

**RAPPORT DE PERFORMANCE  
FINAL DU PLAN D'ACTION  
TRIENNAL EN DÉVELOPPEMENT  
DURABLE DE 2022-2024**

**QUÉBEC** cité  
l'accent  
d'Amérique





## Bonjour, Kwe!

La région touristique de Québec a des atouts indéniables pour se positionner en tant que destination touristique responsable et durable. Tout d'abord, fille du Saint-Laurent, la ville de Québec est née du désir de s'installer sur cette petite pointe de terre stratégique. Elle est la porte d'entrée et de sortie commerciale des Empires français et britannique en Amérique lors de la colonisation. Elle abrite l'un des joyaux du patrimoine de l'UNESCO, le Vieux-Québec, seule ville fortifiée au nord du Mexique ainsi qu'un ensemble patrimonial fondateur classé du 17e siècle. Parmi cet ensemble, on retrouve la plus ancienne institution d'éducation pour les femmes ainsi que le premier hôpital fondé en Amérique au nord du Mexique qui poursuit encore aujourd'hui sa mission sociale d'origine en santé globale et durable. Elle est située sur le territoire traditionnel de la Nation huronne-wendat dont la presque totalité des membres a comme langue maternelle le français, ce qui en fait la seule communauté francophone de la famille linguistique iroquoienne au Québec et au Canada. Avec ses 342 hectares d'espaces verts pour 100 000 habitants, elle offre un terrain de jeu singulier pour ses résidents et visiteurs. Alimentée par l'hydroélectricité, la région, tout comme le reste de la province, dispose d'une forme d'énergie renouvelable et compétitive, dont les impacts sur l'environnement et le climat sont très limités par rapport aux autres sources de production électrique traditionnelles. En plus, de définir qui nous sommes, ces atouts dictent la voie à suivre pour préserver ce précieux héritage au profit des générations futures. Destination Québec cité (DQc) souhaite par son plan d'action en tourisme durable poursuivre ce legs par un développement touristique de la région intégrant les trois piliers du développement durable soit : l'économie, le social et l'environnement. Il s'agit du point de bascule visant à faire de la région de Québec la destination de référence en tourisme durable en Amérique du Nord, et ce, en contribuant à :



À la qualité de vie  
des résidents ;



À l'apport économique des  
entreprises touristiques ;  
à la protection de  
l'environnement ;



Au maintien de  
notre patrimoine ;



À l'expérience  
visiteur.



## Mission, vision et valeurs

« Le rôle de Destination Québec cité évolue en harmonie avec les besoins de l'industrie. Nous serons le catalyseur pour jumeler l'expertise et le talent de nos équipes au dynamisme et à la créativité de la communauté, et pour créer un carrefour d'innovation. Tous ensemble mettons les voiles vers une transformation prospère et responsable de l'industrie. Faisons de Québec cité, la cité des idées qui prennent vie. » Robert Mercure, directeur Destination Québec cité.

### Mission

Promouvoir et soutenir le développement touristique de la région de Québec en favorisant la concertation avec le milieu pour générer de façon responsable une prospérité économique et des retombées durables.

### Mandat

En tant qu'association touristique régionale et service municipal de la Ville de Québec, Destination Québec cité maximise l'essor de l'industrie touristique de la région en coordonnant les actions de développement, de commercialisation et d'accueil touristique. Elle attire et accueille les voyageurs d'agrément et d'affaires tout en veillant à la qualité de l'expérience à destination.

### Vision

Destination Québec cité le Nouveau Monde tourné vers un tourisme qui change. DQc souhaite par la réalisation de ses 4 axes stratégiques :

- > Accroître le leadership collaboratif
- > Stimuler un achalandage équilibré
- > Accélérer le virage vers le tourisme responsable
- > Transformer le modèle d'intelligence d'affaires.

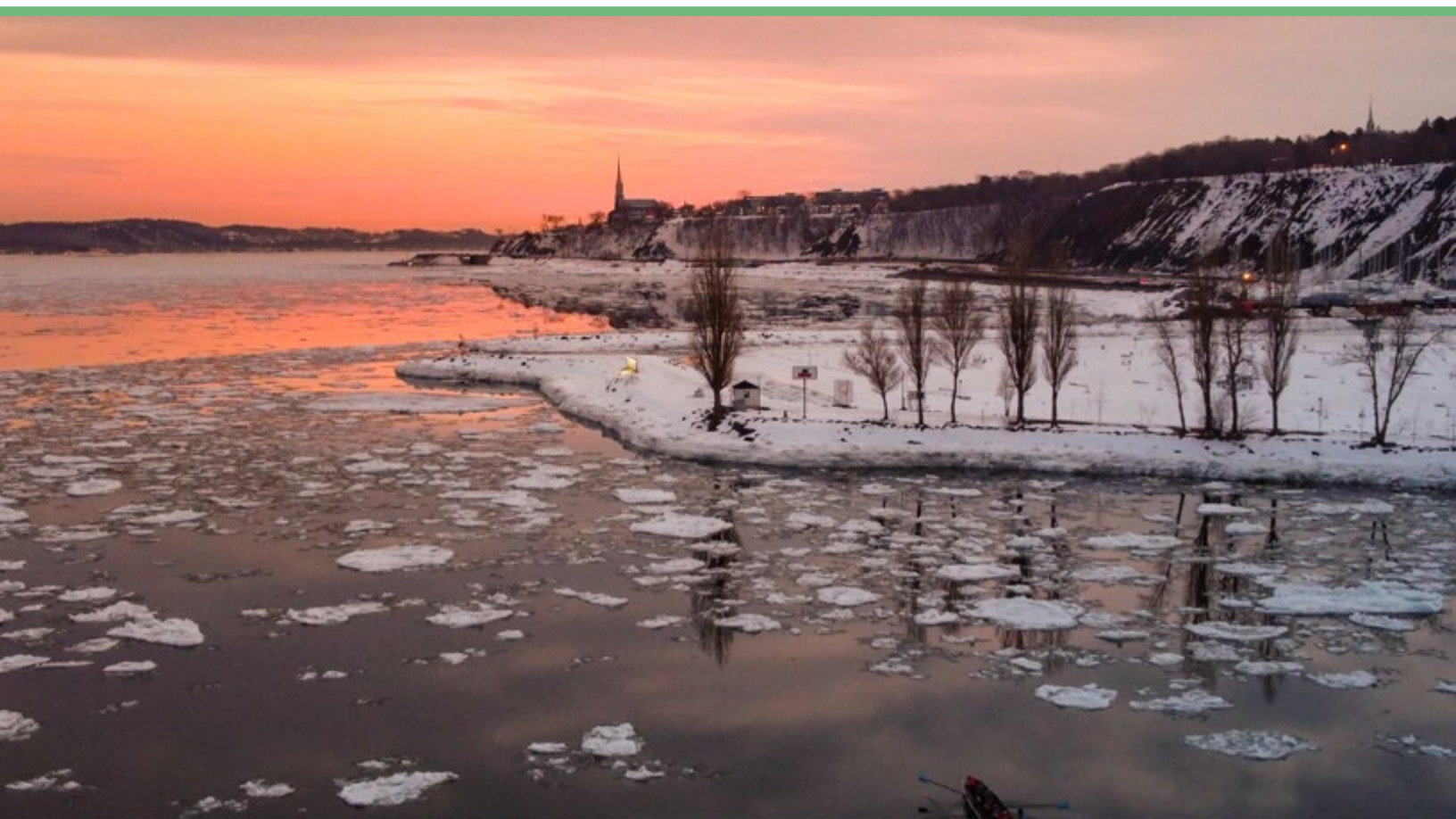




# Le plan d'action triennal en tourisme durable

Le plan d'action en tourisme durable est aligné aux objectifs de développement durable des Nations Unies en plus de s'inscrire dans les 5 orientations de la Stratégie de développement durable de la Ville de Québec 2021-2026 : Cohésion sociale, Santé globale, Décarbonisation, Résilience et Transition.

Ce présent rapport vise à rapporter la performance du plan de tourisme durable et des actions réalisées découlant de 4 axes d'intervention correspondant aux principes du développement durable : le social, l'économie et l'environnement.



## CONTRIBUER À LA QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS



**1.1** Créer une collaboration avec les résidents qui assurent la cohabitation harmonieuse avec les touristes



**1.2** Répartir dans le temps et l'espace les visiteurs sur le territoire de la région de Québec



**1.3** Contribuer aux initiatives de mobilité durable de la Ville de Québec



**1.4** Développer un réseau de partenariats porteurs qui supporte le milieu dans l'élaboration de projets et d'une vision commune

## ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DE LA RÉGION DE QUÉBEC DANS LE VIRAGE VERS UN TOURISME RESPONSABLE ET DURABLE



**2.1** Intégrer l'éco conditionnalité au sein des programmes d'aide financière de l'industrie



**2.2** Accompagner les entreprises touristiques dans un virage vers le tourisme responsable



**2.3** Développer un réseau de partenariats porteurs qui soutiennent l'implantation de l'écoresponsabilité



**2.4** Intégrer l'innovation dans le virage vers un tourisme responsable et durable

## VALORISER L'OFFRE ET PROMOUVOIR LES ACTIONS EN TOURISME DURABLE ET RESPONSABLE DE LA RÉGION DE QUÉBEC



**3.1** Diffuser des pratiques de tourisme durable de l'industrie dans les actions promotionnelles de DQc auprès des différentes clientèles



**3.2** Promouvoir des outils et ressources pour soutenir des causes et des projets sociaux, environnementaux ou économiques locaux



**3.3** Proposer, promouvoir et valoriser la mobilité durable dans la région de Québec



**3.4** Positionner le tourisme durable comme partie intégrante de l'ADN de la destination

## FAIRE DE DE DQC UN ORGANISME ET UN MILIEU DE TRAVAIL DURABLE ET RESPONSABLE



**4.1** Instaurer une culture de développement durable interne



**4.2** Doter DQc d'outils permettant de connaître l'état de transition durable de l'industrie touristique sur son territoire



**4.3** Intégrer des pratiques de gouvernance et de développement durable au sein de l'organisation



**4.4** Maintenir une connaissance élevée du domaine et un plan d'action efficace



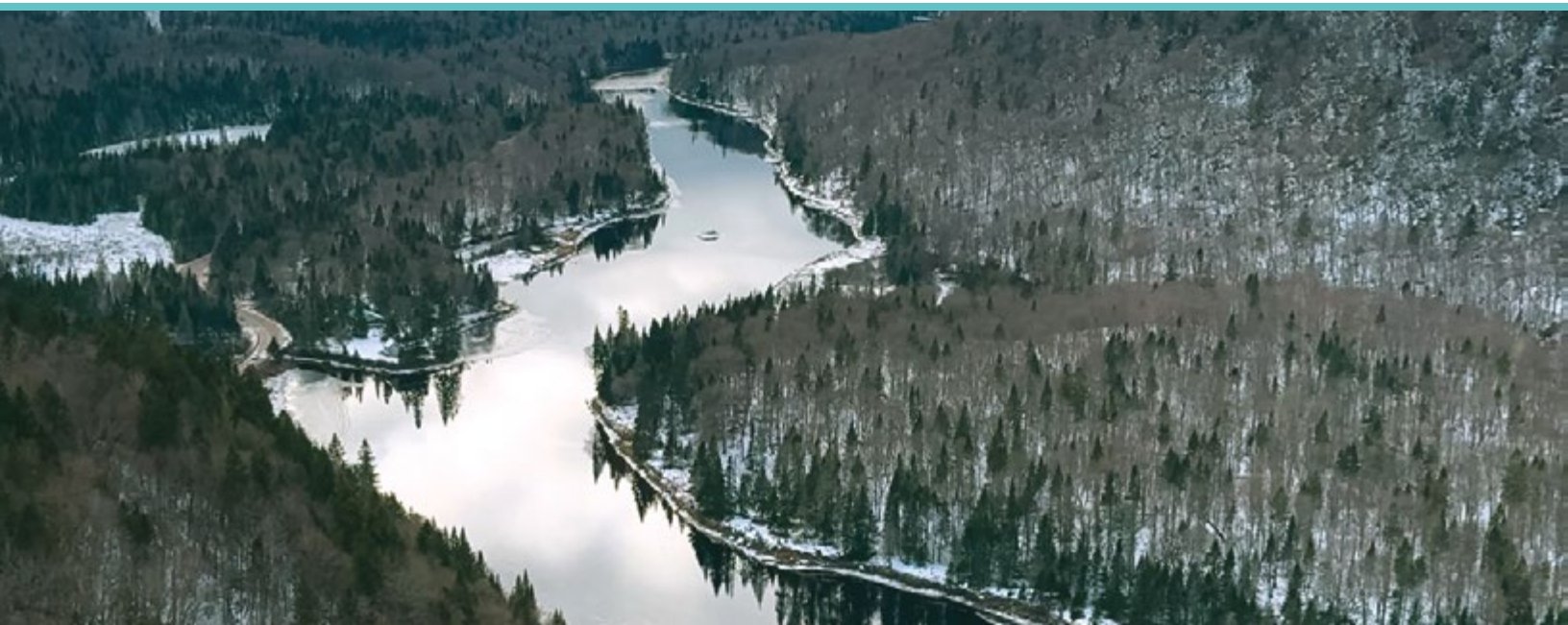


# Objectifs de développement durable des Nations Unies

En 2015, les Nations Unies ont établi un plan ambitieux sur 15 ans à réaliser d'ici 2030, qui s'attaque à certains des problèmes les plus urgents auxquels le monde est confronté.

Les objectifs de développement durable (ODD) sont un appel à l'action lancé à tous les pays - pauvres, riches et à revenu intermédiaire - pour promouvoir la prospérité tout en protégeant la planète. Ils reconnaissent que l'éradication de la pauvreté doit aller de pair avec des stratégies qui favorisent la croissance économique et répondent à toute une série de besoins sociaux, notamment en matière d'éducation, de santé, de protection sociale et d'opportunités d'emploi, tout en s'attaquant au changement climatique et à la protection de l'environnement (Global Sustainable Tourism Council, 2023).

Et, l'industrie touristique a son rôle à jouer dans l'atteinte des objectifs de l'agenda 2030! À cet égard, DQc contribue à la réalisation des 7 objectifs suivants, qui sont adaptés à l'industrie touristique. Dans le présent rapport, ces contributions sont signalées au moyen d'icônes dans le tableau de l'état de l'avancement des stratégies du Plan de développement durable, qui se trouve à la fin de chacune des sections.



## ODD-3 Bonne santé et bien-être



**3.2** Assurer le développement, la promotion et la hiérarchisation des activités et des produits liés à la santé et au tourisme.

## ODD-4 Éducation de qualité



**4.1** Disposer d'une capacité de formation de qualité et inclusive, adaptée aux besoins réels de la destination, ainsi que d'une formation spécifique en matière de durabilité du tourisme.

**4.2** Développer des activités d'éducation et de sensibilisation sur le tourisme et le développement durable.

**4.3** Collaboration avec des entités, des institutions ou des centres d'éducation et de formation pour le développement d'initiatives et de projets liés à la durabilité dans le secteur du tourisme, à tous les niveaux

## ODD-11 Villes et communautés durables



**11.2** Créer des activités et des produits touristiques basés sur le patrimoine culturel et naturel et respectant les critères d'authenticité et d'intégrité des biens.

**11.3** Transférer les connaissances locales associées aux traditions et au patrimoine culturel immatériel par le biais d'initiatives et de projets liés au tourisme. L'expérience est donc efficacement transférée et intégrée dans les activités touristiques.

**11.4** Éviter le surtourisme et veiller à ce que le développement du tourisme n'ait pas d'impact négatif sur les aspects fondamentaux de la vie des gens, tels que le coût du logement et du loyer, les mouvements de population et l'accès aux zones publiques et patrimoniales, entre autres.

## ODD-9 Industrie, innovation et infrastructure



**9.2** Assurer l'accès des résidents à toutes les installations et attractions générées par le tourisme.

**9.3** Développer des initiatives et des projets capables de mobiliser l'utilisation des technologies de l'information pour créer des activités touristiques responsables, ainsi que des modèles de gestion intelligente et durable en termes d'utilisation des ressources.

## ODD-13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques



**13.1** Élaborer des programmes et des initiatives visant à réduire et/ou à compenser l'empreinte carbone de la destination.

**13.2** Promouvoir la mobilité durable vers et depuis la destination, y compris les transports publics et les systèmes de mobilité alternatifs à émissions nulles ou faibles.

## ODD-16 Paix, justice et institutions efficaces



**16.2** Disposer d'un système d'indicateurs adéquat permettant l'évaluation et le suivi de l'amélioration continue et de l'impact touristique de la durabilité de ses composantes, ainsi que du niveau de satisfaction des touristes et des résidents.

**16.3** Disposer de mécanismes de contrôle, de mesure et de publication de données sur la satisfaction des résidents et des visiteurs à l'égard de l'activité touristique.

**16.4** Fournir aux visiteurs des informations actualisées, claires et précises sur les espaces, les itinéraires, les établissements, les services et les infrastructures d'intérêt touristique.

**16.5** Développer une stratégie touristique qui accepte la mise en œuvre d'engagements durables. Une telle approche doit être accessible au public dans les langues les plus courantes parmi les touristes.

## ODD-17 Partenariats pour la réalisation des objectifs



**17.2** Capacité à promouvoir et à faciliter l'échange de bonnes pratiques et de connaissances au sein de la destination et par le biais d'expériences externes, en encourageant la reproduction de cas réussis dans le tourisme local et durable.



# État d'avancement du Plan de développement durable



## CONTRIBUER À LA QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS

### 1.1 Créer une collaboration avec les résidents qui assurent la cohabitation harmonieuse avec les touristes

**Objectif :** Établir des relations porteuses entre résidents et touristes

Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<b>1.1.1</b> Développer un réseau d'échange entre les parties pour que les résidents deviennent des ambassadeurs (Résidents Ambassadeurs)	Nombre d'actions effectuées pour les résidents	Effectuer 3 actions annuellement	 

#### Explication

De 2022 à 2023, nous avons amorcé et finalisé la stratégie de Résidents Ambassadeurs avec notre consultant, Monsieur Pierre Eloy, qui nous a remis également les fiches projets pour chaque chantier (6) que nous allons réaliser. Il a été entendu de se concentrer sur la bonification Web, consultation et inclusion des résidents dans les réflexions d'initiatives et, ultimement, la réalisation de lieux physiques de rencontres entre touristes et résidents.

Une page Web « Fierté locale » a été créée et est destinée à du contenu précis pour les résidents (lien : <https://bit.ly/3MI9uOe>).

- > Développement d'une section rabais pour les résidents afin qu'ils s'approprient davantage le tourisme de leur région ;
- > Sondages et informations pertinentes pour cette clientèle locale

Plusieurs contenus depuis 2022 :

- > Formulaire de collecte en ligne pour recueillir les coups de cœur;
- > Publicité pour promouvoir le formulaire en ligne des coups de cœur;
- > Photoreportages avec résidents des quartiers centraux;
- > Publicité des photoreportages des résidents;
- > Valorisation et partage de photos générées par les résidents sur les médias sociaux;
- > Mise en valeur de l'équipe éditoriale à l'avant-plan dans les contenus Web;
- > Contenus Web pertinents pour les résidents et visiteurs en exploration;
- > Publicité des contenus Web pertinents auprès des résidents et visiteurs en exploration;
- > Gestion des coups de cœur reçus par le formulaire de collecte des coups de cœur en ligne;
- > Publicité pour promouvoir le formulaire en ligne des coups de cœur;
- > Diffusion de coups de cœur de résidents sur le site Internet;
- > Diffusion de coups de cœur de résidents dans le magazine;
- > Création d'un guide des quartiers à partir des coups de cœur des résidents du quartier;
- > Promotion du guide des quartiers sur les médias sociaux;
- > Production photoreportage avec résident Vieux-Québec;
- > Publicité du photoreportage résident Vieux-Québec;

- > Ajout de la notion de résident dans les biographies d'auteurs des contenus du site Web;
- > Entente de collaboration avec créateurs de contenus pour médias sociaux (stories vidéos Crowriff Creators) dont certains pourraient être des résidents;
- > Diffusion des stories vidéos locales dont certains créateurs pourraient être des résidents;
- > Implication des résidents dans les vidéos promotionnels de la campagne publicitaire diffusée en continu à l'intra-Québec (coups de cœur locaux);
- > Implication de résidents dans les vidéos de l'Académie Québec cité.

Balado de DQc concernant différents quartiers, et ce, ceux-ci présentés par leurs résidents (Lien: <https://bit.ly/3ASlgSf>)

#### Consultations réalisées :

2022 : 2 groupes de discussion avec 20 résidents pour connaître leur opinion sur l'implication potentielle des ambassadeurs, supervisé par LÉGER.

2023 : Mise en place de sondages sur la page Web « Fierté locale », disponibles 24h/7, afin d'avoir un dialogue constant avec la communauté locale (coups de cœur du résident et votre opinion compte pour le tourisme de demain).

2024 : Nous avons mis en place une routine de rencontres trimestrielles, avec les représentants des conseils de quartier du Vieux-Québec et comité citoyens du Vieux-Québec. Par ailleurs, nous avons été présents à la journée Démo Day du MT Lab en lien avec la cohabitation harmonieuse, avec les partenaires de l'industrie pour connaître la réalité et les solutions innovantes possibles selon notre réalité.



Nous avons réalisé une initiative misant sur des lieux physiques en partenariat avec EXMURO dans le projet Bench Invasion.

Également, des critères ont été ajoutés dans les [demandes financières du plan montagnes](#) en lien avec l'acceptabilité sociale/collaboration/concertation et implication avec le milieu et la communauté.

#### Résultats

36 actions réalisées depuis 2022.



Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<b>1.1.2</b> Création et animation Destination Jeunesse	A - Nombre de rencontres tenues B - Taux de satisfaction	A- Tenir 4 rencontres B- Maintenir un taux de satisfaction au-delà de 80 %	 

### Explication

Initiative mise en place afin d'impliquer davantage la communauté locale, dans ce cas précis, la clientèle jeunesse, dans l'expérience touristique. Ce comité a été créé pour nous partager leur option sur différents enjeux touristiques (voir synthèse ici – Agenda du comité (phase 1)) et en phase 2, le comité est devenu un « outil » de validation pour les entreprises de la région à la recherche d'information plus qualitative chez la tranche d'âge de 15 à 20 ans. Certains d'entre eux ont aussi été des ambassadeurs jeunesse de DQc lors de certains événements.

#### Dates des rencontres :

- > 5 octobre 2022
- > 13 janvier 2023
- > 8 mai 2023
- > 14 juin 2023
- > 1er août 2023
- > 28 octobre 2023
- > 26 mars 2024

#### Collaboration avec :

- > Le musée de la Civilisation
- > L'Aéroport international Jean-Lesage de Québec
- > L'Hôtel-Musée Premières Nations
- > Le District Gourmet
- > Le Louis Jolliet de Croisières AML

Lola, participante au comité, a participé au symposium de Destination Canada, en novembre 2023, afin de représenter DQc et partager son expérience au comité et surtout, son point de vue en lien avec l'implication des jeunes dans les réflexions et planifications de projets touristiques.

Diego, participant au comité, a participé au panel, en lien avec les enjeux de main-d'œuvre des jeunes, lors du lancement des rassemblements du Plan montagnes à Portneuf.

Depuis novembre 2023, il y a une page dédiée au comité dans le magazine DQc ([magazine hiver 23-24 p.74-75](#) et [magazine hiver 2024-25 p. 70-71](#)).

Le comité a participé au sondage-ville en prévision du Forum jeunesse de février 2025.




L'enjeu de rétention et surtout de recrutement ont rendu difficile la réalisation du projet au fil des années. Nous terminons le plan d'action avec 4 membres dans le comité, dont 3 membres originaux. C'est entre autres la raison principale pour laquelle nous n'avons pas réussi à atteindre la cible de 4 rencontres en 2024 et un taux de satisfaction à 80 %, soit le manque de participants disponibles aux dates convenues. Un plus grand nombre de membres dans le comité aurait permis la réalisation de plus d'activités.

### Résultats

- > 1 en 2022 (lancement) / 5 en 2023 / 1 en 2024.
- > Moyenne de 78 % de taux de satisfaction

## 1.2 Répartir dans le temps et l'espace les visiteurs sur le territoire de la région de Québec

**Objectif :** Gérer le flux touristique afin de créer un équilibre du flux à travers les saisons

Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<b>1.2.1</b> Élaboration d'un projet pilote sur la gestion de l'achalandage équilibré (outils)	Données d'achalandage et d'utilisation	2023 : Mise en place du projet pilote 2024 : 30 % de visites en provenance des QR codes installés chez les commerçants	 
<b>Explications</b>		<b>Résultat</b>	
En 2023, <a href="#">Projet pilote EXPLORE</a> concluant et qui répond à 100 % aux attentes fixées.		2022 – Phase en élaboration et mise en place;	
En 2024, une version 2.0 optimisée a été mise en place de manière permanente avec des cibles à atteindre pour l'année en cours.		2023 – Projet pilote réussi en 2023;	
		2024 – 100 % de la cible atteinte;	

**Action**

**1.2.2** Développer une stratégie marketing visant à créer un achalandage équilibré à travers les saisons

**Indicateurs**

Pourcentage d'atteinte de l'objectif au plan média

**Cibles**

100 % d'atteinte de l'objectif au plan média (vues de vidéos, sessions engagées et liens sortants)

**ODD****Explications**

La stratégie a été mise en place durant l'année 2023 et les objectifs ont été atteints à 100 % pour cette première année. 2024 a été encore meilleure avec 100 % des objectifs atteints pour ce qui est des vues de vidéos, mais 150 % pour ce qui touche les sessions engagées et les liens sortants.

**Résultat**

2022 – Phase d'élaboration ;  
2023 – 100 % de l'objectif atteint ;  
2024 – Objectif atteint à 100 % pour les vues de vidéos ;  
– Objectif atteint à 150 % pour les sessions engagées et les liens sortants.

### 1.3 Contribuer aux initiatives de mobilité durable de la Ville de Québec

**Objectif :** Favoriser la mobilité durable pour les déplacements touristiques

**Action**

**1.3.1** Soutenir la mise en place par la Ville du projet pilote de piétonnisation

**Indicateurs**

Nombre d'initiatives ou actions soutenues

**Cibles**

Soutien d'au moins 1 initiative ou action

**ODD****Explications**

Le 5 octobre 2024, notre section, responsable du service aux membres, a partagé un sondage de la Ville aux 875 membres afin de connaître leur opinion sur le projet pilote de piétonnisation de la Ville de Québec. Le but de cette consultation est dans l'optique d'intégrer les résidents dans la réflexion et dans l'évolution du projet afin qu'il soit durable dans le temps. [Les résultats sont disponibles dans l'article plus bas.](#)

**Résultat**

1 projet de communication soutenu pour l'ensemble de la période 2022-24.

### 1.4 Développer un réseau de partenariats porteurs qui supporte le milieu dans l'élaboration de projets et d'une vision commune

**Objectif :** Favoriser le maillage du secteur patrimonial de la région

**Action**

**1.4.1** Création et animation d'un Comité de tourisme patrimonial

**Indicateurs**

A- Nombre de rencontres tenues  
B- Taux d'appréciation

**Cibles**

Tenir au moins 1 rencontre  
Taux d'appréciation de 80 % et plus

**ODD****Explications**

Plusieurs rencontres de notre comité patrimonial ont eu lieu et le taux de participation confirme un noyau fort de participants qui reviennent majoritairement d'une rencontre à l'autre. Par taux d'appréciation, nous avons convenu de prendre le taux de participation selon les invitations envoyées.

**Résultat**

2022 – 5 rencontres réalisées avec 94 % de taux d'appréciation ;  
2023 – 4 rencontres réalisées avec 70 % de taux d'appréciation ;  
2024 – 5 rencontres réalisées avec 79 % de taux d'appréciation.



## ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES DE LA RÉGION DE QUÉBEC DANS LE VIRAGE VERS UN TOURISME RESPONSABLE ET DURABLE

### 2.1 Intégrer l'éco conditionnalité au sein des programmes d'aide financière de l'industrie

**Objectif :** Intégrer des conditions de développement durable dans les programmes de soutien


Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<p><b>2.1.1</b> Inclusion de critères de développement durable dans les programmes de soutien à l'industrie touristique de la région de Québec (PSIT)</p>	<p>Pourcentage de projets soutenus correspondant aux critères</p>	<p>Avoir au moins 60 % des projets répondant aux critères</p>	<p><b>13</b> MESURES RELIÉES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p> <p><b>17</b> PARTENAIRES POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS</p>
Explications	Résultat		
<p>La première année, des critères avaient été ajoutés spécifiquement pour confirmer la durabilité du projet présenté, ce qui offrait même une bonification financière. Les critères ont été retirés par la suite, car dorénavant, l'aspect durable doit être présent d'office dans les projets présentés pour être considérés. Donc, 100 % des projets doivent tenir compte de l'aspect durable lors de l'analyse.</p>	<p>Intégration intrinsèque des critères dans l'analyse des projets.</p>		

### 2.2 Accompagner les entreprises touristiques dans un virage vers le tourisme responsable

**Objectif :** Contribuer à responsabiliser les entreprises aux pratiques d'affaires et durables

Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<p><b>2.2.1</b> Mise en place d'un programme de soutien à la certification durable de l'industrie touristique (accompagnement et certification)</p>	<p>Nombre d'entreprises touristiques accompagnées</p> <p>Nombre d'entreprises touristiques certifiées</p>	<p>A- Avoir au moins 50 membres</p> <p>B- Avoir au moins 25 membres certifiés</p>	<p><b>4</b> ÉDUCATION DE QUALITÉ</p> <p><b>17</b> PARTENAIRES POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS</p>
Explications	Résultat		
<p>En novembre 2023, DQc a lancé son <a href="#">programme d'aide à la certification durable Biosphere</a> en collaboration avec Ellio comme consultant pour l'accompagnement. Ce programme a comme objectif de certifier 100 entreprises d'ici 2026. Des délais inattendus ont fait en sorte que la première cohorte de 27 entreprises a commencé en novembre 2023. En date de décembre 2024, nous avons maintenant 3 cohortes, dont 2 complétées et 1 qui a démarré en novembre 2024.</p>	<p>Nombre de membres impliqués :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1<sup>re</sup> cohorte de 27 membres (novembre 2023);</li> <li>&gt; 2<sup>e</sup> cohorte de 25 membres (avril 2024);</li> <li>&gt; 3<sup>e</sup> cohorte de 25 membres (novembre 2024);</li> <li>&gt; 9 entreprises qui réalisent le processus de manière autonome.</li> <li>&gt; Destination Québec cité qui fait partie également de la démarche, pour un total de 86 entreprises engagées dans le mouvement Biosphere.</li> <li>&gt; 30 membres certifiés.</li> </ul>		



Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<b>2.2.2</b> Mobiliser les divers secteurs de l'industrie envers des pratiques de développement durable (charte, formations)	Nombre de formations ou de conférences données ou diffusées Nombre d'entreprises participantes	A- Donner/diffuser au moins 1 formation B - Avoir au moins 25 entreprises participantes	

### Explication

Dans le cadre du programme d'aide à la certification Biosphere, 77 entreprises ont eu l'opportunité d'avoir des formations en lien avec les objectifs de développement durable des Nations Unies durant leur parcours de 6 mois. Le programme est divisé en 3 rencontres collectives et 2 rencontres en sous-groupe.

Durant la période du plan d'action, nous avons lancé la Communauté entrepreneuriale Montagnes et nature, par le biais du Plan montagnes, qui a offert à l'industrie touristique de la région, 16 webinaires en lien avec le développement durable de leur entreprise et de la région, en plus de les convier à 4 rassemblements dans les différentes MRC du territoire de DQc.



Webinaires offerts dans le cadre des initiatives de la Communauté entrepreneuriale Montagnes et nature.

- > 11 décembre 2023 : Passe à l'action pour le climat et l'avenir de ton entreprise touristique, c'est simple.
- > 29 novembre 2023 : Lancement de la Communauté entrepreneuriale Montagnes et Nature.
- > 10 janvier 2024 : Intégrer des solutions innovantes pour un avenir durable, par le Pôle d'innovation en tourisme durable du MT Lab. Nous avons également annoncé le lancement du concours entrepreneurial du Plan montagnes.
- > 24 janvier 2024 : Mobilisation interne et acceptabilité sociale pour une saine gouvernance, par le Conseil régional en environnement de la Capitale-Nationale, DQc et le Monastère des Augustines.
- > 7 février 2024 : Séance d'informations sur le concours entrepreneurial

du Plan montagnes, par DQc.

### Résultats

- > Nous avons offert plusieurs formations annuellement, en moyenne :
- > Certification Biosphere : 10 rencontres avec les 3 différentes cohortes Biosphere depuis 2023.
- > Plan montagnes : 16 webinaires et 4 rassemblements (2023-2024).
- > Une moyenne de 50 entreprises par formation

Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<b>2.2.3</b> Élaborer des outils de mesure d'impact social, économique et environnemental du tourisme et des événements	A- Nombre de données collectées B- Données d'achalandage et d'utilisation	Élaborer 1 outil	 

### Explication

En ce qui concerne l'impact des événements, DQc a collaboré avec ÉAQ pour concevoir un guide des meilleures pratiques durables dans les festivals et événements. Disponible sur notre boîte à outils sur le site Web.

La réflexion autour d'un outil de mesure de performance des événements en matière de développement durable est en cours dans une stratégie événementielle globale. Nous sommes en train de réaliser notre vision et stratégie en événementielle 2025-30 qui sera lancée en 2025. Nous avons pu collecter l'information, sur ce qui se rattache aux questions de développement durable, grâce aux programmes de subvention de DQc afin d'établir un portrait de durabilité générale pour le secteur.

Par ailleurs, en novembre 2023, nous avons débuté l'élaboration d'indicateurs pour mesurer la performance et l'impact du tourisme à destination afin de mettre en place un outil par la suite. Cet outil n'a pas vu le jour, dû aux constats lors des réflexions et le travail de recherche en amont avec le consultant. Nous en sommes venus à la conclusion qu'il y avait trop de facteurs sur lesquels nous n'avions pas de contrôle pour créer un outil pertinent.


### Résultats

1 outil réalisé, une réflexion avec un consultant et une stratégie événementielle entamée dont le résultat verra le jour en 2025.





## 2.3 Développer un réseau de partenariats porteurs qui soutiennent l'implantation de l'écoresponsabilité

**Objectif :** Développer l'écoresponsabilité de la destination

Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<b>2.3.1</b> Créer et animer un comité relayeur de données et d'informations permettant d'avoir un portrait évolutif de la situation (comité tourisme durable)	A- Taux de participation B- Nombre de rencontres tenues	A- Maintenir au moins 80 % de la participation B- Maintenir au moins 2 rencontres	
<b>Explications</b>		<b>Résultat</b>	
<p>Finally au cours de la réalisation du plan, nous avons eu des rencontres ponctuelles avec des intervenants pertinents de l'industrie selon le sujet à valider. En mars 2023, nous avons tenu notre rencontre avec le comité de développement durable externe regroupant les principales parties prenantes de l'industrie touristique. Le but de la rencontre était de présenter la reformulation du plan d'action triennal en tourisme durable 2022-2024, ainsi que de valider notre choix de programme d'aide à la certification Biosphere.</p> <p>Également, en octobre 2024, nous avons convoqué des responsables de la Ville, des MRC et entreprises de l'industrie pour former un nouveau genre de comité de tourisme durable consultatif, afin de participer à la réflexion du nouveau plan d'action 2025-2028.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 100 % des participants invités en 2023 ;</li> <li>&gt; 50% des participants invités en 2024 ;</li> <li>&gt; La cible de 2 rencontres annuelles n'a pas été atteinte, les rencontres ont été réalisées selon le besoin. Au minimum, 1 rencontre annuelle a eu lieu en mode consultation et validation.</li> </ul>	

## 2.4 Intégrer l'innovation dans le virage vers un tourisme responsable et durable

**Objectif :** Faciliter le virage durable des entreprises par des solutions innovantes

Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<b>2.4.1</b> Créer un pôle d'innovation en tourisme durable (MT Lab.)	A- Nombre de défis initiés B- Nombre de partenariats initiés	A- Initiation d'au moins 2 défis B- 2 partenariats initiés	 
<b>Explication</b>			
<p>En 2022, nous avons conclu une entente avec le MT Lab (premier incubateur-accélérateur dédié au monde du tourisme) afin de cofonder le premier pôle d'innovation en tourisme durable de la province à Québec. Par cette action, nous souhaitons instaurer une culture d'innovation et encourager l'émergence de startups en tourisme dans la région de Québec. Cette entente inclut une implication financière et humaine de notre part. À la suite de cette entente, nous avons établi le modèle d'affaires, un lieu physique et une ressource à temps plein qui a été embauchée. Le MT Lab et DQc, à travers ce tout nouveau pôle d'attractivité, s'engagent à générer des solutions d'impact répondant aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux du monde du tourisme.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Appel à défis #1 : repenser la gestion des matières résiduelles en tourisme d'affaires. Les entreprises innovantes étaient invitées à présenter une solution pouvant faciliter la tenue d'événements zéro déchet couvrant une ou plusieurs des thématiques proposées.</li> <li>&gt; Appel à défis #2 : comprendre le parcours visiteur à destination. Les entreprises innovantes étaient invitées à soumettre un projet qui pourrait apporter une solution parmi certaines thématiques.</li> </ul> <p>Pour les partenariats initiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; TaxiMatch : comme objectif, une meilleure gestion de l'achalandage dans le Vieux-Québec et une offre de taxi partagé pour l'aéroport et le port de Québec.</li> <li>&gt; Bromont Campervan : comme objectif, une meilleure gestion de l'achalandage et proposer une nouvelle offre de mobilité durable.</li> <li>&gt; Dans le cadre du Plan montagnes, un partenariat a été créé avec le</li> </ul>		<p>Pôle d'innovation en tourisme durable afin de former nos membres sur l'intégration de l'innovation dans leurs pratiques et leur virage en développement durable. De plus, dans le cadre de toute la programmation événementielle du Plan montagnes, le Pôle mettra en valeur leur réseau de startups afin de créer des partenariats avec nos membres.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; En 2024, nous n'avons pas fait des appels à défis. Cependant, voici les réalisations du Pôle qui peuvent les compenser grandement. Deux programmes ont été mis en place :</li> </ul> <p><b>Le Programme Empreinte (parcours prémaillage)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Objectif : Favoriser l'émergence de SOLUTIONS INNOVANTES pour répondre aux enjeux du TOURISME DURABLE et responsable.</li> <li>&gt; Résultats : Six incubés (nous leur avons donné de la visibilité et des possibilités de maillage avec les cohortes de Biosphere + les événements Plan montagnes).</li> <li>&gt; Exemples de startups :</li> <li>&gt; Mievo : bornes mobiles de recharge pour véhicules électriques ;</li> <li>&gt; Merisia : développement de sites Web sobres en carbone ;</li> <li>&gt; Le Projet zéro déchet : accompagnement en gestion de matières résiduelles ;</li> <li>&gt; La Remise culturelle : accompagnement en économie circulaire.</li> <li>&gt; La sélection des startups est aussi faite en cohérence avec les besoins exprimés par les membres de nos deux communautés (Montagnes et nature et Biosphere).</li> </ul>	

### Explication (suite)

#### Programme Accélérons l'innovation touristique avec DQc

- > Objectif : Accélérer l'innovation touristique avec les membres de Destination Québec cité inscrits dans la démarche de certification Biosphere.
- > Résultats : Financement de 10 projets (250 k\$).
- > Exemples de projets :
  - > ExpoCité et Bopaq : implantation d'une solution d'emballage réutilisable de Bopaq pour les services alimentaires d'ExpoCité (projet pilote avec un salon) ;
  - > Port de Québec et Mievo : projet d'acquisition et d'installation de bornes de recharge pour vélos électriques ;
  - > Les Lofts hôtels et appartements et le Projet zéro déchet : projet d'accompagnement Les Lofts afin que les employés et clients puissent optimiser le tri de leurs déchets et que certains déchets soient réduits à la source ou revalorisés.

### Résultats

- > 4 initiatives, 2 appels à défis et 2 programmes ;
- > 3 partenariats initiés répertoriés et plusieurs non répertoriés dus aux partenariats entre startup impliquées. 6 incubés et 10 projets financés en plus de l'intégration du Pôle d'innovation en tourisme durable dans l'ensemble de nos initiatives de tourisme durable, dont la Communauté entrepreneuriale Montagnes et nature et le programme d'aide à la certification Biosphere.







## VALORISER L'OFFRE ET PROMOUVOIR LES ACTIONS EN TOURISME DURABLE ET RESPONSABLE DE LA RÉGION DE QUÉBEC

### 3.1 Diffuser des pratiques de tourisme durable de l'industrie dans les actions promotionnelles de DQc auprès des différentes clientèles

**Objectif :** Encourager les différentes clientèles à se sensibiliser aux pratiques du tourisme responsable

Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<b>3.1.1</b> Assurer une mise à jour régulière de l'état d'avancement/réalisation du plan d'action triennal et offrir un tableau de bord de l'évolution de la destination en DD sur le site Web de DQc	Nombre de mise à jour faite dans la page et du tableau de bord	Augmenter la consultation de 10 % annuellement	 

#### Explications

En 2022, nous avons créé et mise à jour notre [page web du plan d'action](#) afin d'informer le grand public de nos dernières actions mises en place. Le but de cette démarche est de garder le plus de transparence possible envers nos engagements et les résultats de nos actions en développement durable.

En 2023, nous avons ajouté un tableau de bord pour que les résidents et visiteurs puissent suivre l'avancement de notre plan d'action triennal en tourisme durable. Le taux d'achalandage a augmenté de 189 % par rapport à l'année 2022.

En 2024, diminution de 24 % des consultations comparativement à l'an dernier.



Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<b>3.1.2</b> Créer et alimenter une page Web d'information dédiée au tourisme durable pour les visiteurs et les résidents	Nombre de consultations (pages vues)	Augmenter la consultation des contenus TD de 10 % annuellement	

#### Explications

En 2022, lancement des différentes pages et contenus.

En 2023, le taux d'achalandage a augmenté de 86 % pour la page Web d'informations dédiées au tourisme durable pour les résidents (Fierté locale), et de 246 % pour la page Web d'informations dédiées au tourisme durable. La mise à jour continue de ces pages permet de garder les lecteurs intéressés et avoir un contenu actuel et apprécié.

En 2024, globalement les pages vues en lien avec du contenu en tourisme durable ont baissé de 5 % par rapport à la même date en 2023

Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<b>3.1.3</b> Faire la promotion des bonnes pratiques en tourisme durable de façon transversale à travers nos contenus et campagnes promotionnelles sur les marchés ciblés	Pourcentage de visibilité accordée à la destination durable dans nos campagnes promotionnelles	15 % de visibilité de la destination durable dans nos campagnes promotionnelles	 

#### Explications

Depuis automne 2022, 100 % des campagnes promotionnelles doivent respecter une feuille de route qui oblige l'inclusion de critères durables. Ensuite, ce brief est fourni à l'agence promotionnelle. La campagne est diffusée pendant 2 ans, donc 2022 et 2023 pour cette année, ce qui représente une action durable en soi, celle d'utiliser au maximum le contenu développé.

En 2024, poursuite de l'inclusion de la thématique « Durable » à l'ensemble de nos briefs de façon à s'assurer que les images sélectionnées et le discours mis de l'avant n'aillent pas à l'encontre de celle-ci. Poursuite également de la diffusion de campagnes publicitaires, sur nos marchés prioritaires, produites par le passé nous permettant de poursuivre nos efforts durables.

#### Résultat

Augmentation moyenne de 82,5 % annuellement des consultations de la page résumée de notre plan d'action triennal

#### Résultat

Durant la période 2022-24, une augmentation de 88 % de la consultation des contenus TD

#### Résultat

100 % des campagnes tiennent compte de la durabilité dans leur contenu

## 3.2 Promouvoir des outils et ressources pour soutenir des causes et des projets sociaux, environnementaux ou économiques locaux

**Objectif :** Encourager les visiteurs à soutenir des projets et des causes sociales, environnementales et économiques

### Action

**3.2.1** Promouvoir et encourager l'utilisation du calculateur de compensation carbone visiteurs sur le site Web de DQC

### Indicateurs

Nombre d'utilisateurs du calculateur (transactions complétées)

### Cibles

Augmentation de 15 % d'utilisateurs annuellement

### ODD



### Explications

Le nombre d'utilisateurs entre 2022 et 2023 est doublé, mais plus de compensation lors de la deuxième année que toute autre année. 2024, nous remarquons beaucoup moins de compensation que les deux années précédentes. Un rapport annuel sera disponible en juin 2025, car l'année comptable du calculateur est de juillet à juin de chaque année.

Jusqu'à maintenant, le calculateur a permis de compenser 856,71 tonnes de CO2 grâce à la plantation de 6 220 arbres par Carbone boréal.

	Tonnes CO2 compensées	Nbre d'arbres
2022	67,37	481
2023	787,41	5725
2024	1,93	14
Total	856,71	6220,00

### Résultat

Augmentation de 100 % d'utilisateurs entre 2022 et 2023;

Diminution de 85 % entre 2023 et 2024.

### Action

**3.2.2** Promouvoir des programmes régénératifs d'impact social, environnemental et économique auprès des visiteurs

### Indicateurs

Nombre de programmes partagés

### Cibles

Réalisation d'un outil ou programme

### ODD



### Explications

En 2023, nous avons réalisé, avec l'aide d'une de nos stagiaires, un [guide de dons](#) permettant aux entreprises de participer positivement, en mode économie circulaire, à leur communauté en les dirigeant vers des organismes d'économie sociale.

### Résultat

1 outil développé pour l'industrie.



## 3.3 Proposer, promouvoir et valoriser la mobilité durable dans la région de Québec

**Objectif :** Encourager un changement de comportement en optant pour une solution de mobilité durable sur le territoire de la région de Québec

### Action

**3.3.1** Rendre accessibles les déplacements du RTC par de la gratuité aux visiteurs et visiteurs spéciaux

### Indicateurs

Nombre de cartes utilisées

### Cibles

Utilisation d'au moins 80 % des cartes distribuées

### ODD



### Explications

Nous encourageons le transport par autobus urbain en offrant [des cartes du RTC à tous ceux qui séjournent 2 nuitées et plus dans l'un des établissements d'hébergement participant](#).

Pour 2022, 97 % des cartes offertes ont été activées par le visiteur. Toutefois, nous avons que 5 000 cartes à disposition comme année projet pilote.

Pour 2023, environ 63 % des cartes ont été utilisées/activées selon les statistiques fournies par le RTC (en date du 28 novembre 2023). Cependant, nous avons augmenté le nombre d'établissements participants à 55 contrairement à 29 en 2022. Dès l'hiver 2023, la promotion a été reconduite de manière annuelle et pas uniquement estivale.

Pour 2024, 51 établissements d'hébergement sont participants actifs à la promotion. 95 % des cartes remises aux touristes auraient été utilisées.

### Résultat

En moyenne, 85 % des cartes remises aux touristes ont été utilisées pour les 3 années de l'initiative. Environ 40 000 cartes RTC ont été remises entre 2022 à 2024.





**Action**

**3.3.2** Promouvoir la mobilité douce auprès des visiteurs

**Indicateurs**

Nombre d'actions de promotion

**Cibles**

Faire 1 action de promotion annuellement

**ODD****Explications**

En 2022, 2 contenus promotionnels ont été créés en lien avec la mobilité durable afin d'inviter les touristes et résidents de s'adonner à ce genre de transport. L'une était en lien avec le transport durable et l'autre en lien avec les déplacements piétonniers dans le Vieux-Québec.

Depuis 2022, afin de promouvoir le service de vélo partage du RTC, nous avons remis, à 58 établissements d'hébergement, 2 casques pour un total de 116 casques distribués durant la période 2022-2024. Chaque année, nous ajouterons des casques en fonction de l'expansion du service à Vélo. En novembre 2023, lorsque le RTC nous a fourni ses nouveaux tarifs évènementiels, nous avons partagé à nos membres, une infolettre dédiée afin de faire la promotion des services du RTC lors de colloques, congrès ou autres évènements. Également, notre [projet pilote EXPLORE](#), disponible partout sur notre territoire, encourage la découverte des lieux méconnus, dans la mesure du possible, en utilisant la mobilité douce comme moyen de déplacement (à pied, vélo, etc.). Nous avons également créé [une page web](#) dédiée aux déplacements durables à même notre site Web.

En 2024, le projet pilote EXPLORE a été reconduit comme projet longue durée. Également, DQc a été commanditaire OR pour le colloque de Vélo Québec en octobre 2024.

**Résultat**

En moyenne, 3 actions de promotion par année ont été réalisées pour la période de 2022 à 2024.

## 3.4 Positionner le tourisme durable comme partie intégrante de l'ADN de la destination

**Objectif :** Bâtir un récit collectif fondé sur les actions en DD de l'industrie

**Action**

**3.4.1** Intégrer la notion du tourisme durable dans l'ensemble des communications sur la destination

**Indicateurs**

Pourcentage des sujets qui incluent des notions de DD dans chacune des communications de la destination

**Cibles**

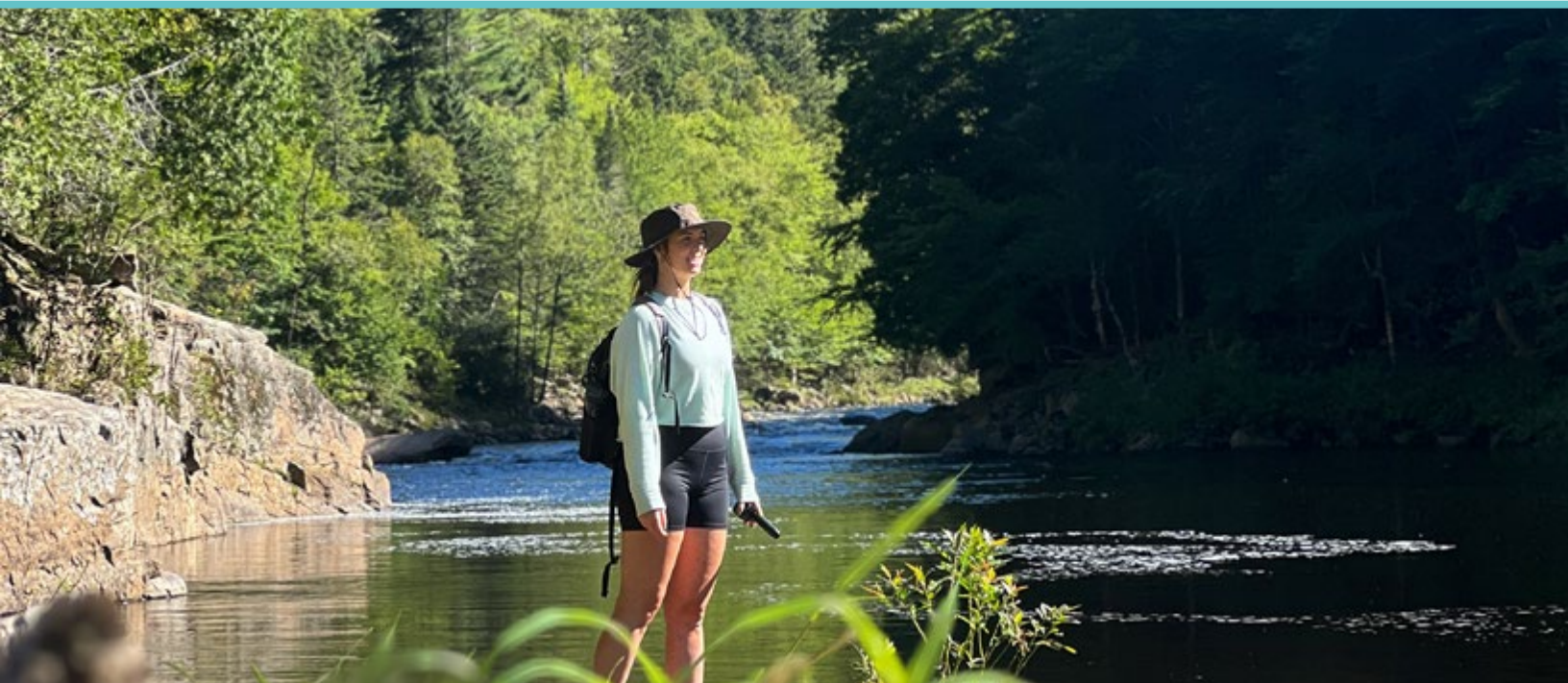
Assurer l'intégration de sujets liés au DD aux communications de la destination à hauteur de 10 %

**ODD****Explications**

Le mécanisme de reddition de compte pour confirmer le 10 % d'intégration n'a pas été mis en place. En revanche, le développement durable (DD) est maintenant transversal dans l'organisation, ce qui nous permet de confirmer l'atteinte minimum du 10 % d'intégration dans les diverses communications de la destination.

**Résultat**



Intégration dans l'ensemble de nos communications d'un filtre durable/responsable afin d'éviter l'écoblanchiment et le partage de fausses informations selon les indications au projet de loi C-59.



## FAIRE DE DQC UN ORGANISME ET UN MILIEU DE TRAVAIL DURABLE ET RESPONSABLE

### 4.1 Instaurer une culture de développement durable interne

**Objectif :** Stimuler l'adhésion des employés de DQC et de ses comités aux pratiques de développement durable

Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<b>4.1.1</b> Offrir de la formation et de l'information sur le développement durable à tout le personnel de DQC	A- Nombre de formations en développement durable B- Taux de participation	A- Offrir 2 formations par année B- Avoir un taux de participation d'au moins 60 %	 

#### Explications

En 2022, nos employés ont eu accès gratuitement à une formation en développement durable en entreprise réalisée par l'Université Laval. Également, cette même formation a été offerte par DQC à nos membres. Étant très généraliste, cette formation visait d'abord les débutants dans la transition durable. 11 employés sur 50 ont suivi la formation.

En 2023, nous avons concentré les formations sur l'équipe responsable du tourisme durable pour qu'ils soient de bons ambassadeurs de la durabilité à l'interne de l'organisation. Les 3 membres de l'équipe sont maintenant certifiés GSTC et ont suivi le parcours de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec (AITQ). L'équipe a également été accompagnée par la firme Ellio, grâce à un programme d'aide offert par l'AITQ, afin de valider et mieux implanter certaines actions en tourisme durable en cours et à venir.

En 2024, 4 journées de formations à l'Université Laval sont offertes aux employés :

- > Lundi 3 juin 2024 : Journée de formation sur les peuples autochtones ;
- > Mardi 4 juin 2024 : Journée de formation sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres ;
- > Mercredi 5 juin 2024 : Journée de formation sur l'inclusion des personnes ayant des incapacités ;
- > Jeudi 6 juin 2024 : Journée de formation sur la diversité ethnoculturelle.

À noter que l'embauche, en 2024, d'une ressource, spécifiquement dédiée pour la mise en place de formations, permettra davantage d'initiatives dans les années à venir. Elle a d'ailleurs réalisé une première formation pour les employés en novembre 2024, Sensibilisation aux réalités autochtones en contexte touristique, en collaboration avec Tourisme Autochtone.

#### Résultat

- > 8 formations durant la période ;
- > Moyenne de 46 % de participation.

Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<b>4.1.2</b> Souligner et partager les bons coups en matière de développement durable au sein de l'organisation	Nombre de contenus partagés	Partager 6 contenus	

#### Explications

En 2022, nous avons mis en place un comité de tourisme durable interne afin de récolter et partager divers contenus à l'ensemble des sections de DQC. En 2023, ce même comité a été mis à l'écart pour nous permettre de nous concentrer sur le développement de l'équipe de la Destination durable, responsable du plan d'action.

En 2023, l'équipe du développement de la destination durable a partagé du contenu et mis à jour des dossiers lors de chaque rencontre mensuelle de l'ensemble de l'équipe de DQC « Mise à jour du directeur », dont une en présentielle qui touchait précisément le projet de certification Biosphere.

En 2024, nous avons remis sur pied un nouveau comité TD interne dans l'optique de représenter chacune des sections de l'organisation dans le développement du nouveau plan d'action Tourisme durable 2025-2028. C'est donc lors de ce comité que chaque équipe partage les nouveaux contenus de leur section qui touchent la durabilité, ensuite chaque représentant partage, à leur équipe respective, le contenu des autres sections.

#### Résultat

Le nouveau comité TD interne de DQC, c'est rencontré en 2024 à 4 occasions afin de partager ses bons coups, ses besoins et ses enjeux pour la mise en place du nouveau plan d'action TD 2025-2028 (11 juin, 29 août, 24 septembre, 22 novembre 2024).

Sans avoir répertorié le nombre exact de contenus partagés, nous pouvons confirmer que plus de 6 contenus ont été partagés entre 2022 et 2024 durant les diverses rencontres TD des différentes sections de DQC et durant les mises à jour mensuelles virtuelles de l'organisation.

## 4.2 Doter DQc d'outils permettantw de transition durable de l'industrie touristique sur son territoire

**Objectif :** Obtenir une vision d'ensemble de l'industrie touristique en termes de pratiques de développement durable et d'impacts

Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<b>4.2.1</b> Adaptation de la base de données SAM pour cumuler de l'information en tourisme durable de nos membres	Nombre de données collectées en DD	Augmenter de 15 % le nombre de données collectées	 


En 2022 : ajout de nouvelles questions en lien avec le tourisme durable dans l'outil SAM, dans le formulaire de renouvellement de l'adhésion des membres DQc, ce qui permettait de savoir si l'entreprise est dotée d'un plan d'action en tourisme durable, si elle a une certification ou en voie de la compléter et si elle a d'autres initiatives en cours. Pour cette première année, 100 % d'augmentation de collecte de données.

Augmentation moyenne de 53 % de données collectées.

En 2023 : collecte de 36 % de nouvelles informations concernant les pratiques durables des membres ayant répondu positivement à l'une des questions de développement durable lors du renouvellement de leur adhésion annuelle.

Également, ajout de questions en lien avec l'intérêt de faire partie de notre programme d'aide à la certification Biosphere afin de cibler des participants potentiels.

En 2024 : 191 membres sur les 875 ont répondu à la nouvelle question « Auriez-vous de l'intérêt à faire partie du programme d'aide à la certification Biosphere? ». Ce qui a été la nouvelle donnée principale récoltée pour nous aider dans le recrutement des cohortes. Augmentation de 22 % de données collectées pour cette année.

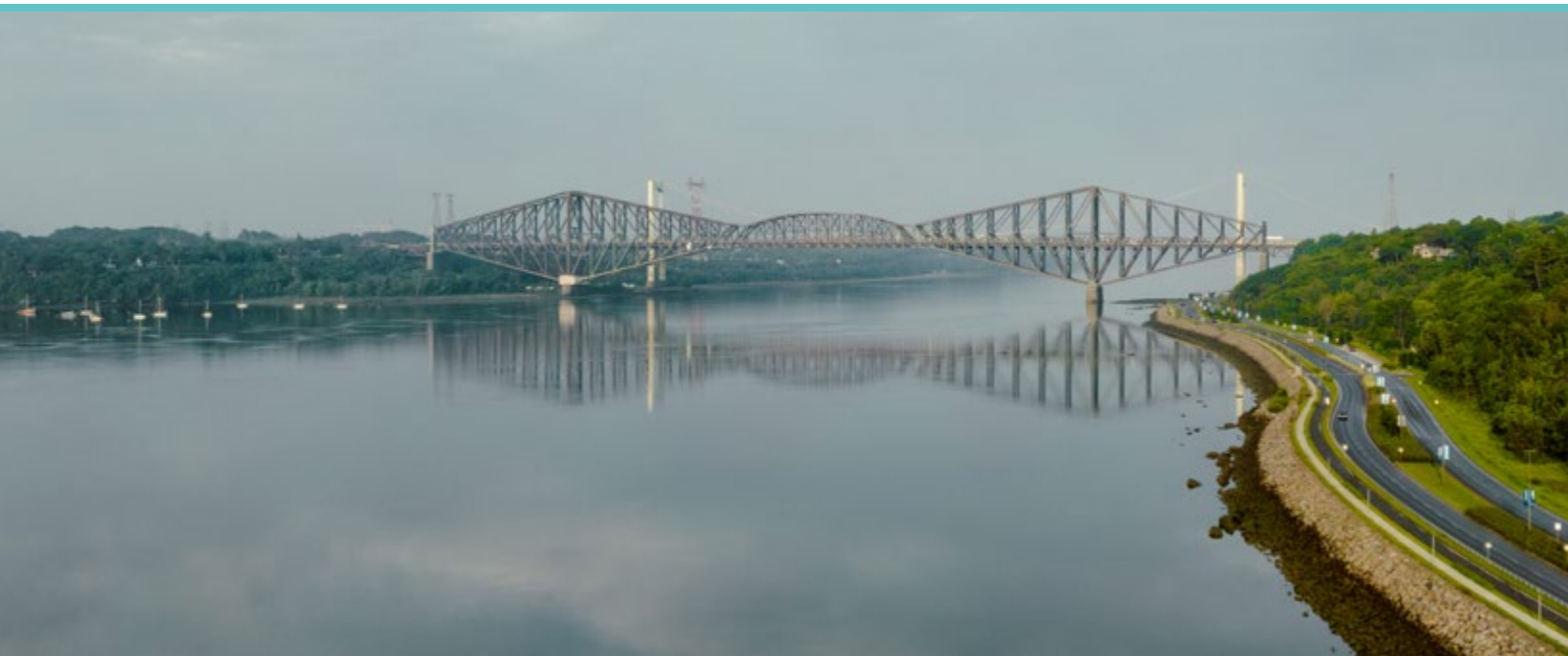
Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<b>4.2.2</b> Acquisition d'une meilleure connaissance des impacts des changements climatiques sur notre territoire afin d'agir auprès de l'industrie touristique	A- Nombre données collectées B- Nombre d'actions mises en place	Compilation des données auprès d'une étude	

### Explications

À la suite de [l'étude des impacts des changements climatiques sur la région touristique de Québec en 2018](#), nous avons élaboré notre [stratégie d'adaptation aux changements climatiques 2024-2026](#). Nous avons également acquis des connaissances lors du Parcours DD en tourisme de l'AITQ donné par l'équipe d'Ouranos (3 capsules sur les changements climatiques). Nous avons aussi participé à la journée de concertation du CMQ pour l'élaboration de leur future stratégie d'adaptation aux changements climatiques.

### Résultat

Application des constats de l'étude réalisée en 2018 et réalisation de notre stratégie d'adaptation aux changements climatiques 2024-2025.





### 4.3 Intégrer des pratiques de gouvernance et de développement durable au sein de l'organisation

**Objectif :** Être exemplaire en termes de développement durable

#### Action

**4.3.1** Création d'une politique interne en développement durable et mise en place d'un comité de travail

#### Indicateurs

Pourcentage de la politique mise en place

#### Cibles

Augmenter le pourcentage de mise en place de la politique annuellement jusqu'à atteindre 100 % de la mise en place

#### ODD



#### Explications

85 % de la politique interne en tourisme durable a été mise en place par, entre autres, notre comité santé mieux-être. La cible de 100 % n'a pas été atteinte, mais la création et l'adoption de la politique ont été faites. 11 sur 13 actions ont été réalisées. Plusieurs propositions ont été travaillées avec une de nos stagiaires lors de rencontre du comité et seront mises en place lors du prochain plan.

#### Résultat

85 % de la politique mise en place.



#### Action

**4.3.2** Réalisation d'un audit interne et externe et mise en place d'un plan d'action (ex. : certification d'organisation et de destination)

#### Indicateurs

Nombre d'ODD atteint

#### Cibles

Augmentation de 10 % du nombre d'ODD atteint

#### ODD



#### Explications

Automne 2023, nous avons débuté la certification interne de DQc avec le programme de certification Biosphere. Nous l'avons reçu en 2024. En ce qui concerne la certification de destination Biosphere, nous nous sommes également engagés à l'automne 2023 et l'avons reçu en septembre 2024.

Pour notre nouveau plan d'action en tourisme durable 2025-2028, nous avons rencontré l'industrie le 10 octobre 2024 et organisé diverses rencontres avec notre comité durable interne et les diverses sections de DQc, durant l'automne 2024, pour connaître les divers enjeux et besoins.



#### Résultat

Engagés sur 17 ODD dans le processus de certification Biosphere et dans notre plan d'action. Le nouveau plan d'action 2025-2028 sera lancé en janvier 2025.




## 4.4 Maintenir une connaissance élevée du domaine et un plan d'action efficace

**Objectif :** Être un acteur de première ligne en tourisme responsable au Québec

Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<p><b>4.4.1</b> Participation à des formations, colloques, etc., pour maintenir un niveau élevé de connaissances et d'orientations sur les actions à retenir dans le plan triennal</p> <p><b>Explication</b></p> <p>L'équipe du développement de la destination durable a eu la chance de participer aux formations et évènements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; IMPACT (2023 et 2024);</li> <li>&gt; GOMédia à Saskatoon (2023);</li> <li>&gt; Colloque sur l'accessibilité universelle (2023);</li> <li>&gt; CRE - Biodiversité (2023);</li> <li>&gt; CMQ - Changements climatiques (2023);</li> <li>&gt; GDS dans nos locaux pour alignement stratégique (2022);</li> <li>&gt; GDS Forum (2023 et 2024);</li> <li>&gt; Symposium Destination Canada (2023);</li> <li>&gt; Atelier de sensibilisation aux réalités autochtones en contexte touristique par tourisme Montréal (2023);</li> <li>&gt; Symposium de Tourisme durable Québec (2022, 2023 et 2024);</li> <li>&gt; Présentations dans les Cégeps (de Limoilou, Mérici et F-X Garneau) (2024);</li> <li>&gt; Forum Carbone -Coop carbone (2024);</li> <li>&gt; Présentation de nos actions durables aux ateliers de GDS international (2023 et 2024);</li> <li>&gt; Présent aux grandes conférences de l'Alliance (2022,2023 et 2024) présentées annuellement, et récipiendaire du Prix d'Excellence en Tourisme responsable et durable en 2024, pour ses projets de communauté Biosphere et du Plan montagnes;</li> </ul>	<p>Nombre d'activités de formation</p>	<p>Participer à au moins 3 formations ou événements en tourisme durable</p>	<p>ODD</p>  
		<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Journée de formation sur les peuples autochtones de l'université Laval (2024);</li> <li>&gt; Journée de formation sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres de l'université Laval (2024);</li> <li>&gt; Journée de formation sur l'inclusion des personnes ayant des incapacités de l'université Laval (2024);</li> <li>&gt; Journée de formation sur la diversité ethnoculturelle de l'université Laval (2024);</li> <li>&gt; Évènement de la Tablee des chefs avec des membres influents de l'industrie (2024);</li> <li>&gt; Congrès ÉAQ (2022, 2023 et 2024);</li> <li>&gt; Démo Day du Pôle d'innovation en tourisme durable - thème Cohabitation harmonieuse (2024);</li> <li>&gt; 2 rencontres afin de participer au dépôt de candidature pour le statut Réserve Biosphere de l'UNESCO de la Ville de Québec (2024);</li> <li>&gt; Colloque touristique - Cégep Limoilou et Champlain St-Lawrence (2024);</li> <li>&gt; Sensibilisation aux réalités autochtones en contexte touristique (2024).</li> </ul>	

### Résultats

- > Participation à plus de 30 évènements d'envergures durant la réalisation du Plan d'action en tourisme durable.

Action	Indicateurs	Cibles	ODD
<p><b>4.4.2</b> Désignation d'au moins une ressource interne dédiée au développement durable</p> <p><b>Explications</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 3 ressources ont été certifiées GSTC en plus d'avoir été impliquées dans divers évènements et formations des points 4.1.1 et 4.4.1.</li> <li>&gt; Également, une nouvelle directrice de section (section du développement de la destination durable), spécialisée en DD, s'est jointe à l'équipe à l'automne 2023.</li> <li>&gt; Durant l'année, nous avons également accueilli 3 stagiaires qui nous ont permis de recueillir plusieurs informations terrain pertinentes pour la mise en place d'initiatives actuelles et à venir, en plus de s'instruire sur le tourisme.</li> </ul>	<p>Nombre de ressources internes formées</p>	<p>Former au moins 2 ressources</p>	<p>ODD</p>  
		<p><b>Résultat</b></p> <p>6 ressources formées.</p>	





**QUÉBEC** cité

l'accent  
d'Amérique

[quebec-cite.com](http://quebec-cite.com)

Tél. : 418 641-6654

399, rue Saint-Joseph Est, Québec (Québec) Canada G1K 8E2

CRÉDITS PHOTOS

Gabriel Gakwaya, Jeff Frenette Photography, Mathieu Dupuis,  
Dany Vachon, Guy Lessard, Pierre-Nic Lessard

Québec 

Canada 