

**MENTION SPÉCIALE POUR LE
PRIX RÉALISATION 2004**

- SECTEUR GOUVERNEMENT EN LIGNE -

**MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET RÉGIONAL
ET DE LA RECHERCHE - Tourisme Québec**

**BONJOUR QUÉBEC.COM -
LE CENTRE D'AFFAIRES DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE QUÉBÉCOISE
(résumé du projet)**

Le tourisme est une industrie en forte croissance et la concurrence est vive pour attirer les touristes et faciliter leur démarche de consommation. La réponse de Tourisme Québec a été de mettre en place Bonjour Québec.com, un système très évolué de gestion de la destination pour promouvoir, diffuser de l'information, vendre les produits touristiques du Québec et fidéliser les clients.

Réalisé par Tourisme Québec et Bell Canada dans le cadre d'une entente de partenariat public-privé où les risques financiers ont été partagés entre les partenaires, Bonjour Québec.com permet au Québec de se démarquer dans l'utilisation des technologies de l'information au profit de l'industrie touristique. Il n'a pas d'équivalent tant au Canada que dans le monde.

Portail officiel de toute l'industrie touristique québécoise, Bonjour Québec.com offre aux consommateurs du monde entier l'accès à de l'information multilingue sur plus de 13 000 établissements répartis en 130 catégories, crée 7 500 hyperliens pour bonifier cette information, permet aux visiteurs de réserver en ligne des chambres ou des forfaits auprès d'environ 700 entreprises et de commander ou de télécharger des documents touristiques. La solution intégrée permet au touriste d'obtenir les mêmes services par téléphone ou au comptoir et ainsi de réserver sur plus de 67 sites partenaires ou chez son agent de voyages par une interface qui lui est propre sur le site Web. Bonjour Québec.com innove par son approche intégrée comportant 38 fonctionnalités d'importance.

Pour Tourisme Québec, les façons de faire se sont transformées. Les préposés aux renseignements sont devenus des agents de vente du Québec et des acteurs clés pour recueillir de l'information sur les clients. Les techniques de Web marketing (indexation, bannières, mots clés, partenariats Web) ont remplacé en partie et avec beaucoup de succès les techniques traditionnelles de marketing. Le monde de l'édition de brochures a dû prendre en compte la diffusion Web.

En 1999, Tourisme Québec n'offrait que l'information à ses deux millions de clients annuellement, dont 50 % par le Web et 50 % par des préposés. Au cours des douze derniers mois, c'est près de 9 millions de clients qui ont bénéficié d'une information améliorée et de la réservation, dont 94 % par Internet. Soixante et un pour cent de ces clients viennent de l'extérieur du Québec. Les réservations sont en forte croissance et viennent majoritairement de l'extérieur du Québec.

En plus d'être une réussite exceptionnelle au plan de la fréquentation, Bonjour Québec.com jouit d'une notoriété internationale dans son domaine. Cela lui vaut d'être à l'ordre du jour de nombreuses conférences nationales et internationales. De plus, une douzaine de prix, dont quatre internationaux, ont confirmé le savoir-faire déployé dans cette réalisation d'envergure.

PERSONNE-RESSOURCE POUR LE PROJET :

Monsieur Henri Chapdelaine
Directeur général des services à la clientèle touristique
Ministère du Développement économique et régional et de la Recherche