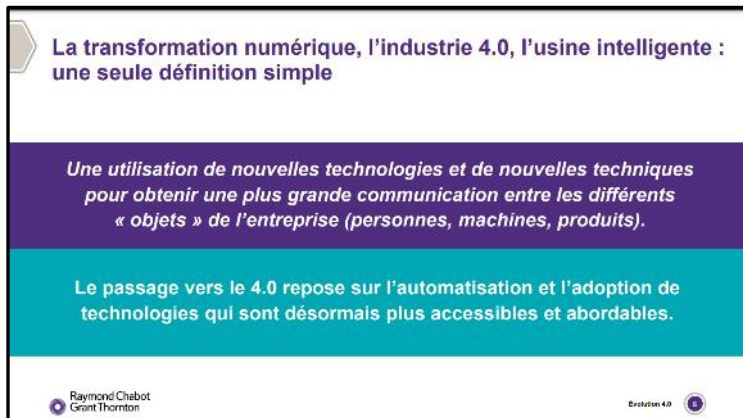
Dans le but de poursuivre notre virage numérique et dans le respect de la loi sur la protection des renseignements personnels, Tourisme Outaouais a travaillé sur les objectifs suivants :

Favoriser une culture d'innovation et favoriser la transformation numérique au sein de l'organisation.

- Réaliser un audit numérique pour aider à déterminer les projets numériques qui auraient le plus d'impact sur l'amélioration de l'efficacité opérationnelle, l'optimisation des ressources, la fiabilité des processus et la qualité des données et des informations de gestion produites.
- Compléter l'intégration de notre CRM avec notre logiciel de comptabilité pour automatiser la facturation.
- Transition vers le paiement électronique.

Loi 25 – Loi sur la protection des renseignements personnels

- Mise en place de la première phase de la Loi 25 en vigueur depuis le 22 septembre 2022.

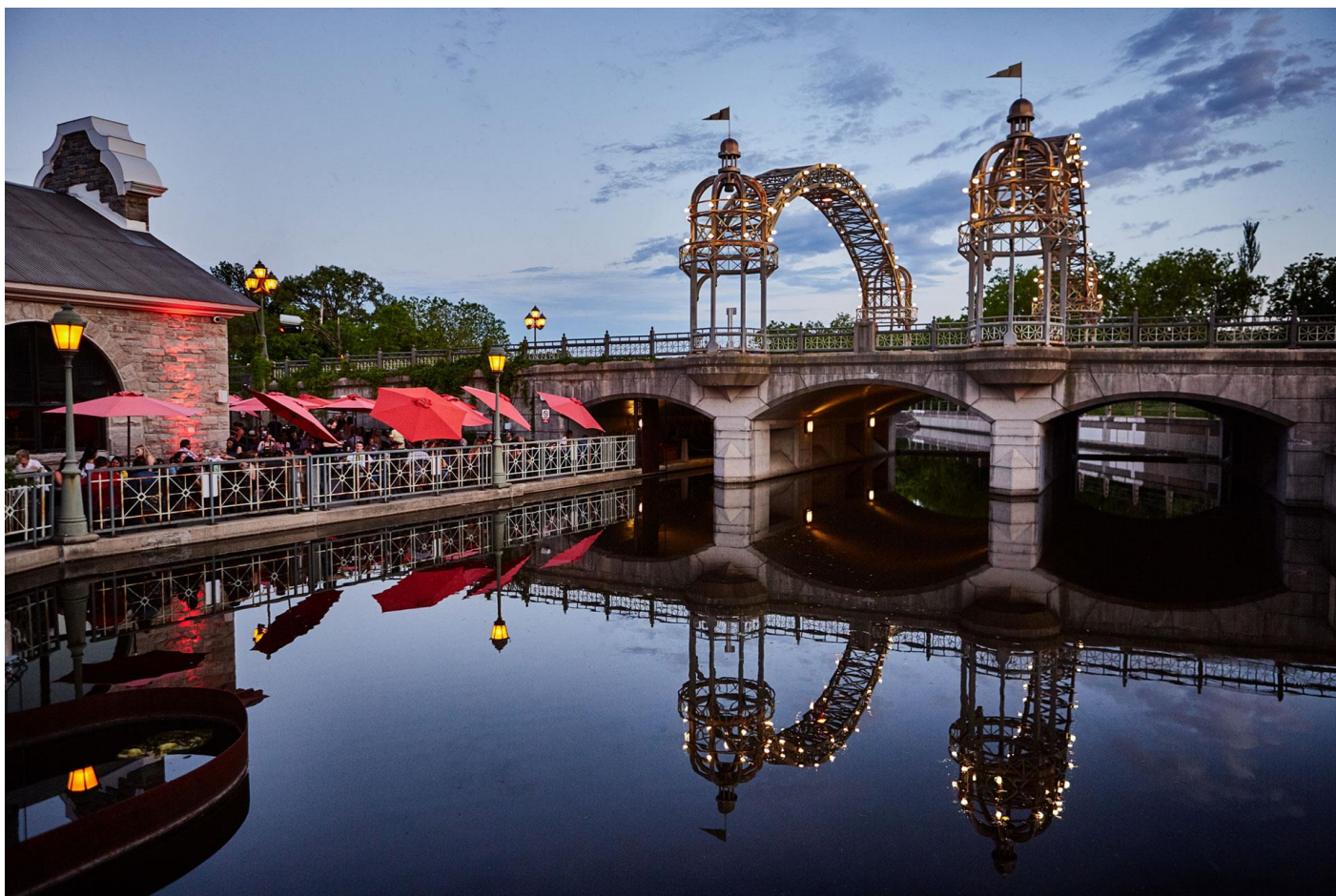


PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2023-2027



RAISON D'ÊTRE

Promouvoir et développer une destination prospère, écoresponsable et inclusive.



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.



6 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Le plan stratégique complet peut être consulté sur notre site web: tourismeoutaouais.com/plan-strategique

À noter que c'est un document vivant et qu'un plan d'action détaillé avec des indicateurs de performance précis est élaboré chaque année selon les objectifs établis.

Vers une destination prospère, inclusive et écoresponsable



Structuration et développement de l'offre

Soutenir le développement d'une offre de qualité, durable et distinctive.



Concertation et mobilisation

Mobiliser la région autour d'un leadership inclusif et des partenariats stratégiques pertinents.



Promotion et mise en marché

Positionner l'Outaouais comme une destination incontournable.



Tourisme d'affaires

Développer et structurer l'offre d'affaires afin d'attirer les clientèles et les événements dans notre région.



Accueil et services aux membres

Continuer de rehausser l'expérience des membres et la valeur du membership.



Main-d'oeuvre

Soutenir les solutions à l'attraction, au développement des compétences et la rétention de la main-d'oeuvre.

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 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 récréotouristique 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.

 Objectif qui favorise l'innovation et la créativité.

 Objectif qui priorise le développement durable.

#	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 événements 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	 Comblé 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.

FAITS SAILLANTS 2022



EXPÉRIENCE OUTAOUAIS+, UN SERVICE DE FORFAITISATION

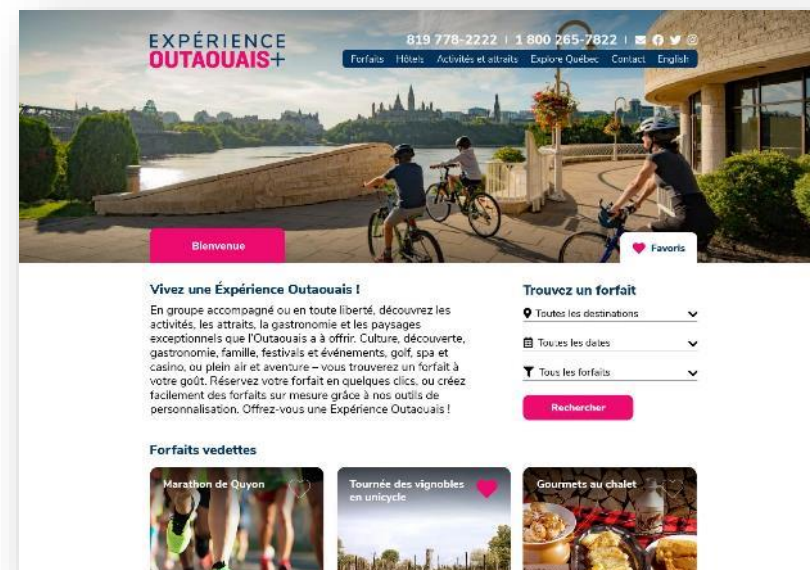
- Été 2022

- Promotion de la carte cadeau *Jaime mon centre-ville*, en collaboration avec Vision centre-ville
- Mandat pour la forfaitisation de plusieurs événements de la région:
 - Grands Feux du Casino du Lac-Leamy
 - Cirque du Soleil
 - Festival des montgolfières
 - Aéro Gatineau-Ottawa
 - J'aime ma terrasse

- Automne – Hiver 2022

- Agence admissible au programme de subvention *Explore Québec sur la route* (Enveloppe de 25 000 \$)
- Projet de développement stratégique et amélioration du site web
- Développement de *Resévit Activité* avec Reslynx (service de réservation)

	2021-2022	2022-2023
Forfaits vendus	213	242
Ventes	104 000 \$	130 000 \$
Panier d'achat moyen	488 \$	515 \$



REPRÉSENTATIONS AU NIVEAU RÉGIONAL, PROVINCIAL ET FÉDÉRAL

Rencontres avec les instances gouvernementales et acteurs régionaux

- Préfets, maires et conseillers municipaux, députés provinciaux et fédéraux et organismes régionaux (CREDDO, Chambres de commerce, Culture Outaouais, TAO, LSO, etc.).

Représentation de Tourisme Outaouais par la PDG à plusieurs comités:

- Siègne au CA de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec
- Comité directeur Entente sectorielle de développement du secteur bioalimentaire de l'Outaouais. (ESBO)
- Table de concertation sur les événements et Commission de développement économique de la Ville de Gatineau
- Comité de travail du projet de régionalisation en immigration
- G15 + Outaouais piloté par le CREDDO
- Coprésidente du Comité l'Outaouais se démarque (marketing territorial de l'Outaouais)
- Comité de relance du centre-ville de Gatineau
- Cultural Tourism Working Group (Maire et Ville d'Ottawa, Ottawa Tourism, musées et galeries d'art)
- Community Consultative Committee (Aéroport d'Ottawa, Ottawa Tourism)
- Commission des partenaires associatifs du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)
- City of Ottawa Economic Committee (Maire d'Ottawa, acteurs économiques d'Ottawa et de Gatineau)

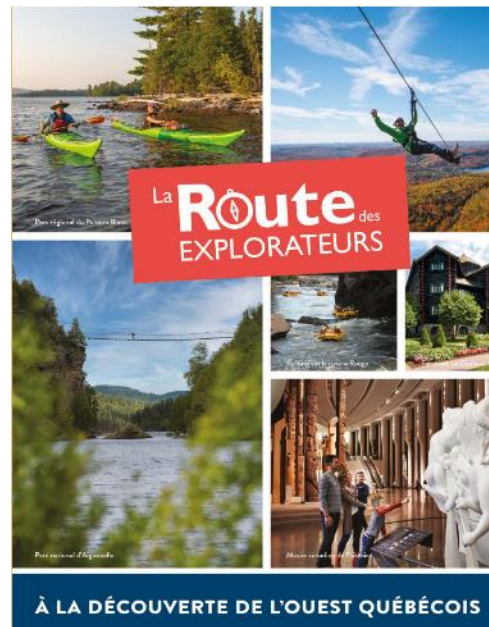
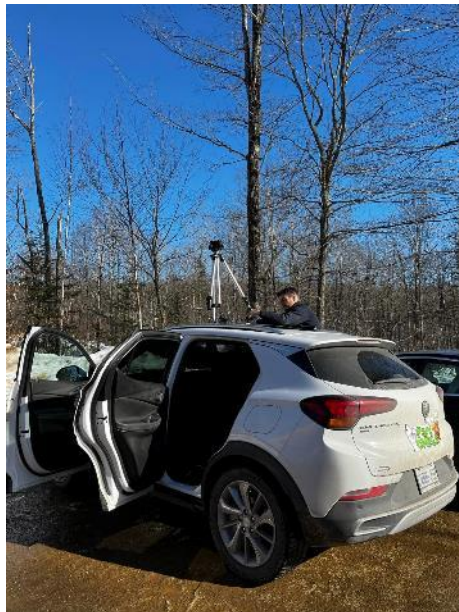
COMMERCIALISATION B2B

- 11 tournées de familiarisation individuelle et de groupe (FTI Allemagne, Terra Canada, Visiteurs, Joker, RDE Canada, RDE France, CSP Allemagne, Connections, Toundra, DC Mexique, Journaway)
- 4 webinaires/formations : Bienvenue Québec, Dream Destination, BDQ Mexique, CSP Allemagne
- Participation à 4 bourses : Rendez-vous Canada, Bienvenue Québec, OMCA, Ottawa Live
- Commandites conjointes avec Tourisme Ottawa, Route des explorateurs dans le cadre de Bienvenue Québec
- Organisation d'un blitz de vente à Toronto (partenariat avec Tourisme Ottawa)
- Formation aux équipes de production et de vente de Toundra
- Une journée de formation hybride sur le réseau de distribution (partenariat avec l'ARF et Jonview)
- Soutien à la formation en ligne sur le réseau de distribution avec certification (partenariat avec l'ARF)



COMMERCIALISATION B2B

- Réalisation d'une étude de marché pour évaluer le potentiel de l'ouest du Québec sur les marchés de proximité (partenariat avec Tourisme Laurentides et Tourisme Abitibi-Témiscamingue).
- Production de vidéos de destination pour le marché des voyageurs en **quatre langues**.
- Tournage de vidéos innovateurs utilisant la réalité virtuelle 360 (projet Hoppin) à utiliser dans le cadre de formation des équipes de Bonjour Québec ou d'activations auprès de médias et voyageurs (Immersion chez six membres).
- Placement publicitaire pour promouvoir la Route des explorateurs sur le marché français.
- Mise à jour des objets promotionnels pour la clientèle *Trade*.
- Optimisation du processus de suivi client via notre CRM.



PROJETS MARKETING



BOÎTE 100 % LOCALE

- La Boîte 100 % locale est une image de marque créée par Tourisme Outaouais en partenariat avec la Table agroalimentaire de l'Outaouais (TAO). Une initiative permettant de mettre en valeur les produits locaux de la région.
- Pour une troisième année consécutive, la **Boîte 100 % locale – Temps des fêtes** met de l'avant les produits de **12** producteurs et d'artisans de la région présents au Marché de Noël Croquez l'Outaouais des Promenades Gatineau.
- Mise en vente du 24 novembre au 23 décembre 2022, nous avons vendu **218** boîtes.
- Des points de cueillette étaient situés dans chaque territoire de l'Outaouais afin de permettre aux acheteurs en ligne de récupérer leurs boîtes à proximité de leur domicile.



COLLECTION #OUTAOUAISFUN

Tourisme Outaouais a lancé sa toute première collection de chandails illustrant la région!

- Créée sur mesure, cette collection met en valeur chaque territoire sous forme de personnages ludiques aux différentes caractéristiques de l'Outaouais. Un projet complètement **#OutaouaisFun** !
- L'objectif est d'accroître le sentiment de fierté régionale et permettre aux visiteurs de se procurer un souvenir distinctif de notre destination
- Il s'agit d'un projet réalisé en partenariat avec l'agence Orkestra.
- Rémi Allen, illustrateur natif de l'Outaouais, a créé chaque illustration spécialement pour nous.
- Les chandails sont unisexes, entièrement conçus et fabriqués au Québec et offerts en plusieurs tailles (XS-3XL).
- Un total de **six** points de vente physique à travers l'Outaouais.
- La collection complète est aussi en vente en ligne sur le site d'**Habitude Design**.



VIRÉES AUTOMNALES

Les Virées automnales étaient de retour pour une troisième édition.

Des circuits avec des arrêts agroalimentaires et des activités en plein air étaient proposés pendant trois fins de semaine de septembre à octobre :

- 24-25 septembre : Pontiac
- 1-2 octobre : Collines-de-l'Outaouais et Petite Nation
- 8-9 octobre : Collines-de-l'Outaouais et Vallée-de-la-Gatineau

Le but : faire déplacer les gens de l'Outaouais et d'Ottawa sur les différents territoires de la région durant la période du coloris automnal.

Nouveauté 2023 : un service de navette, en collaboration avec Transcollines, a été offert les samedis de chaque fin de semaine pour parcourir les circuits. Un lunch préparé par le traiteur Les Flavoureux était inclus dans le prix. Toutes les places étaient réservées dans les trois services de navettes.

17 entreprises ont participé à ces tournées en accueillant près de **5 000** visiteurs.

Partenariat avec la Table agroalimentaire de l'Outaouais
et Loisir Sport Outaouais



Derrière chaque menu, produit et expérience se cachent des gens passionnés et leur histoire.

Nous avons présenté de nouveaux portraits **de fiers ambassadeurs** en 2022-2023.

Printemps 2022 :

- Nouvelle identité visuelle et stratégie de déploiement de contenu incluant un article dans LaPresse XTRA : *5 amoureux de l'Outaouais racontent leur région.*
- Suite à cet article, trois de nos blogues ambassadeurs se sont retrouvés dans le top 10 des pages les plus consultées sur notre site web.

Été 2022 :

- Tournage et diffusion d'une nouvelle capsule : Alex Van Dieren pour le Festibière de Gatineau et InterZip Rogers.

Hiver 2023 :

- Tournage et diffusion d'une nouvelle capsule : Fanny Roy pour Dômes Outaouais.

5 amoureux de l'Outaouais racontent leur région



PROJET BALADO – LES CHEMINS D’EAU

La route touristique officielle de l’Outaouais, les Chemins d’eau, a obtenu un financement de Tourisme Québec provenant du fonds pour la bonification des routes touristiques. Ce financement nous a permis de produire un **balado** sur l’histoire et le patrimoine de produit.

C’est en partenariat avec Transistor Média que nous avons conçu les différents scénarios et que nous sommes allés à la rencontre d’historiens et de gens de la région pour réaliser **11 capsules** (balados) qui ont été lancées au mois de juin 2022.

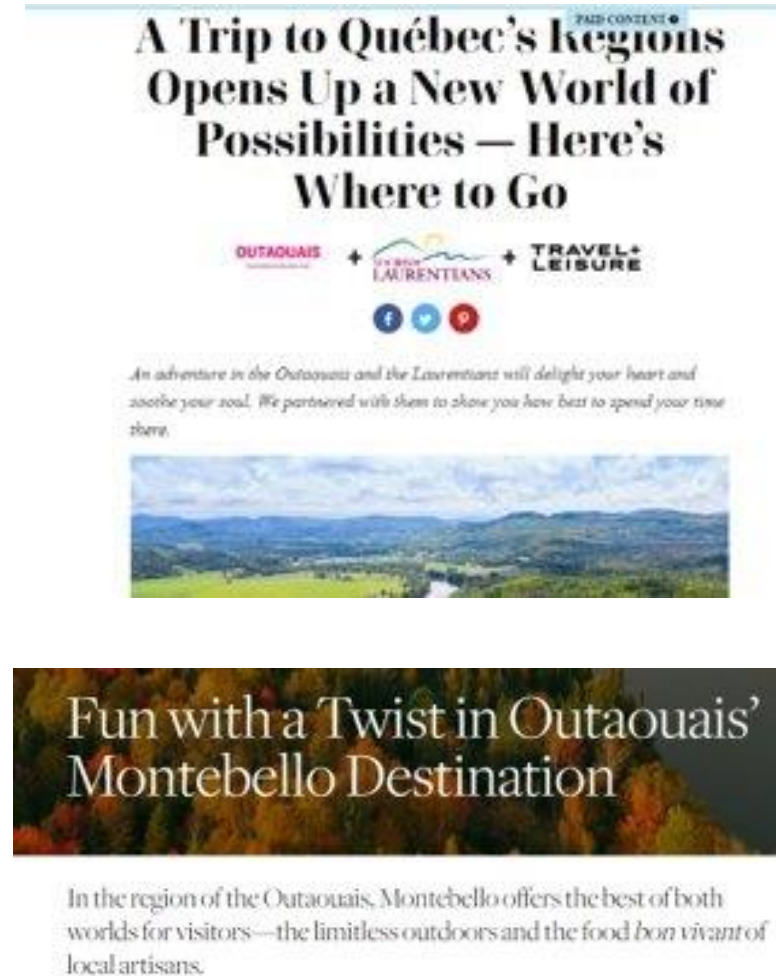
Une illustration développée par Guillaume Perreault, un artiste de l’Outaouais, a été produite spécifiquement pour ce projet afin d’y ajouter une signature visuelle unique.



PARTENARIAT AVEC DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA

Ce partenariat qui avait pour but d'attirer et de faire circuler les visiteurs en provenance de l'Ontario et des États-Unis fut majoritairement financé par Développement économique Canada (DEC).

- Travaillé en collaboration avec Tourisme Montréal, l'Office du tourisme de Québec et Tourisme Laurentides.
- La deuxième et troisième phase de cette collaboration ont été déployées au courant de l'année 2022.
- À l'été, c'est grâce à un partenariat de contenu avec Travel & Leisure que nous avons pu atteindre plus de **27 500 pages vues** sur notre article dédié.
- À l'automne, c'est un partenariat de contenu avec la BBC qui a généré plus de **19 000 pages vues** sur les deux articles publiés et dédiés à l'Outaouais.



PARTENARIAT AVEC TOURISME MONTRÉAL

Nous avons eu l'opportunité de propulser du contenu sur le site web de Tourisme Montréal mettant en valeur la région de l'Outaouais afin d'inciter les touristes à étirer leur séjour et faire une escapade dans les régions avoisinantes de Montréal, dont l'Outaouais.

- C'est un total de six articles qui ont été rédigés et mis en ligne sur le blogue de Tourisme Montréal pour promouvoir les attraits et activités de notre région :
 - Des activités uniques à vivre près de Montréal cet été;
 - 5 circuits à vélo à essayer dans les environs de Montréal;
 - 9 randonnées magnifiques pour apprécier les couleurs d'automne;
 - Trois villages pittoresques à découvrir près de Montréal;
 - Des aventures hivernales du tonnerre tout près de Montréal;
 - Vivre la féerie de l'hiver tout près de Montréal.

Des activités uniques à vivre près de Montréal cet été



En collaboration avec [Tourisme Outaouais](#)

Cet article a été mis à jour le 13 juin 2022.

La région de l'Outaouais est débordante de nature et d'activités uniques en leur genre. Comme elle se situe à quelques heures de Montréal seulement, pourquoi ne pas y faire une escapade afin d'en découvrir les attraits?



Trois villages pittoresques à découvrir près de Montréal



— [Tourisme Montréal](#)

Cet article a été mis à jour le 6 septembre 2022.

L'effervescence de la ville est enchantresse, mais non loin de Montréal (à environ deux heures de route), se trouvent quelques villages qui vous réduisent d'une tout autre manière. Lorsque l'envie de prendre la route fourmille en vous et que vous souhaitez communier avec la nature, c'est le temps



NOUVELLE SIGNATURE DE CAMPAGNE : L'OUTAOUAIS C'EST TOUT ÇA!

En collaboration avec l'agence Orkestra, cette nouvelle signature de campagne a été développée dans l'objectif de faire rayonner tout ce que l'Outaouais a à offrir sur l'entièreté de son territoire. Présentée à l'hiver 2023, elle sera déployée en grand dès l'été 2023.

- L'Outaouais se démarque par ses expériences variées, son accueil chaleureux, la beauté de ses paysages, son vaste territoire et bien sûr le « fun ».
- Cette nouvelle signature permettra de mettre en valeur la variété de notre offre touristique et de placer les magnifiques photos de notre région et notre rose signature au cœur des actions marketing pour nos membres. Nous avons une offre touristique complète et diversifiée, car **L'Outaouais c'est tout ça !** Traduit par *Outaouais is all that !* en anglais.





MARKETING

BUDGET MARKETING ANNUEL TOTAL

2 327 914 \$



RELATIONS MÉDIAS TOURISTIQUES

Les retombées médiatiques

- **352** visites médiatiques chez nos membres
- **44** tournées de familiarisation
- **592** membres suggérés aux médias
- **2** ententes d'émissions de TV signées (TVA Sports et RDS)
- **1** tournage TV national présenté à CBC *Amazing Race Canada*
- **1** tournage TV international : *Les animaux de la 8*
- **9** chroniques radio dont :
 - **1** au 104.7 FM
 - **13** au 101.9 FM (Quoi faire en Outaouais)
 - **1** au 100.1 FM
 - **1** au 106.9 FM
 - **1** au Canal M radio Ottawa-Gatineau
 - **1** entrevue Combat des régions LCN-TVA
- **2** capsules intro sur la région : Vélo Vélo et Alexis le randonneur TVA Sports
- **1** présentation région Élévateur pitch dans le cadre de l'événement les grands rendez-vous AITQ
- **100** médias à Montréal, Québec, Ottawa et Toronto ont reçu les nouveautés estivales et hivernales en Outaouais

1 523 visibilités pour nos membres
blogues, imprimés, radio, TV et médias sociaux

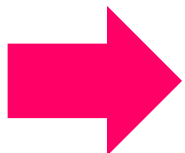
Les événements de représentation

- **2** bourses virtuelles intra-Québec
 - (61 rendez-vous de 20 minutes)
- **1** bourse TMAC en Nouvelle-Écosse
 - (90 médias présents)
- **1** événement média Bonjour Québec à Toronto
 - (37 médias présents)



1 665

mentions dans les
initiatives suivantes



Réseaux sociaux

- 617 publications – réseaux sociaux
- 145 publicités réseaux sociaux
- 296 publications corpos

Promotion

- 37 concours
- 145 publireportages, partenariat de contenu, TV, radio, pré-roll, bannières publicitaires, etc.
- 82 infolettres (agrément)
- 4 imprimés coordonnés par TO (Guide touristique, carte vélo et carte des Chemins d'eau, dépliant plein air)

Web

- 67 blogues
- 26 circuits

Présences terrain

- 78 représentations TO lors d'événements
- 47 tournages vidéo et photo
- 43 tournées de familiarisation (RPT, affaires et commercialisation)

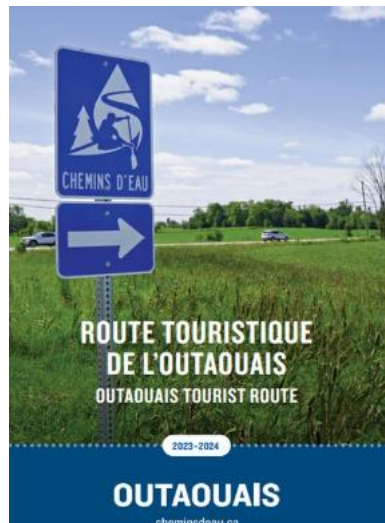
Retombées médiatiques

- 73 communications corporatives (entrevues, mentions, articles ou reportages dans les médias)
- 35 communications touristiques (articles, blogues et reportages TV ou radio touristiques)

PROMOTION DES MEMBRES ET DE LA RÉGION

Plusieurs outils marketing imprimés et numériques ont connu une refonte complète ou une mise à jour exhaustive afin d'offrir aux visiteurs la meilleure information pour leur séjour dans la région :

- Guide touristique officiel de l'Outaouais 2023-2024
- Carte des Chemins d'eau 2023-2024
- Carte vélo officielle des 5 circuits de l'Outaouais 2023-2024
- Dépliant des activités en plein air



SALONS, ÉVÉNEMENTS ET ACTIVATIONS

Salons consommateurs

En partenariat avec les MRC, Tourisme Outaouais a participé à différents salons pour promouvoir l'offre de vélo et de plein air de la région.

- **Salon de vélo de Gatineau** : 10 au 12 mars 2023, avec la présence de Nomades du Parc et la MRC de Papineau
- **Salon vélo de Montréal** : 29 avril au 1^{er} mai 2022 et 24 au 26 février 2023, avec la présence de Nomades du Parc, la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau et la MRC de Papineau
- **Salon Aventure et Plein air** : 25 et 26 mars 2023, avec la présence de la MRC Pontiac, la MRC de Papineau et CarpeDiem Aventures



SALONS, ÉVÉNEMENTS ET ACTIVATIONS

Activations terrains

L'équipe de Tourisme Outaouais s'est déployée sur le terrain lors d'événements afin de promouvoir l'offre touristique de la région ainsi que de distribuer des objets promotionnels aux participants.

Voici quelques événements durant lesquels nos activations ont pris place :

- Festival de la rue Eddy
- Triathlon Gatineau
- Festival de montgolfières de Gatineau
- Aéro Gatineau-Ottawa
- Coupe Canne de Noël
- Marathon canadien de ski
- Gatineau Loppet



CAMPAGNE ANNUELLE 2022-2023



Objectifs

- Accroître la notoriété de la région de l'Outaouais;
- Accroître l'engagement avec le contenu numérique;
- Faire circuler les résidents d'Ottawa et de l'Est ontarien **sur l'ensemble** du territoire de l'Outaouais (Gatineau et les MRC);
- Faire augmenter la durée du séjour dans la région afin de supporter les hôteliers (structuration d'offre);
- Accroître la conversion chez nos partenaires.

Stratégie

- Collaborer avec les 4 MRC et Gatineau pour développer un plan marketing personnalisé à la mise en valeur de leur territoire.

RÉSULTATS DE LA CAMPAGNE ANNUELLE

Résultats globaux

Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

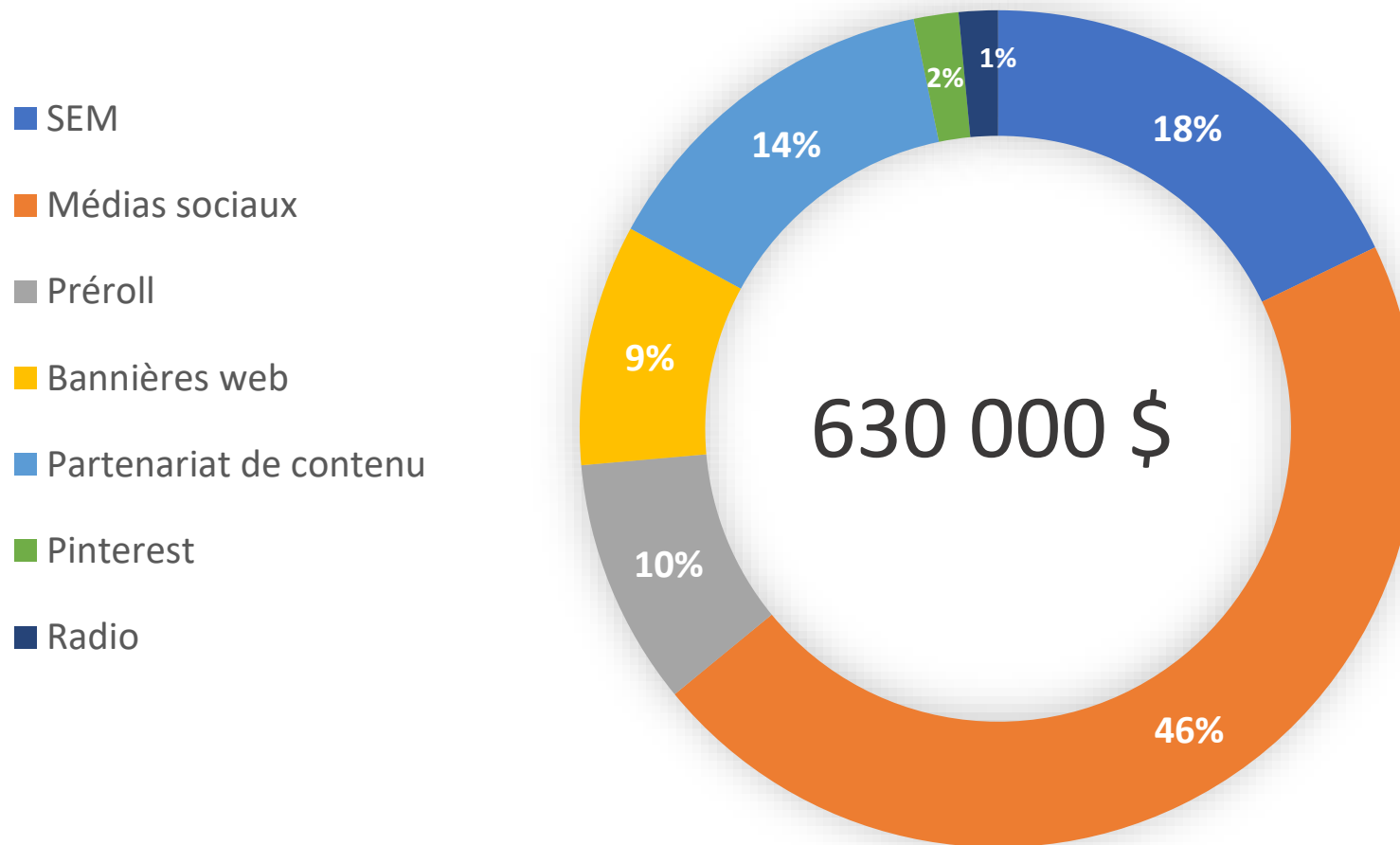
Plateformes	Impressions	Clics	CTR	CPC
Publicités (Facebook & Instagram)	17 977 190	280 392	1,56%	0,45 \$
Publicités Pinterest	1 062 288	4 903	0,46%	2,75 \$
Bannières web	16 355 065	47 966	0,29%	1,30 \$
Pré-roll	3 530 579	3 216	0,09%	16,53 \$
SEM	2 099 470	142 731	8,61%	0,87 \$
	41 024 592	479 208	2,20%	0,79 \$

Impressions : nombre de fois qu'une annonce est affichée

CTR (clickthrough Rate) : clics/impressions

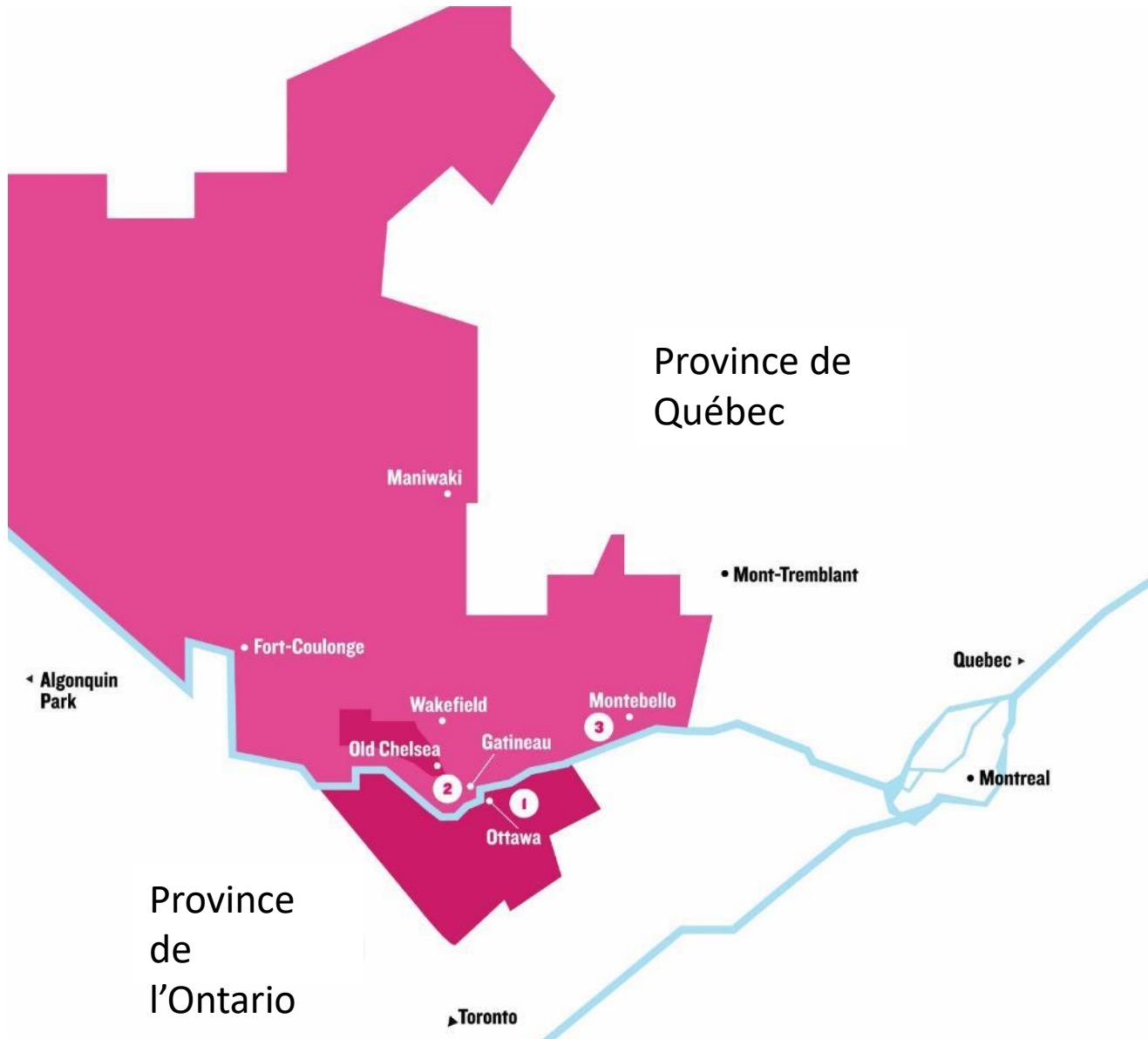
CPC: coût par clic

BUDGET MÉDIA 2022-2023



Les frais de production et d'honoraires ainsi que les opportunités spontanées telles que la venue d'influenceurs et les partenariats divers ne sont pas inclus dans ce budget. Les investissements en télévision se font via nos partenariats avec l'Alliance afin de profiter de l'effet de levier des investissements largement bonifiés.

MARCHÉS PRIORITAIRES



60 %

Montréal
(RMR) et
l'Outaouais

40 %

Ottawa et les
environs

NOS EXPÉRIENCES

Expériences	Route touristique	Culture	Gourmand	Festif	Vélo - Ski	Plein air	Hébergement	Pourvoirie	Motoneige & Quad
Objectifs	Faire découvrir la route Les Chemins d'eau aux visiteurs	Faire découvrir l'offre de nos musées et de l'expérience autochtone	Faire découvrir l'offre gourmande et agrotouristique de la région	Attirer les visiteurs à participer aux différents événements	Faire la promotion de ces activités auprès des excursionnistes	Établir notre région comme étant la destination de choix pour le plein air	Augmenter le nombre de nuitées lors des séjours. Faire découvrir l'offre diversifiée d'hébergement.	Démocratiser l'offre des pourvoiries (adeptes de chasse et pêche vs villégiature)	Faire découvrir l'offre motoneige et quad de la région
Cibles	Gastronome culturel	Familles Gastronome culturel	Épicuriens branchés Gastronome culturel	Épicuriens branchés	Adeptes de vélo/ski Plein air de luxe Familles	Adeptes de plein air Détente au grand air	Selon le type d'hébergement	Adeptes de chasse et pêche Groupe d'amis Familles	Motoneigistes Quadistes
Marchés	Grand Montréal Ottawa et Outaouais	Grand Montréal	Ottawa, Gatineau	Ottawa	Grand Montréal Ottawa	Grand Montréal Ottawa	Grand Montréal Corridor Ottawa-Kingston	Grand Montréal Ottawa	Ontario Grand Montréal
Motivations du voyageur	Beauté du paysage	Acquérir de nouvelles connaissances en terme de culture	La découverte pour tous les sens	Plaisir	Activité physique Accessibilité Qualité des sentiers et pistes	Activité physique Accessibilité Bien-être et santé	Tout touriste a besoin d'un hébergement	Espèces uniques S'évader en nature	Qualité des sentiers Bon temps en couple ou entre amis

DES PARTENARIATS DE CONTENU QUI FONT RAYONNER L'OUTAOUAIS

Voici quelques exemples de partenariats de contenu mis en place pour faire la promotion de la région :

NARCITY



ELLE



noovo moi



DES JOURNALISTES EN OUTAOUAIS

Des journalistes ont été invités par Tourisme Outaouais, en partenariat ou non avec d'autres organisations. Voici quelques exemples :

Marie-Julie Gagnon Le Devoir

- Vacances d'été sur la route des explorateurs
- Trois lieux douillets où se poser le temps d'un week-end

Nathalie Labelle Coup de pouce

Marché USA tournée « Bain de nature » AITQ

- Backpackers.com
- Go World Travel Magazine

Marché français tournée « Art de vivre les couleurs d'automne au Québec » AITQ

- Le Télégramme
- Paris Match

David Saric Toronto Life Magazine

- Bonjour Québec Outaouais Montréal

Marché canadien tournée « Winter Warm up » AITQ

- Toronto Sun

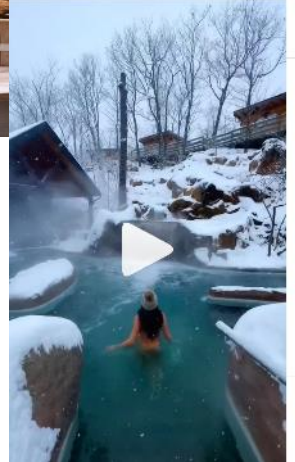


DES INFLUENCEURS EN OUTAOUAIS

Des influenceurs ont été invités par Tourisme Outaouais, en partenariat ou non avec d'autres organisations.

Voici quelques exemples :

- Anne Pelouas
- Mila Taillefer
- Félix-Antoine Tremblay
- Stéphanie Bureau
- Julia Thompson et Angela Liggs
- Julia Weber
- Christopher Mitchell
- 1^{er} prix au *Ottawa Tourism Writing award 2022*



MISER SUR LE TOURISME LOCAL

Voici quelques exemples de partenariats de contenu mis en place pour faire la promotion de la région :

Présence dans les médias locaux

- L'objectif est de faire déplacer les gens de l'Outaouais sur l'ensemble du territoire.
- Plusieurs placements publicitaires avec La Presse touristique, 104.7 Outaouais et Le Droit.

Chroniques radio mensuelle au 104.7 Outaouais

- Une chronique mensuelle met de l'avant les différentes activités à faire dans la région le premier vendredi du mois dans l'émission *LP le midi*. Nous avons débuté cette collaboration en octobre 2022 et ce partenariat s'échelonnnera sur une année complète.

La Presse touristique

- Présence de publicité pleine page dans trois éditions en 2022-2023.



PLANS MRC 2022-2023

Les plans MRC sont des ententes mises en place entre Tourisme Outaouais et les MRC afin de faire rayonner les territoires dans la campagne marketing de TO. Ces opportunités permettent aux partenaires de profiter de l'effet de levier de nos investissements afin d'atteindre une plus grande portée dans leurs actions.

Plusieurs belles visibilitées ont découlé des plans MRC dans la dernière année. Parmi celles-ci, notons :

- Publi-reportage et pleine page de publicité dans le magazine Géo Plein Air (**Collines-de-l'Outaouais**)
- Article commandité avec Silo 57 (**Petite Nation**)
- Nouvelle vidéo pour la promotion de la motoneige et du pont interprovincial (**Pontiac**)
- Séance de photos pour l'expérience Quad (**Vallée-de-la-Gatineau**)



PARTENARIATS AVEC L'ALLIANCE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE DU QUÉBEC (AITQ)

Afin de propulser l'Outaouais dans les actions marketing positionnant le Québec comme destination de choix pour les touristes, nous investissons dans les campagnes de Bonjour Québec. Voici quelques partenariats clés qui en ont découlé :

- Une chronique télévisée de six minutes avec Guillaume sans destination à *Salut Bonjour* et un article Hublo dans le Journal de Montréal.
- Un article sur la plateforme web de Radio-Canada dans la *section Ici les vacances*.
- Bannières en programmation permettant de cibler les voyageurs qualifiés d'un site web selon leurs recherches passées et leurs historiques de consultations.
- Reprise des projets collectifs par l'Alliance, Tourisme Outaouais participe à 5 collectifs en collaboration avec les ATR et ATS :
 - Aventure en nature
 - Traditions autochtones
 - Plaisirs d'hiver – nature
 - Plaisirs d'hiver – urbain
 - Plaisirs d'hiver – motoneige



PLATEFORMES NUMÉRIQUES



1^{er} janvier au 31 décembre 2022

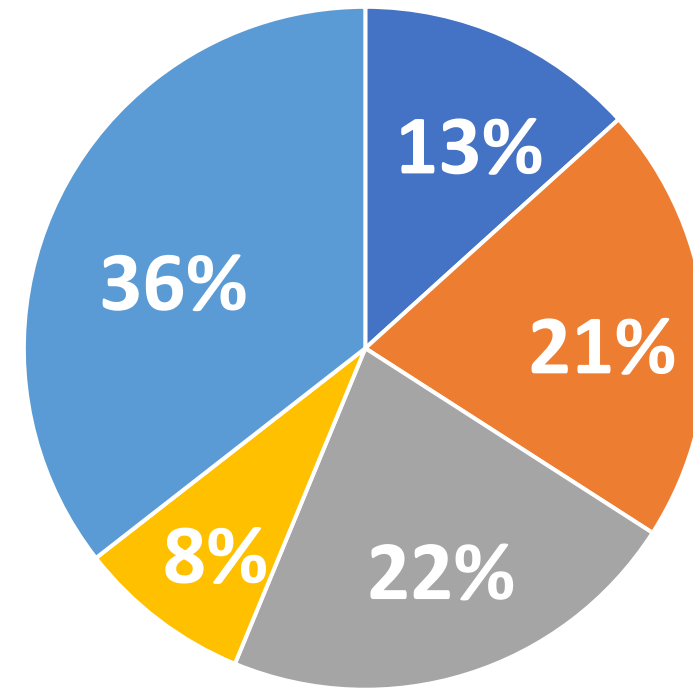
PAGES VUES 2 067 413

VUES UNIQUES 1 697 399

TEMPS PASSÉ 1:48



Provenance des utilisateurs



■ Ottawa ■ Montréal ■ Gatineau ■ Toronto ■ Autres régions

Augmentation de 9,45 % de 2019 à 2022

Augmentation de 20 % de 2020 à 2022

1^{er} janvier au 31 décembre 2022

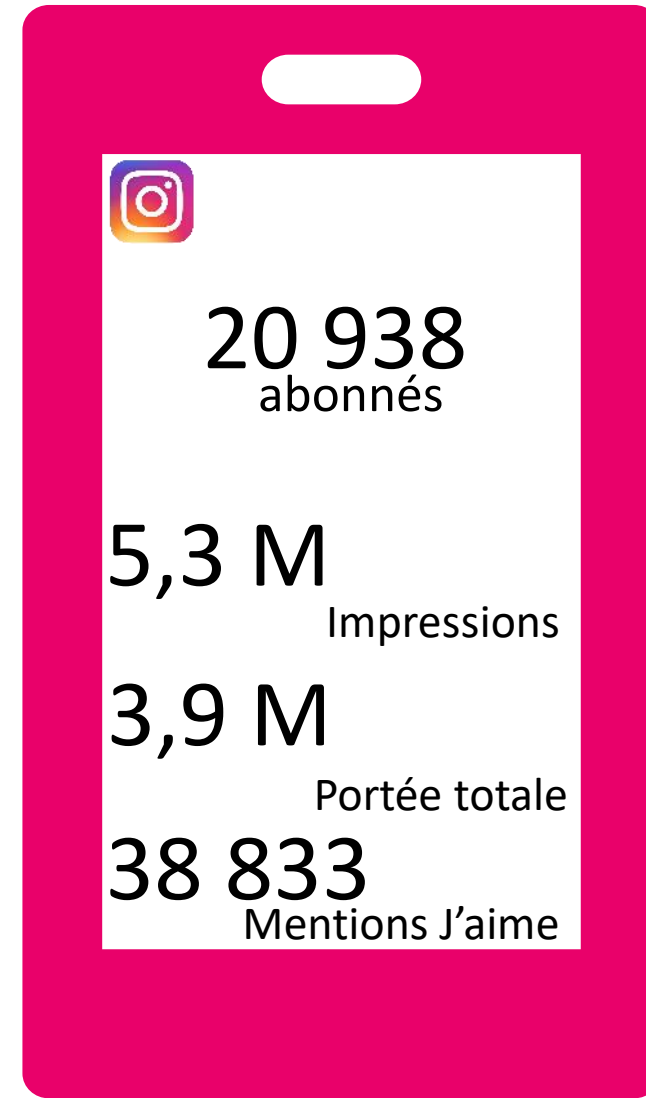
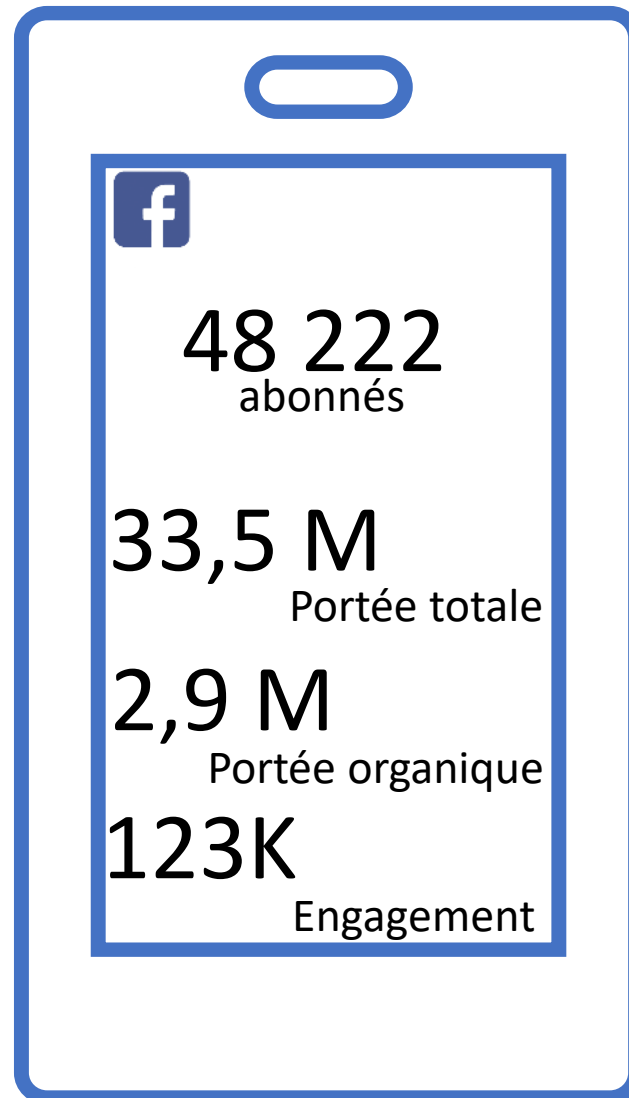
Augmentation notable du nombre
d'abonnés des plateformes sociales.



↑ **10,4 %**



↑ **12,5 %**



1^{er} janvier au 31 décembre 2022

NOMBRE D'ABONNÉS 40 169

TAUX D'OUVERTURE TOTAL MOYEN 29,6 %

TAUX DE CLICS TOTAL MOYEN 1,9 %

Taux d'ouverture de l'industrie : 20 à 25 %

Taux de clics de l'industrie : 2,25 %

OUTAOUAIS
tourismeoutaouais.com



Amusez-vous dans la neige
Cet hiver, découvrez des endroits magiques offrant des sentiers avec des panoramas incroyables où faire du ski de fond et de la raquette. Certains sites offrent aussi la location d'équipement.

[Lire le blogue](#)

PASSE EN MODE
 **OUTAOUAIS**



UN SÉJOUR EN CHALET UNIQUE
Séjournes dans l'un des chalets luxueux de **Kenauk Nature**, l'une des plus grandes réserves naturelles privées en Amérique du Nord. Faites-y du traîneau à chiens ou de la pêche blanche.

[En savoir plus](#)



UN SÉJOUR FAMILIAL ANIMÉ
Passez la nuit dans l'un des quatre refuges rustiques du **Parc des Montagnes Noires de Ripon** et participez à une tonne d'activités. Essayez le ski hok ou la luge autrichienne.

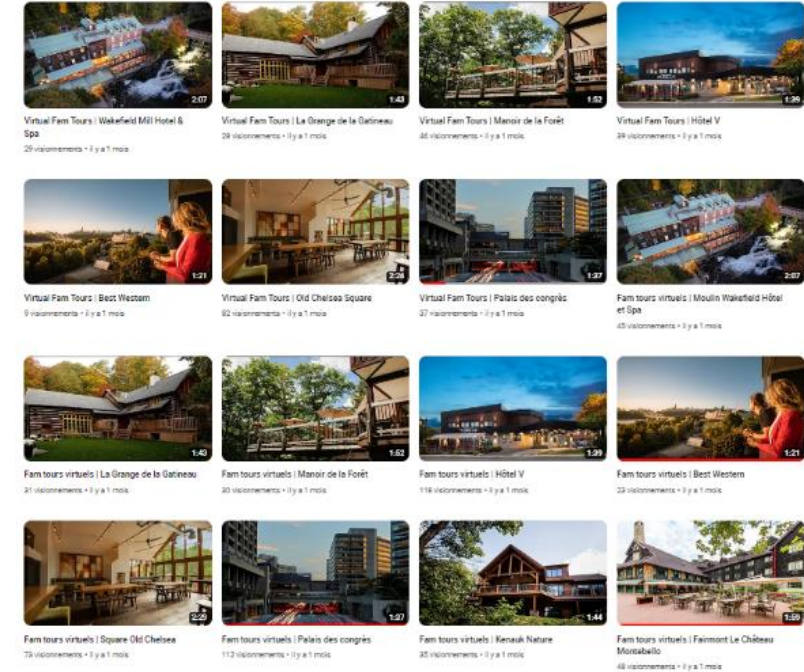
[En savoir plus](#)



TOURISME D'AFFAIRES

TOURISME D'AFFAIRES - TOURNÉES DE FAMILIARISATION

- Tournées de familiarisation (en personne):
 - 5 événements
- Tournées de familiarisation virtuelles :
 - 14 capsules virtuelles
 - Investissement total de plus de 150 000 \$



TOURISME D'AFFAIRES – INFOLETTRE AFFAIRES

Infolettre affaires 1 : Votre événement, une réussite!

- Envoyée le 13 avril 2022
 - Taux d'ouverture : **37,79 %**
 - Taux de clics : **2,47 %**

Infolettre affaires 2 : Des idées pour vos réunions d'affaires

- Envoyée le 8 juin 2022
 - Taux d'ouverture : **37,42 %**
 - Taux de clics : **3,13 %**

Infolettre affaires 3 : Travail et plaisir

- Envoyée le 12 octobre 2022
 - Taux d'ouverture : **21,24 %**
 - Taux de clics : **4,26 %**

Infolettre affaires 4 : Hilton Lac-Leamy

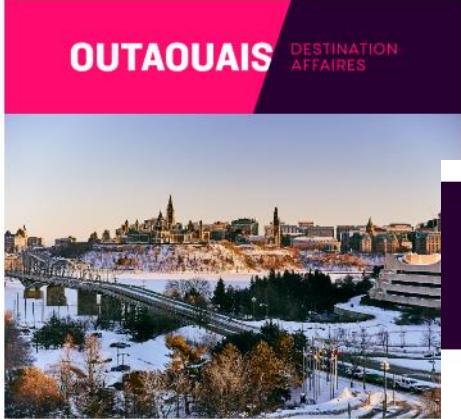
- Envoyée le 9 novembre 2022
 - Taux d'ouverture : **32,74 %**
 - Taux de clics : **2,24 %**

Infolettre affaires 5 : À la hauteur de vos attentes

- Envoyée le 22 mars 2023
 - Taux d'ouverture : **31,44 %**
 - Taux de clics : **2,68 %**

Événements d'affaires

[Afficher ce contenu en tant que Web](#)



OUTAOUAIS DESTINATION AFFAIRES

AUX PREMIÈRES LOGES

UN JOYAU POUR LES ORGANISATEURS

Que ce soit pour organiser une réunion ou un congrès, une réception ou un événement, les installations de l'Outaouais sont multiples et diversifiées. Découvrez toutes les commodités proposées par les établissements.

Articles

[Afficher ce contenu en tant que Web](#)



OUTAOUAIS DESTINATION AFFAIRES

SOYEZ AUX PREMIÈRES LOGES!

Choisir l'Outaouais pour accueillir votre événement, c'est vous retrouver aux premières loges grâce à sa proximité et sa diversité. Porte d'entrée du Québec, à quelques kilomètres de l'aéroport d'Ottawa, Gatineau et ses territoires sont l'endroit rêvé pour les planificateurs et les gens d'affaires.

AUX PREMIÈRES LOGES



UNE RETRAITE EN NATURE!

Faites de vos retraites corporatives une réussite chez **Kenauk Nature**. Escalade, randonnée, pêche ou course de canoë Rabaska, les possibilités sont infinies pour consolider vos liens d'équipe. Combinez luxe et gastronomie en offrant un séjour en chalet à vos employés avec un service de repas signé *Toqué!*

[EN SAVOIR PLUS](#)

EN FORÊT PRÈS DE LA VILLE

Niché au cœur d'une forêt d'érables de 29 acres, le **Manoir de la Forêt** est un lieu idéal pour une retraite d'équipe revitalisante ou un lac-à-l'épaule. Et même si vous êtes complètement en nature, le centre-ville de Gatineau n'est pas très loin!

[EN SAVOIR PLUS](#)

TOURISME D’AFFAIRES – PROGRAMME DE SOUTIEN POUR LES ÉVÉNEMENTS ET CONGRÈS

Opportunités de Tourisme Outaouais – 28 975 nuitées gagnées dont 75 % via le Programme de soutien en événements et congrès (PSEC)

	2019	2020	2021	2022
Opportunités totales	198	103	50	199
Opportunités totales avec nuitées	190	83	39	173
Gagnées	37	2	12	72
Gagnées avec nuitées	22	15	7	62
Perdues	81	88	18	94
En cours	55	6	20	33
Nuitées gagnées	8 626	520	1 273	28 975

455 770 \$ engagés de l’enveloppe de 500 000 \$

TOURISME D'AFFAIRES – ÉVÉNEMENTS CLIENTS VIP

- Marché de Montréal - «Vous... Aux premières loges»
 - 5 partenaires
 - 9 clients participants
- Marché d'Ottawa-Gatineau - «Aux premières loges de KOOZA»
 - 7 partenaires
 - 24 clients participants
- Marché de Toronto - «Baseball & Bubbles»
 - 3 partenaires
 - 12 clients participants



TOURISME D'AFFAIRES – ACTIONS EN TOURISME D'AFFAIRES

- ÉVÉNEMENTS, SALONS, BOURSES ET CONFÉRENCES
 - Participation à plus de 15 événements, salons, bourses et conférences.
 - Participation de plus de 12 partenaires affaires incluant une activation lors de 3 événements.
 - Rencontre avec plus de 400 clients.
 - Retour de 32 demandes de soumission.
 - 5 opportunités gagnées jusqu'à présent.



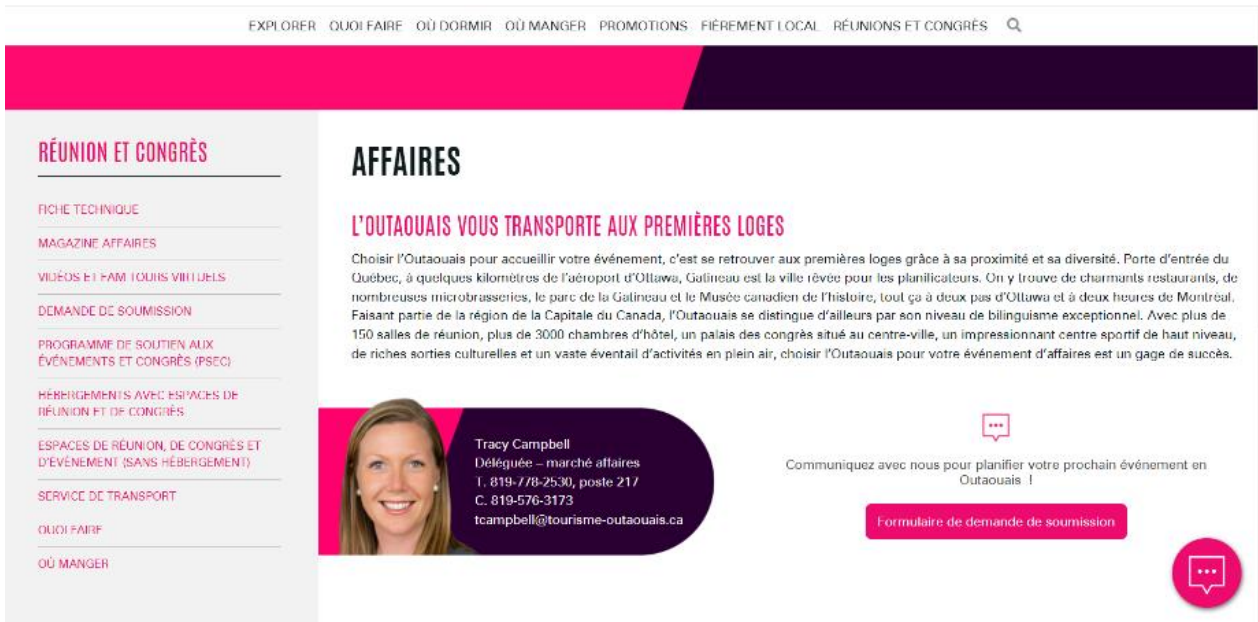
Tourisme Outaouais a fait la refonte de son offre de campagne d’affaires en établissant un coût fixe pour toutes les entreprises qui désireraient participer, ce qui a généré une augmentation des partenaires de campagne en la rendant plus accessible.

- Représentations:
 - Page web affaires de Tourisme Outaouais
 - Lors des événements
 - Priorités des *leads*
 - Accès aux événements organisés par Tourisme Outaouais (+\$)
 - Opportunités de visibilité dans les placements médias de Tourisme Outaouais
- 16 partenaires en 2022
- 22 partenaires confirmés pour la campagne 2023
- Plus de 52 000 \$ en participation de placement média et événements avec TO

Un total de 45 587 vues pour la section affaires (FR & AN)

Nouveautés

- Fiche technique
- Magazine affaires
- Vidéos et tournées de familiarisation virtuelles (vidéo promo de la destination)
- Catégories hébergement et salles de réunions - réservé aux membres



☐	Page ?	Pageviews ?	↓
		24,019	% of Total: 1.10% (2,184,120)
☐	1. /affaires/hebergement/	11,303	(47.06%)
☐	2. /affaires/	6,447	(26.84%)
☐	3. /affaires/salles-de-reunion/	1,792	(7.46%)
☐	4. /affaires/activites-de-groupe-2/	751	(3.13%)
☐	5. /affaires/fiche-technique/	397	(1.65%)
☐	6. /affaires/programme-de-soutien-aux-evenements-et-congres-psec/	295	(1.23%)
☐	7. /affaires/demande-de-soumission/	291	(1.21%)
☐	8. /affaires/videos/	248	(1.03%)
☐	9. /affaires/hebergement/?cid=mv343940287_176226847	205	(0.85%)
☐	10. /affaires/hebergements-avec-espaces-de-reunion-et-de-congres/	198	(0.82%)

TOURISME D’AFFAIRES – PROJET DE COLLABORATION DE 4 ATRs

Une initiative collaboratrice fut lancée après la pandémie afin de générer plus d’opportunité de vente d’événements et de congrès et d’atteindre un plus large éventail de clients de l’extérieur de la région.

- Projet subventionné par la Ville de Gatineau et en partenariat avec 4 ATRs:
 - Tourisme Laval
 - Tourisme Montérégie
 - Tourisme Centre-du-Québec
 - Tourisme Outaouais
- Développement du réseau de contacts et de clients d’affaires potentiels, sur l’entièreté du Québec.
- Mise à jour de notre base de données de plus de 3 000 contacts (clients d’affaires).
- 54 demandes de soumission générées pour l’Outaouais seulement.

TOURISME GOURMAND



TOURISME GOURMAND

Le tourisme gourmand, c'est :

- **65** restaurants incluant les bars
- **13** artisans gourmets
- **6** autocueillettes
- **4** cabanes à sucre
- **7** marchés publics
- **9** microbrasseries et distilleries
- **3** vignobles



IDENTITÉ CULINAIRE – RÉALISATION DU PLAN D'ACTION

En partenariat avec l'Association de l'agrotourisme et du tourisme gourmand du Québec, réalisation d'un diagnostic et plan d'action auprès de 40 entreprises désirant développer ou bonifier leur offre agrotouristique et gourmande. Ce projet a été rendu possible grâce, entre autres, au financement de l'Entente sectorielle bioalimentaire de l'Outaouais qui a octroyé un financement de 117 212 \$ soit 76 % des coûts du projet.

- Mise en place d'un comité régional sur l'agrotourisme et tourisme gourmand constitué d'acteurs régionaux et de représentants de l'industrie (un producteur et un restaurateur).
- Soutien de l'événement *J'aime ma terrasse* via le PMAST pour souligner l'ouverture des terrasses au centre-ville de Gatineau.
- Réalisation d'un sondage auprès des restaurateurs pour sonder leur intérêt à participer à un événement de type « Montréal à table » prévu pour l'automne 2023.
- Soutien à des initiatives de recherche et développement de produits ayant un potentiel identitaire.

NATURE À LA TABLE : PROJET-PILOTE

Nature à la table est une initiative qui vise à promouvoir les produits de la chasse, de la pêche et des produits forestiers non ligneux, dans les pourvoiries de l'Outaouais. Le lancement de ce programme a eu lieu à la fin mars.

Afin d'accompagner les pourvoyeurs dans cette direction, le projet a été déployé en quatre phases sur une période de 18 mois :

- **Phase I** : acquisition de connaissances dans un contexte similaire et comparable aux pourvoiries - **Réalisé**
- **Phase II** : plan d'action pour le déploiement de projets-pilotes dans trois pourvoiries - **Réalisé**
- **Phase III** : accompagnement de ces pourvoiries pour la mise en œuvre de projets-pilotes - **Réalisé**
- **Phase IV** : rédaction d'un rapport, identification des opportunités de développement et de partenariats pour les pourvoiries et présentation des résultats aux pourvoyeurs - **Réalisé**

La concrétisation du projet :

- Organisation d'un événement pour le lancement de Nature à table au Domaine du Lac Bryson le 4 juin 2022.
- Présentation de la démarche d'accompagnement des quatre pourvoiries lors du Congrès annuel des pourvoiries du Québec en décembre dernier à Charlevoix.
- Élaboration d'une 2^e cohorte de quatre pourvoiries pour poursuivre la démarche en 2023.

Partenaires dans ce projet : la Fédération des pourvoiries du Québec, la Société du réseau Économusée, l'Association de l'agrotourisme et du tourisme gourmand et Tourisme Outaouais

NATURE À LA TABLE : L'ÉVÉNEMENT

Événement le 4 juin 2022 pour souligner la démarche du projet pilote Nature à Table dans le but d'unir le côté gourmand avec l'expérience en pourvoirie.

- La programmation de l'événement
 - La pêche
 - Le filetage de prise
 - Une balade d'interprétation des plantes
 - Un shore lunch
 - Le lancement d'une bière locale
 - L'observation des étoiles
- Nous avons fait appel à deux cheffes réputées de la région pour la préparation d'un souper gastronomique quatre services aux saveurs locales avec des produits disponibles en pourvoirie.



SOIRÉE SUCRÉE

Tourisme Outaouais était de retour pour la deuxième édition de la Soirée sucrée. Une soirée réunissant une cuisine gastronomique mettant en vedette les produits de l'érable de la région.

- La soirée s'est tenue le 30 mars dernier au Domaine de L'Ange-Gardien.
- L'événement fut un réel succès, tous les billets se sont vendus. Nous avons **240 convives** !
- **Repas :**
 - Sylvain Léger - Domaine de L'Ange-Gardien
 - Jean-Marc Santerre - Le Rituel
- **Cocktail :**
 - Gin du Jardin de la Distillerie du Square
- **Musique :**
 - Le Diable à Cinq



ÉQUIPE DE TO

La maison du tourisme



JULIE KINNEAR
Présidente-directrice
générale



ANDRÉ GROULX
Directeur - événements
d'affaires et développement



LYNE AUBÉ
Directrice - finances et
administration



MARIE-DOMINIQUE BOUCHER
Directrice - marketing et
partenariats stratégiques



MARTINE DESCHÊNES
Directrice – adjointe à la pdg

ADMINISTRATION ET COMMUNICATIONS



JOSÉE PORTELANCE
Technicienne comptable



MAUDE LALONDE
Coordonnatrice – service
aux membres



VÉRONIC GAUTHIER
Conseillère – relations partenaires
(service aux membres)



ANNIE LÉVEILLÉE
Déléguee – relations avec les
médias touristiques



RÉMI KLANDER
Conseiller – communications et
relations publiques

MARKETING



NELLY ANGLOW
Chargée de projets
touristiques



MARILYN SAVOIE
Gestionnaire marketing



ÉMILIE VALLÉE
Gestionnaire marketing



ÉRIC BOYER
Responsable des TI et
plateformes numériques



CAMILLE LABONTÉ
Conseillère – contenu
numérique (consultante)



LÉONY HUARD
Coordonnatrice – vente et
marketing



CHRISTINE MAILHIOT
Conseillère marketing



ÉLODIE BEAUVAIS
Conceptrice – rédactrice
numérique



CAMILLE BARIL-LAFLAMME
Coordonnatrice – vente et
marketing



YASMINA ROUAME
Conseillère marketing

ÉVÉNEMENTS D'AFFAIRES ET DÉVELOPPEMENT



GILLIANE CYR

Conseillère principale –
développement stratégique



CHLOÉ BARETTE LABONTÉ

Coordonnatrice – marché des
voyagistes



TRACY CAMPBELL

Déléguee – marché affaires



EMERSON VALESCO

Gestionnaire principal – ventes et
commercialisation



TAMARA ABASCAL
Conseillère en séjour



MELISA VAZQUEZ
Gestionnaire – services aux
visiteurs et aux partenaires



NATACHA CARRIÈRES
Chef des conseillers en
séjour (Montebello)



ANNE MALOUIN
Responsable d'agence de voyage



LOU-ANNE RIOUX
Conseillère en voyage

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Représentants du territoire de la Vallée-de-la-Gatineau

Marie-Pier Riel et Michel Merleau

Représentants du territoire de Papineau

Hélène Léger et Simon Trudeau

Représentantes du territoire des Collines-de-l'Outaouais

Lélia Bâcle-Mainguy et Amélie Rocheleau Leclair

Représentantes du territoire du Pontiac

Brittany Morin et Chantal Lair

Représentants de l'agglomération de Gatineau

Dominic Morin et Patrick Lamy

Administrateur élu parmi les membres percevant la taxe sur l'hébergement

Steve Chang

Administratrice cooptée

Marie-Josée Beaulieu

Observateur désigné par la ville de Gatineau

Mario Aubé

Comité exécutif

Lélia Bâcle-Mainguy
Présidente

Michel Merleau
Vice-président

Simon Trudeau
Secrétaire-trésorier

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Comité de gouvernance

Lélia Bâcle-Mainguy, Amélie Rocheleau Leclair et Patrick Lamy

Comité de vérification et de finance

Brittany Morin, Steve Chang et Simon Trudeau

Comité du membership

Chantal Lair et Amélie Rocheleau Leclair

Comité de mise en nomination

Michel Merleau et Dominic Morin

Comité du fonds de développement touristique

Patrick Lamy et Steve Chang

Comité ressources humaines

Marie-Josée Beaulieu, Marie-Pier Riel et Brittany Morin

Comité pour l'évaluation de la présidence-direction générale

Lélia Bâcle-Mainguy, Marie-Josée Beaulieu et Michel Merleau

Comité de la planification stratégique

Lélia Bâcle-Mainguy, Michel Merleau, Brittany Morin et Hélène Léger

Comité de gestion du fonds d'incitatifs aux congrès et aux événements

Patrick Lamy

Association touristique régionale Outaouais
Pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

Bilan financier sommaire

<u>REVENUS</u>	
Revenus du secteur public	
Total - Gouvernement du Québec	2 816 785 \$
Total - Gouvernement du Canada	542 060 \$
Total - Gouvernance régionale	798 370 \$
Total - Gouvernance locale	472 920 \$
Revenus engagés sur la taxe sur l'hébergement	
Total de la taxe sur l'hébergement	3 631 132 \$
Total - Revenus publics	
	8 261 266 \$
Revenus du secteur privé	
Total des revenus des partenaires privés	288 288 \$
Autres revenus de gestion	117 940 \$
Total - revenus du secteur privé	
	406 228 \$
TOTAL DES REVENUS (correspondant aux états financiers vérifiés)	8 667 494 \$

<u>DÉPENSES</u>	
Accueil	419 419 \$
Soutien et développement de l'offre	3 332 393 \$
Promotion	3 865 399 \$
Administration, information, service aux membres	990 337 \$
Autres	
TOTAL DES DÉPENSES (correspondant aux états financiers vérifiés)	
	8 607 550 \$

Bénéfice ou (insuffisance)	59 944 \$
-----------------------------------	------------------