

VISION STRATÉGIQUE DE LA VILLE DE QUÉBEC  
EN MATIÈRE DE TOURISME  
2005-2015



Mars 2005



## TABLE DES MATIÈRES

NOTE LIMINAIRE	3
CONTEXTE	4
L'IMPLICATION DE LA VILLE DE QUÉBEC EN TOURISME	4
Une question d'ouverture sur le monde, de fierté collective et de développement économique	4
La conciliation des intérêts public et privé	4
UNE DÉMARCHE DE CONSULTATION BASÉE SUR UN DIAGNOSTIC ACTUALISÉ DES FORCES ET DES FAIBLESSES	5
Le bilan du tourisme à Québec	5
Le Groupe de réflexion sur le tourisme à Québec	6
CIRCONSCRIRE LES INTERVENTIONS DE LA VILLE DE QUÉBEC	6
LA VISION STRATÉGIQUE DU TOURISME DE LA VILLE DE QUÉBEC	7
Énoncé	7
Justification	7
INTERVENTIONS PERMETTANT DE TRADUIRE LA VISION EN ACTIONS	7
Description sommaire des interventions prévues en regard des divers aspects de la <i>Vision stratégique du tourisme</i>	8
AUTRES ENJEUX PRIORITAIRES RETENUS PAR LA VILLE DE QUÉBEC	12
□ L'accessibilité de Québec	12
□ Le désencombrement du Vieux-Québec	12
□ Les efforts de promotion	13
□ La convivialité des rapports humains et la qualité des services	13
□ La « plus value touristique »	14
□ La pérennité des événements	14
□ La veille et le « benchmarking »	14
□ Le suivi de la Vision stratégique	14
QUÉBEC EN 2015	15
ANNEXE - Les membres du Groupe de réflexion sur le tourisme à Québec	16



## NOTE LIMINAIRE

Le texte qui suit résume les intentions et priorités de la Ville de Québec en matière de tourisme pour les dix prochaines années.

Il propose un objectif à long terme, exprimé sous forme de *Vision stratégique du tourisme*, qui s'appuie sur les avantages actuels et potentiels de la Ville, dont la réalisation se fera de manière progressive, en fonction d'interventions de nature municipale pouvant évoluer selon les besoins, circonstances et ressources disponibles.

La *Vision stratégique du tourisme* n'est ni exclusive, ni restrictive. Elle se veut spécifique à l'action municipale, tout en demeurant ouverte aux alliances et partenariats. En outre, elle est en concordance avec le Plan stratégique de la Ville de Québec 2004-2008, la vision de l'Office du tourisme et des congrès de Québec (OTCQ), telle que définie à son Plan de développement marketing 2003-2007, ainsi qu'avec les orientations de la Communauté métropolitaine de Québec en matière de tourisme.

En terminant, je tiens à remercier au nom de la Ville de Québec les membres du Groupe de réflexion sur le tourisme à Québec dont les opinions, suggestions et commentaires ont permis l'élaboration de la *Vision stratégique de la Ville de Québec en matière de tourisme 2005-2015*.



Jacques Jobin,  
vice-président du comité exécutif,  
Ville de Québec

## CONTEXTE

Le tourisme est en voie de devenir la première activité économique au monde et représente un secteur d'emplois important pour Québec.

Malgré sa vigueur, le tourisme est toutefois une activité fragile qui demeure soumise aux aléas des taux de change, des crises économiques et politiques, du climat, des épidémies et des modes.

Par surcroît, l'aide publique disponible diminue, dans un contexte où la concurrence entre les destinations touristiques, tant établies qu'émergentes, s'accroît. En ce domaine, rien n'est donc acquis et la vision stratégique, la concertation des acteurs et l'optimisation des ressources s'imposent.

## L'IMPLICATION DE LA VILLE DE QUÉBEC EN TOURISME

### *Une question d'ouverture sur le monde, de fierté collective et de développement économique*

La Ville de Québec a depuis longtemps fait du tourisme une préoccupation majeure et elle contribue à son développement, tant par une participation substantielle au financement de l'OTCQ que par l'aide technique et financière qu'elle accorde aux organisateurs d'événements.

Cet intérêt, qui ne s'est pas démenti au cours des années et que la création de la nouvelle Ville de Québec a accentué, ne repose pas uniquement sur des considérations économiques, puisque les retombées de cette nature profitent pour l'essentiel aux gouvernements supérieurs.

Il témoigne davantage de la volonté de la Ville de faire connaître Québec au reste du monde et de mettre en contact ses résidents avec des réalités socioculturelles différentes.

La Ville souhaite par ailleurs que les citoyens du Québec s'approprient leur capitale nationale et qu'ils convergent, à des fins d'agrément ou d'affaires, vers ce « carrefour des régions ».

Enfin, par ses interventions et investissements, la Ville veut contribuer à la vigueur de son industrie touristique et à la prospérité de la région.

### **La conciliation des intérêts public et privé**

La Ville de Québec s'intéresse également au tourisme à d'autres titres.

- Le tourisme constitue en effet une activité qui prend place dans un milieu de vie urbain et périurbain, et qui implique des rapports directs et indirects avec les résidents. **À ce chapitre, la Ville doit assurer un sain équilibre entre l'activité commerciale, l'animation populaire et la qualité de vie de ses citoyens.**

- ❑ L'activité touristique exerce par ailleurs des pressions sur les services publics que paient les contribuables, qu'il s'agisse de transport et de circulation, de sécurité publique ou de protection de l'environnement visuel et sonore. La Ville doit garantir, sous ces aspects, une utilisation optimale des fonds publics.
- ❑ La présence d'équipements touristiques permanents et temporaires ayant d'autre part un impact sur l'aménagement et la gestion du territoire, la Ville doit en contrôler l'implantation et l'usage, afin d'assurer le respect de son plan d'urbanisme.
- ❑ **Le dynamisme économique et culturel** que suscite le tourisme peut par ailleurs accroître la capacité de la Ville à attirer des résidents et des entreprises.
- ❑ Enfin, la Ville doit s'assurer que la promotion touristique qui est faite de Québec soit en harmonie avec son positionnement international et avec les stratégies qu'elle a adoptées en ce domaine, afin de faire profiter l'ensemble des acteurs d'un effet de synergie.

La Ville est ainsi concernée par le tourisme de multiples façons, tant de manière immédiate qu'à plus long terme.

## UNE DÉMARCHE DE CONSULTATION BASÉE SUR UN DIAGNOSTIC ACTUALISÉ DES FORCES ET DES FAIBLESSES

### Le bilan du tourisme à Québec

Quinze ans après l'élaboration du *Plan de développement touristique du Grand Québec* produit en 1989 par Roche, Groupe conseil et Le Groupe Mallette pour le compte de la Corporation de développement de la région touristique du Grand Québec, la Ville de Québec a jugé nécessaire de mesurer le chemin parcouru par l'industrie touristique locale et régionale.

L'analyse effectuée à cette fin par Zins Beauduchesne et associés indique que des progrès considérables ont été réalisés depuis quinze ans, aussi bien en termes de fréquentation touristique, de durée de séjour et de taux d'occupation, qu'en termes d'investissements majeurs : amélioration du parc hôtelier et des équipements culturels, sportifs et de congrès, aménagement et embellissement des sites patrimoniaux et naturels, modernisation de l'aéroport, réfection du terminal de croisières, etc.

Les événements à caractère touristique ont crû en importance et en qualité, l'industrie touristique s'est professionnalisée et les sources de revenus mises à la disposition de la région à des fins de développement et de promotion ont augmenté et se sont diversifiées, quoiqu'on observe depuis quelques années une diminution à ce chapitre.

Toutefois, le potentiel de certains produits, tels que l'agrotourisme et le tourisme religieux, et de certains équipements de plein air et sportifs majeurs est demeuré sous-exploité.

Des festivals et « grands événements » n'ont pas acquis toute la notoriété souhaitée hors-Québec et ne sont pas en mesure d'adopter des stratégies de croissance à long terme, faute d'un financement assuré.

Le milieu touristique déplore, par ailleurs, l'absence de synergie entre les bailleurs de fonds publics et la dilution de l'aide financière disponible entre un trop grand nombre de projets, et demande que soient simplifiées les procédures d'obtention des diverses formes d'aide.

Quant aux Fêtes du 400<sup>e</sup> anniversaire de la fondation de Québec, elles constituent une vitrine touristique exceptionnelle, qui justifie que l'on mette tout en œuvre pour en faire un succès d'envergure internationale.

#### **Le Groupe de réflexion sur le tourisme à Québec**

Ce bilan a été présenté à un Groupe de réflexion formé principalement de représentantes et représentants du milieu touristique ainsi que de personnes-ressources externes, qui ont conclu à la nécessité que la Ville de Québec, compte tenu de son poids politique, réglementaire et financier, assume un rôle de leader et qu'elle se donne un cadre de référence à long terme, qui puisse guider ses propres décisions d'investissements touristiques de même que celles de ses partenaires privés et publics.

#### **CIRCONSCRIRE LES INTERVENTIONS DE LA VILLE DE QUÉBEC**

L'adoption par la Ville de Québec d'une *Vision stratégique du tourisme* fait suite aux travaux de ce Groupe de réflexion et s'inscrit dans le prolongement des gestes qu'elle a posés pour renforcer l'activité touristique sur son territoire.

Elle illustre la volonté de la Ville de s'investir dans les domaines prioritaires d'interventions en regard desquels elle peut exercer une influence déterminante, en complémentarité avec le milieu touristique et dans le respect des compétences de chacun.

## LA VISION STRATÉGIQUE DU TOURISME DE LA VILLE DE QUÉBEC

### Énoncé

*Faire de Québec, ville historique du patrimoine mondial, unique en Amérique du Nord par son caractère francophone et la majesté de son cadre naturel :*

- un haut lieu de la culture contemporaine,
- la capitale des plaisirs de l'hiver,
- une destination attrayante en terme de tourisme sportif, d'affaires et de croisières, et ce, en toutes saisons.

### Justification

Cette *Vision stratégique* repose sur quatre fondements :

- L'importance de continuer de **capitaliser sur les atouts uniques** que possède Québec en Amérique du Nord, en raison de son patrimoine historique, qu'il soit culturel, religieux ou militaire, de son caractère francophone et de son cadre naturel.
- La volonté **d'aller au-delà de ses acquis patrimoniaux pour faire de Québec un haut lieu de la culture contemporaine**, offrant aux visiteurs des manifestations culturelles variées, renouvelées et favorisant des visites répétées.
- La capacité de tirer avantage du fait que Québec peut, à cause de son climat, de son décor et des rapports que ses citoyens entretiennent avec l'hiver, prétendre à juste titre être **la capitale nord-américaine des plaisirs de l'hiver**, offrant un séjour multi-activités comprenant des activités **culturelles**, sportives, ludiques et festives.
- La nécessité d'apporter une contribution au développement du tourisme sportif, d'affaires et de croisières, en raison de leur apport économique et de leur contribution à la visibilité, à la notoriété et au rayonnement international de Québec.

Ces orientations traduisent la conception qu'a la Ville de Québec de sa personnalité touristique actuelle et future. Elles guideront par conséquent l'essentiel de ses décisions budgétaires, urbanistiques et réglementaires, affectant ce domaine au cours de la prochaine décennie.

### INTERVENTIONS PERMETTANT DE TRADUIRE LA VISION EN ACTIONS

Pour appuyer sa *Vision stratégique du tourisme*, la Ville de Québec mettra l'accent sur un nombre limité de gestes et d'investissements susceptibles d'avoir un **effet structurant** sur la performance

touristique de Québec et de sa région, dans une perspective de **développement durable** et de concertation avec les municipalités régionales de comté (MRC) limitrophes.

Au besoin, ces interventions, dont on trouvera ci-après quelques illustrations, feront l'objet de consultations, afin d'en préciser les modalités et d'obtenir, le cas échéant, l'appui de partenaires.

**La coordination du programme de mise en œuvre sera confiée au Bureau du développement touristique et des grands événements (BDTGE)** qui agira avec le concours de l'OTCQ et des autres services municipaux concernés.

**Description sommaire des interventions prévues en regard des divers aspects de la *Vision stratégique du tourisme*.**

□ ***Faire de Québec, ville historique,***

La Ville de Québec assurera la protection et la mise en valeur de son patrimoine bâti par le biais d'ententes avec le ministère de la Culture et des Communications du Québec.



Elle fera les interventions appropriées auprès de Parcs Canada afin que soient protégés et mis en valeur les sites lui appartenant.

Elle développera des stratégies de mise en valeur du patrimoine religieux, militaire et généalogique et exploitera leur potentiel en terme de tourisme d'apprentissage.

Elle donnera priorité, sur le plan budgétaire, aux événements qui peuvent représenter dans ces domaines, des produits d'appel récurrents.

□ ... du patrimoine mondial,

La Ville de Québec établira des relations avec d'autres villes du patrimoine mondial, afin de faire profiter le milieu touristique de l'appartenance de Québec à ce réseau. Si pertinent, elle étendra cette approche aux villes avec lesquelles elle a développé des partenariats de diverses natures.

□ ... unique en Amérique du Nord par son caractère francophone,

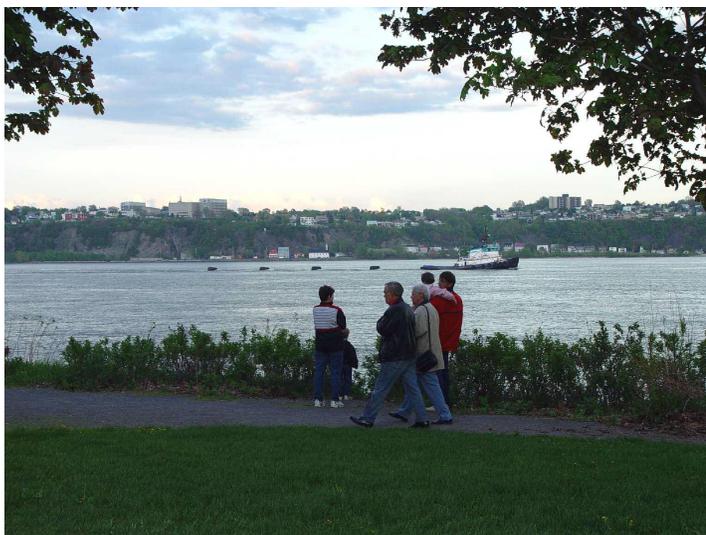
La Ville de Québec insistera pour que l'affichage commercial, principalement dans les zones touristiques, souligne son caractère franco-européen.

Elle prendra les mesures requises pour éviter la pollution visuelle pouvant résulter d'une utilisation inappropriée de l'affichage commercial, notamment sur les principales voies d'accès aux sites touristiques.

□ ... et la majesté de son cadre naturel,

En regard des plans d'eau :

La Ville de Québec jouera un rôle de leader dans les forums gouvernementaux et à l'endroit des initiatives visant plus spécifiquement à mettre en valeur le littoral du fleuve, afin que soit conservée une vue d'ensemble du développement du Saint-Laurent qui profite à la région. Elle maintiendra sa participation à l'Association internationale des maires des Grands lacs et du Saint-Laurent de même qu'à la Société de développement économique du Saint-Laurent et en appuiera les représentations destinées à protéger et à promouvoir cet axe fluvial.



Elle poursuivra les travaux de revitalisation de la rivière Saint-Charles en veillant à la mise en valeur touristique des aménagements réalisés.

Elle interviendra auprès des gouvernements supérieurs pour que soit développée à Québec la thématique de l'eau, par la création, à titre d'exemples, d'un Centre d'interprétation de l'eau et le redéploiement du Parc Aquarium du Québec.

En regard des espaces verts :

La Ville de Québec mettra en valeur ses parcs, jardins et places publiques et les dotera, à cet effet, des accès, équipements et mobiliers requis.



Elle s'associera à la Commission de la capitale nationale, à la Commission des champs de bataille nationaux et au Port de Québec pour promouvoir les sites leur appartenant ou dont ils ont la gestion.

Elle facilitera l'implantation de projets touristiques sur des sites gérés par la Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq) et la

Société des parcs de sciences naturelles du Québec, tels que le parc de la chute Montmorency et le Jardin zoologique.

Elle supportera le développement du concept culture-nature.

En regard de la couronne verte :

La Ville partagera sa vision stratégique du tourisme avec les élus des MRC qui constituent ce qu'il est convenu d'appeler la couronne verte, de même qu'avec les élus des régions touristiques limitrophes, en vue d'établir les complémentarités et alliances stratégiques nécessaires à sa réalisation.

□ ... un haut lieu de la ***culture contemporaine***,

La Ville interviendra, de manière systématique auprès des gouvernements du Québec et du Canada, pour que Québec reçoive la part qui lui revient, au chapitre des subventions à la culture.

Elle apportera son appui technique et financier aux productions artistiques, muséales, musicales, théâtrales, cinématographiques ou autres, offertes par des institutions culturelles établies, et qui présentent un potentiel touristique fort.

Elle supportera également les formes émergentes d'art, en vue d'en faciliter l'expression et la diffusion.

Elle s'inscrira pour l'obtention d'événements culturels internationaux.

Elle mettra à la disposition des producteurs et artistes des équipements tels que la Maison de la Musique, afin d'accueillir des productions novatrices, locales et étrangères, et de susciter des collaborations faisant de Québec la plaque-tournante de la culture actuelle en Amérique.

Elle maximisera enfin les retombées touristiques pouvant résulter de la présence du Commissariat au cinéma et à la télévision de Québec.

□ ... *la capitale des plaisirs de l'hiver,*

La Ville de Québec interviendra pour que soit exploité tout le potentiel qu'offre la région en matière de sports de glisse notamment, et de manière non exclusive, en regard du dossier du Mont-Sainte-Anne.

Elle favorisera la pratique d'activités de plein air, comme le ski de randonnée, le patin et la raquette, en développant des équipements et en facilitant l'accès aux touristes, en plus de la population locale.



Afin de projeter l'image d'une ville de charme, ouverte et vivante, elle décorera les lieux publics et voies de circulation, elle réduira l'installation et la visibilité de barrières, emballages et autres protections ayant pour effet de restreindre l'accès aux paysages et attraits touristiques, et elle se dotera d'une programmation événementielle assurant une animation urbaine continue.

Elle soutiendra plus spécialement les événements hivernaux capables d'accroître la fréquentation touristique de manière récurrente en vue d'en maximiser le potentiel.

□ ... *une destination attractive en terme de tourisme sportif, d'affaires et de croisières.*

La Ville de Québec dédiera une part de sa contribution financière à l'OTCQ au soutien au développement du tourisme sportif, d'affaires et de croisières, en fonction des besoins qui lui seront exprimés.

Elle mettra aux normes ses équipements sportifs à des fins de compétitions internationales.

Elle investira dans les équipements municipaux requis pour le développement des croisières et des navettes fluviales.

#### AUTRES ENJEUX PRIORITAIRES RETENUS PAR LA VILLE DE QUÉBEC

La Ville entend par ailleurs contribuer à la création de conditions favorables au développement du tourisme en regard des questions suivantes :

##### □ *L'accessibilité de Québec*

Une accessibilité accrue, en particulier par voies aérienne et ferroviaire, à partir de Montréal et d'autres plaques tournantes nord-américaines, est cruciale pour assurer pleinement le développement du potentiel touristique de Québec.

Conséquemment, la Ville de Québec soutiendra le développement de liaisons aériennes transfrontalières et internationales.

Elle accentuera également ses démarches en vue de la mise en service d'un lien ferroviaire à haute vitesse entre Québec et Montréal.

##### □ *Le désencombrement du Vieux-Québec*

Bien que le Vieux-Québec joue un rôle essentiel dans le pouvoir d'attraction touristique de Québec, il faut en éviter la **saturation et la dégradation de l'expérience** qui y est reliée. Ceci implique que l'on s'assure d'une gestion « durable » de ce périmètre, mais également que l'on développe d'autres pôles touristiques tels que le littoral du fleuve, le quartier Saint-Roch, le parc de la chute Montmorency, Wendake et autres.



La Ville de Québec créera à cet effet des mesures incitatives et conclura des ententes pour canaliser davantage d'investissements touristiques et événementiels vers des arrondissements et zones où il sera possible de créer des masses critiques en tourisme.

□ **Les efforts de promotion**

La concurrence croissante d'autres destinations touristiques va nécessiter le maintien sinon l'accroissement des investissements régionaux en promotion et en services aux visiteurs.

La Ville de Québec continuera à cette fin de contribuer au financement de l'OTCQ et l'appuiera, si requis, dans la recherche de revenus autonomes.

□ **La convivialité des rapports humains et la qualité des services**

Québec doit être reconnue pour la qualité de son accueil, sa sécurité et le confort de son cadre de vie ainsi que pour le professionnalisme de son industrie et l'excellence de ses prestations touristiques.



À cet effet, la Ville de Québec mettra en œuvre un programme de sensibilisation aux avantages du tourisme, destiné à sa population en vue de faire de ses résidents des hôtes accueillants et des ambassadeurs touristiques permanents.

Elle reconnaîtra publiquement le professionnalisme, l'investissement en formation et l'innovation des divers secteurs de l'industrie au moyen de prix et autres distinctions.

Elle appuiera les initiatives susceptibles de rendre plus simple et confortable le séjour des visiteurs, tel que la création, par le Réseau de transport de la Capitale, d'un « passeport touristique ».



□ **La « plus value touristique »**

La Ville fera en sorte que la dimension « tourisme » soit prise en compte dans les orientations et décisions d'ordre urbanistique, notamment lorsque des investissements ou ajustements marginaux pourront avoir un impact significatif sur l'activité touristique.

Elle adaptera, dans la mesure du possible, sa planification de travaux de voirie, sa signalisation, son aménagement urbain et ses règlements de circulation et de stationnement aux besoins de l'industrie et de sa clientèle.

□ **La pérennité des événements**

À titre de leader régional, la Ville prendra l'initiative des démarches devant répondre aux attentes du milieu touristique en matière de stabilisation du financement des événements et de simplification des processus d'attribution de l'aide publique.

À cette fin, elle proposera aux gouvernements du Québec et du Canada d'établir un mécanisme de concertation permettant d'une part, de prendre des engagements financiers pluriannuels à l'endroit des événements retenus comme prioritaires en raison de leur caractère structurant ou de leur potentiel et, d'autre part, de concentrer les procédures d'obtention et de suivi de l'aide financière sur les aspects essentiels à la reddition de compte.

Elle créera un guichet unique BDTGE-OTCQ pour la réception de demandes d'aide des promoteurs d'événements et autres entrepreneurs touristiques.

□ **La veille et le « benchmarking »**

La Ville de Québec analysera les initiatives prises par des villes avec lesquelles elle peut, en tout ou en partie, se comparer.

□ **Le suivi de la Vision stratégique**

La Ville de Québec formera un comité de suivi de la *Vision stratégique du tourisme* faisant appel à des représentants du milieu.

## QUÉBEC EN 2015

À terme, cette Vision devrait faire de Québec :

- ❑ Une ville authentique, ayant intégré ses dimensions historiques et modernes;
- ❑ Un haut lieu de la culture et un espace de création reconnu internationalement;
- ❑ Une ville à visage humain, accueillante, confortable et vivante;
- ❑ Une ville d'émotions associant romantisme et pouvoir d'évocation;
- ❑ Une ville de savoir, de découverte et d'apprentissage;
- ❑ Une ville verte et de plein air;
- ❑ Une ville qui valorise sa nordicité;
- ❑ Une ville dans laquelle tous les acteurs de la filière touristique pratiqueront l'innovation et rechercheront l'excellence afin de répondre de manière unique aux attentes et besoins des touristes;
- ❑ Une destination touristique exceptionnelle.

**ANNEXE - LES MEMBRES DU GROUPE DE RÉFLEXION SUR LE TOURISME À QUÉBEC**

## Mesdames

Josée Hallé, présidente, Festival international d'été de Québec 2005<sup>1</sup>

Chantal Lachance, vice- présidente, Gestev

Suzanne Marquis, directrice générale adjointe, Services à la communauté, Ville de Québec

Rhonda Rioux, directrice générale, Optimum relations publiques

Claire Simard, directrice générale, Musée de la civilisation

## Messieurs

Jean-Paul Desjardins, président du conseil, Office du tourisme et des congrès de Québec

Mario Dufour, président, Commission des biens culturels du Québec

Daniel Gauthier, président, Le Massif de Petite-Rivière-Saint-François

Sylvain Hénault, directeur, Bureau du développement touristique et des grands événements

Régis Labeaume, président, Festival international d'été de Québec 2004

Pierre Labrie, directeur, Office du tourisme et des congrès de Québec

René Lafontaine, conseiller cadre en tourisme, Ville de Québec

Jean-Michel Perron, vice-président exécutif, Le Massif de Petite-Rivière-Saint-François<sup>2</sup>

Jean Pilote, président directeur général, Le Capitole de Québec

Claude Pinault, président et directeur général, Société du Centre des congrès de Québec

John R. Porter, directeur général, Musée national des beaux-arts du Québec

Michel Zins, président, Zins Beauchesne et associés

---

<sup>1</sup> En remplacement de M. Régis Labeaume

<sup>2</sup> En remplacement de M. Daniel Gauthier

