

## Les taux de satisfaction **sont hauts!**

*Pour cette édition 2011 tenue à Gatineau, les taux de satisfaction sont très bons.*

Voici le détail :

- Les petits déjeuners des nouveautés ont été appréciés à **79 %**. Ce sont 8 organismes qui ont présenté leurs nouveautés aux acheteurs lors de ces petits déjeuners.
- Les soirées officielles :
  - Cocktail au Centre National des Arts;
  - Soirée au Musée Canadien des Civilisations;
  - Cocktail au Salon Royal du Casinodu Lac-Leamy.

Ces 3 soirées ont regroupé **83 %** de taux de satisfaction.

- Les cocktail et dîner à saveur régionale de la Montérégie ont été appréciés à hauteur de **84 %**. Soulignons que la Montérégie est notre fier partenaire depuis 2006 et qu'elle a présenté cette année sa nouvelle route des vins.

- Enfin, les acheteurs ont déclaré être entièrement satisfaits de leur participation à Bienvenue Québec à hauteur de **98,5 %** ! Tandis que les vendeurs, eux, le sont à **94 %**.



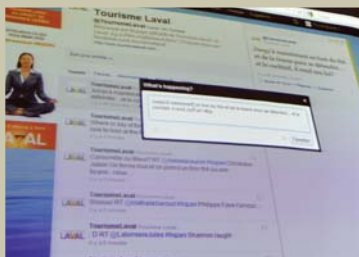
## Une très bonne affluence

Cette année,  
le nombre de  
participants a  
atteint 515!

Ce sont en tout 288 entreprises « vendeurs » et 93 entreprises « acheteurs » qui se sont rencontrées.

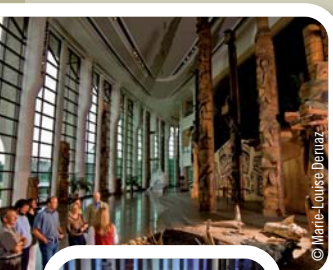
Les autres participants sont des représentants gouvernementaux, des accompagnateurs, des partenaires et des commanditaires.

Bienvenue Québec 2011, ce sont 7 800 rendez-vous préprogrammés, dont 2 800 demandés par les acheteurs et ce, sans compter les rendez-vous pris sur place.



## L'OUTAOUAIS

L'AILLEURS, C'EST ICI.



© Marie-Louise Demaz



Destination bilingue de premier choix au Québec, située à seulement deux heures de Montréal, l'Outaouais offre une variété d'activités impressionnante. Été comme hiver, les expériences culturelles et les sorties de plein air se marient à merveille, sans oublier l'univers gastronomique bien d'ici, qui marque assurément les papilles de tous nos visiteurs!

Offrant un équilibre idéal entre la ville et la nature, Gatineau et l'Outaouais est une destination incontournable, à deux pas d'Ottawa, la capitale

canadienne. Ce n'est donc pas le fruit du hasard si la région fut l'hôte de la 23<sup>e</sup> édition de Bienvenue Québec; événement au cours duquel près de 450 professionnels de l'industrie du voyage, dont plus d'une centaine de voyagistes, réceptifs, agences de voyage et autocaristes nord-américains, ont eu la chance de découvrir ou de redécouvrir l'Outaouais!

Pour en connaître davantage sur l'Outaouais, n'hésitez pas à visiter la section

« **Professionnels du voyage** »

de notre site Web au

[www.tourismeoutaouais.com](http://www.tourismeoutaouais.com) !

## Ce qu'il faut retenir des conférences



**D'après le sondage auprès des différents participants, les conférences de cette année ont été appréciées À PLUS DE 80 %.**

Vous savez que Bienvenue Québec offre chaque année une variété

d'activités de réseautage et de formation permettant de mieux faire connaissance, d'échanger et de découvrir d'autres tendances.

Ainsi,

*La Table ronde constitue une activité de formation et de maillage qui permet aux vendeurs de mieux connaître les acheteurs, leurs besoins et leurs attentes. C'est autour d'une table ronde occupée par six fournisseurs touristiques que deux acheteurs présentent leur compagnie. Une période de questions est allouée aux fournisseurs avant que les acheteurs ne se déplacent vers une autre table.*

*Les Conférences sur les différents marchés touristiques sont proposées aux vendeurs. Les conférences vous informent sur l'actualité.*

**Cette année ont été présentés les thèmes de conférences suivants.**



« **Les plateformes mobiles, comment les utiliser ?** »

**Mathieu Villeneuve**  
Agence Piranha

Avec un taux de pénétration moyen au Canada de plus de 75 %, le mobile apparaît aujourd'hui comme le support par excellence pour développer une relation privilégiée avec le client, le mobinaute.

Il existe maintenant de nombreuses solutions qui permettent de communiquer avec le citoyen sur son mobile dans une relation personnalisée et contextualisée en temps réel.

Cette conférence s'adresse à tous ceux qui s'intéressent aux innovations et aux nouvelles tendances du monde des communications. Mathieu Villeneuve a répondu, à travers des cas concrets, aux questions suivantes : ▶

- Pourquoi utiliser le mobile pour rejoindre sa cible?
- Que peut-on faire aujourd'hui en matière de communication sur mobile?
- Quelles autres nouvelles technologies seront bientôt exploitables pour mieux communiquer sur mobile?
- Quelle sera la communication sur le téléphone mobile de demain?



### « Le réseautage d'affaires intelligent »

**Julien Roy**  
Marketing Face à Face



**Scott Pringle**  
Marketing Face à Face

La méthode la plus simple, rapide et efficace de vendre notre expertise et de créer des contacts qui nous seront utiles. Des personnes qui peuvent nous aider, il y en a partout; il suffit de les trouver, de les reconnaître et de les convaincre.



### « Le marché étudiant »

**Dan Kellerd**  
Explorica, Inc.

M. Kellerd a co-fondé Explorica en 2000. Cette compagnie est devenue un chef de file en voyages culturels étudiants (au Canada) suite à l'achat de Keating Tours en 2005. Lors de sa conférence, M. Kellerd, nous a dressé le portrait de la clientèle étudiante. Les points abordés ont été, par exemple, les besoins de la clientèle, leurs motivations à voyager, leurs activités en voyage, les activités susceptibles de les intéresser, les forfaits de groupes versus les voyages individuels, etc.



### « Le marché brésilien : une cible d'intérêt pour l'industrie canadienne du tourisme »

**Jocelyn Lauzon**  
TNS Canada

La croissance économique marquée des quatre grands marchés émergents est un indicateur du vaste potentiel qu'ont à offrir ces régions en termes de visiteurs provenant de l'étranger. Afin d'être compétitif sur la scène internationale, le Canada se doit de porter un

regard soigné vers ces régions. Le Brésil s'avère une cible intéressante du point de vue canadien, étant donné sa proximité relative du Canada comparativement aux trois autres grandes économies émergentes qui incluent aussi la Russie, l'Inde et la Chine.

TNS Canada a récemment réalisé une importante étude pour le compte de la Commission canadienne du tourisme (CTC) afin d'en apprendre davantage au sujet du marché brésilien, plus précisément, en ce qui a trait au voyage et au tourisme à l'étranger. Jocelyn Lauzon, directeur de recherche chez TNS Canada, a présenté les grandes lignes de cette étude et a offert des aperçus sur divers aspects de ce vaste marché prometteur, y compris le profil du voyageur brésilien, le niveau d'intérêt de celui-ci envers le Canada, l'impact des récentes initiatives en matière de politique étrangère impliquant les deux pays, entre autres.



### « Conférence sur le marché chinois »

**Grace Xin**  
TIAC

Pour regarder le diaporama de la conférence (en anglais seulement) : cliquez sur [www.apaq.qc.ca/bq/pdf/Chinese\\_Market\\_Conference.pdf](http://www.apaq.qc.ca/bq/pdf/Chinese_Market_Conference.pdf)

Grace Xin est venue au Canada en 1999 pour étudier à l'Université d'Ottawa et gradue en 2002 avec une maîtrise en administration des affaires.

De 2006-2008, Grace a été la directrice nationale exécutive de l'Association de Hong Kong-Canada Business (ACHKC) responsable de l'opération de l'organisation des échanges bilatéraux avec 8 sections à travers le Canada.

De 2008-2010, Grace a dirigé la rue « Somerset Ottawa Chinatown Business Improvement Area (BIA) » en tant que directrice exécutive. Puis, en tant que gestionnaire de projet, elle a dirigé une équipe de projet internationale pour bâtir un projet de ville jumelle d'Ottawa-Pékin - la passerelle de Chinatown, qui a été complété avec succès en respectant le budget et le temps.

Nous avons invité Madame Xin à présenter le marché de la Chine lors de Bienvenue Québec. Ce marché est complexe dans son ensemble et présente plusieurs spécificités. Madame Xin a donné des informations pertinentes afin de vous familiariser avec ce marché en émergence. ■

## La nouvelle fonction en ligne pour les acheteurs



Cette nouvelle fonction a été fort appréciée par les acheteurs. Elle a permis l'ajout de plus d'une centaine de rendez-vous (108 exactement).

Et alors que certains éprouvaient quelques craintes quant à cette fonction en ligne pour les acheteurs leur permettant d'annuler des rendez-vous; nous avons constaté qu'en moyenne seulement 1,4 rendez-vous par acheteur a été annulé.

## Merci aux modérateurs

Grâce à vous, chers modérateurs, nous pouvons réaliser notre activité table ronde.

En tant que vendeurs d'expérience qui ont à cœur le développement de l'industrie touristique, vous savez parfaitement tenir votre rôle de lancer le débat et d'en assurer un rythme équilibré en laissant la chance à tous les participants de parler et de poser leurs questions.

Merci à tous. Sans vous, les tables ne seraient pas si bien organisées.



**Jennifer McGregor**  
Art Gallery of Ontario

**Valérie Bourgeois**  
Boréal

**Hélène McNicoll**  
Canyon Sainte-Anne

**Liliane Bélanger**  
Château Cartier

**Aurèle Schink**  
Comfort Inn & Suite St Nicolas

**Isabelle Longpré**  
Croisières AML

**Mélanie Drouin**  
Days Inn Canada

**Sylvain Benoît**  
Forfaitiste (Le)

**Louise Hébert**  
Guidatour

**Guy Godin**  
Hilton Québec

**Hélène Côté**  
Hôtel Classique

**Paolo Di Vito**  
Hôtel Espresso

**Marjolaine Sa**  
Hôtel Manoir Victoria

**Kim Boulianne**  
Hôtel Universel Alma

**Nathalie Revah**  
Hôtels Gouverneur

**Mike O'Connor**  
Joe Badali's Ristorante Italiano

**Françoise Fournier**  
Loews Hôtel Le Concorde

**Françoise Fournier**  
Loews Hôtel Le Concorde

**Diane Roy**  
Massif de Charlevoix

**Chantal Gaudette**  
Murray Hill s.e.c.

**Hélène Grenier**  
Musée national des beaux-arts du Québec

**Anna Karnowski**  
New York Water Taxi

**Robert Lancup**  
Office du tourisme de Québec

**Russell Jacobson**  
Playdium Corporation

**Marie-Pier Mercier**  
Québec Maritime (Le)

**Réjean Tardif**  
Société du réseau Économusée®

**Gabrielle Nammour**  
Société du réseau Économusée®

**Susan Shackleton**  
Super 8 Downtown Toronto

**Cynthia Leon**  
Tidan Group of Hotels

**Charlene Fox**  
Tourism Moncton

**David Lapointe**  
Tourisme Lanaudière

**Virginie Larouche**  
Tourisme Laurentides

**Nicolas Bohly**  
Tourisme Laval

**Jacinthe Doucet**  
Tourisme Mauricie

**Caroline Ducharme**  
Tourisme Shawinigan (CLD)

**Valérie Lalbin**  
Tourisme Trois-Rivières

**Christiane Skinner**  
Vermont dept. Tourisme

**Marc Mestdagh**  
Village Windigo (Le)

**Saverio Gioffre**  
Westmont Hospitality Group

**Joanne Leclair**  
Westmont Hospitality Group

## Merci à tous les mentors

*Un merci à tous ceux, vendeurs et acheteurs, qui ont joué le jeu de la formation auprès des nouveaux délégués.*

Le fait de s'être prêté à l'exercice du mentorat cette année a permis à ceux dont c'était la première participation à l'événement de trouver une expertise afin de les guider dans la réussite de leur Bourse.

La disponibilité des Mentors est fort appréciée chaque année.

Merci à vous tous qui faites du Québec une destination exceptionnelle. Et merci encore de choisir Bienvenue Québec comme vitrine.

**Hélène McNicoll**  
Canyon Sainte-Anne

**Sophie Brisson**  
Groupe Dufour

**Guy Godin**  
Hilton Québec

**Hélène Côté**  
Hôtel Classique

**Andrée Richer**  
Hôtel Le Montagnais

**Marjolaine de Sa**  
Hôtel Manoir Victoria

**Nathalie Revah**  
Hôtels Gouverneur

**Sylvain Benoît**  
Le Forfaitiste

**Françoise Fournier**  
Loews Hôtel  
Le Concorde

**Debbie Yantzi**  
Perspective Eduscho

**Benoit Gilbert**  
Plaines d'Abraham

**Geneviève Létourneau**  
Spa Le Finlandais et  
Hôtel le Rivage

**Anne-Marie Martin**  
Via Rail

## Bienvenue au comité de suivi 2012!

Lors du dernier lunch à Bienvenue Québec, le Directeur général de l'APAQ, Mario St-Laurent, vous a présenté les nouveaux membres du comité de suivi :

**Jocelyne Brisson**  
Canadian Odysseys / Odytours

**Marie-Eve Jacob**  
Festival de Musiques militaires

**Amélie Lavoie**  
Groupe Voyages Québec

**Guy Godin**  
Hilton Québec

**Claire Bessette**  
Jonview Canada Inc.

**Etienne Morissette**  
Omnitour

**Benoît Gilbert**  
Plaines d'Abraham - Plains of Abraham

**Marie-Pier Mercier**  
Québec Maritime (Le)

**Cynthia Leon**  
Tidan Group of Hotels

**Jacinthe Doucet**  
Tourisme Mauricie

**Hélène Quirion**  
Voyages Tour Etudiant

**Frédérique Guignard**  
Autocars Bas Saint-Laurent

**Luzana Rada Kelley**  
Global Tourisme International

**Sylvain Benoit**  
Le forfaitiste

**Chaque année, le comité de suivi s'investit de façon à orienter l'événement et son contenu pour être au plus près de vos attentes. Merci à eux pour leur engagement à participer activement aux travaux de cette année à venir.**



Voici le lien vers l'album photo de cette année :

[www.apaq.qc.ca/bq/fra/comm\\_photos.html](http://www.apaq.qc.ca/bq/fra/comm_photos.html)

Bientôt disponible, encore plus de photos en vous connectant sur notre page Facebook :

[www.facebook.com/pages/Bienvenue-Québec/172744249439458?sk=info](http://www.facebook.com/pages/Bienvenue-Québec/172744249439458?sk=info)

# Merci à tous nos commanditaires



Merci à nos membres transporteurs qui ont assuré le service des navettes.

Nous tenons également à remercier tout particulièrement nos nombreux commanditaires.

Ainsi, merci à tous d'avoir choisi notre événement pour vous faire encore plus connaître auprès de l'industrie touristique nord-américaine. Bienvenue Québec c'est la force d'une industrie capable d'offrir des produits de qualité et des expériences inoubliables à tous les touristes qui visitent le Québec.

## Commanditaires Platine

- Ottawa Tourism
- Tourisme Laval
- Tourisme Outaouais

## Commanditaires Or

- Autobus Fleur de Lys
- Kéroul
- Tourisme Montérégie
- Groupe Hôtelier Tidan

## Commanditaires Argent

- 417 Bus Line Ltd
- Association de l'Agrotourisme et du Tourisme Gourmand du Québec
- Autocar Hélie Inc.
- Groupe Bell-Horizon Inc.
- Best Western Plus Gatineau-Ottawa
- Cabane à sucre Lalande Inc.

- Four Points By Sheraton Hôtel & Centre de Conférences Gatineau-Ottawa
- Hilton Lac-Leamy
- Laurier Québec, Centre commercial
- Leduc Bus Lines Ltd.
- Murray Hill s.e.c.
- Orléans Express
- Québec Maritime (Le)
- Tourisme Laurentides / Tourism Laurentians
- Tourisme Mauricie
- Ramada Plaza Le Manoir du Casino
- Société du réseau Économusée®
- TNS Canada
- Tourisme Autochtone Québec
- Tourisme Charlevoix
- Tourisme Trois-Rivières
- Tourisme Saguenay — Lac-Saint-Jean

## Commanditaires Bronze

- Amerigo Tours Inc.
- Atlific Hotels
- Autocar Excellence Inc.
- Best Western Ontario/Quebec Co=op
- Boréalis
- Cité Collégiale (La)
- Coach Canada Montréal - Trentway Wagar
- Éthier Transport Écolier du Cœur de la Gatineau Inc.
- Gananoque Boat Line Ltd. - 1000 Island Cruises
- Groupe Gaudreault
- Musée du Bûcheron 'Village du Forestier'
- Prévost, une division de Groupe Volvo Canada Inc.
- Royal Canadian Mint

**L'APAQ bénéficie du support financier du ministère du Tourisme.**



## L'Encan silencieux

de la Fondation Bienvenue Québec

Cette année, l'Encan silencieux a permis à la Fondation de recueillir **9 200 \$**.

Vous connaissez les objectifs poursuivis par la Fondation Bienvenue Québec :

- remettre des bourses pour encourager et récompenser l'excellence parmi les étudiants en tourisme;
- proposer de la formation spécialisée aux vendeurs;
- offrir une activité d'intégration aux nouveaux participants à la Bourse touristique.

Elle va pouvoir encore réaliser ses objectifs et ce, grâce à vous !

Notre prochain  
Bienvenue Québec  
se tiendra à Laval

## Laval hôte de Bienvenue Québec 2012

*Laval est une destination où il y a plein d'affaires à faire. Une ville qui surprend et étonne par sa capacité d'accueil, la diversité de son offre touristique en constante évolution et l'étendue de son territoire.*

*Assurément urbaine, audacieuse et innovatrice, Laval est aussi un haut lieu d'activités et de divertissement qui saura plaire à vos diverses clientèles.*



Au cours des récentes années, Laval a connu un essor spectaculaire sur le plan du récréotourisme, grâce à l'ajout d'attraits exceptionnels tels que SkyVenture, première soufflerie verticale à air recirculé au Canada, et Maeva Surf, premier centre de surf intérieur au Québec. Dès décembre, la toute nouvelle exposition du Cosmodôme proposera une expérience à la fois sensorielle, intellectuelle et divertissante au fil de thématiques et de jeux interactifs. D'un intérêt particulier pour

les groupes scolaires, les musées et les centres d'interprétation de Laval offrent aux jeunes de vivre des expériences d'une grande richesse, d'ouvrir leurs horizons et de stimuler leurs neurones. Laval est aussi une oasis de

verdure, une île aux multiples espaces verts proposant une foule d'activités ou une façon toute simple de se retrouver en plein air.

Sur le plan de la restauration, du « nightlife » et du magasinage, Centropolis a poursuivi son développement et offre maintenant encore plus de boutiques et de restaurants et un « nightlife » très couru.

Il y aurait encore beaucoup à dire sur Laval. Nous vous laisserons le soin de le découvrir. Laissez-vous séduire par une ville qui recèle de belles surprises en vous inscrivant à Bienvenue Québec 2012.



© fevesquephoto.com