



TENDANCES Événements d'affaires

Colloque NOVAT

30 novembre 2023

Julie Payeur, professionnelle de recherche

CHAIRE

**de tourisme
Transat**

ESG UQÀM

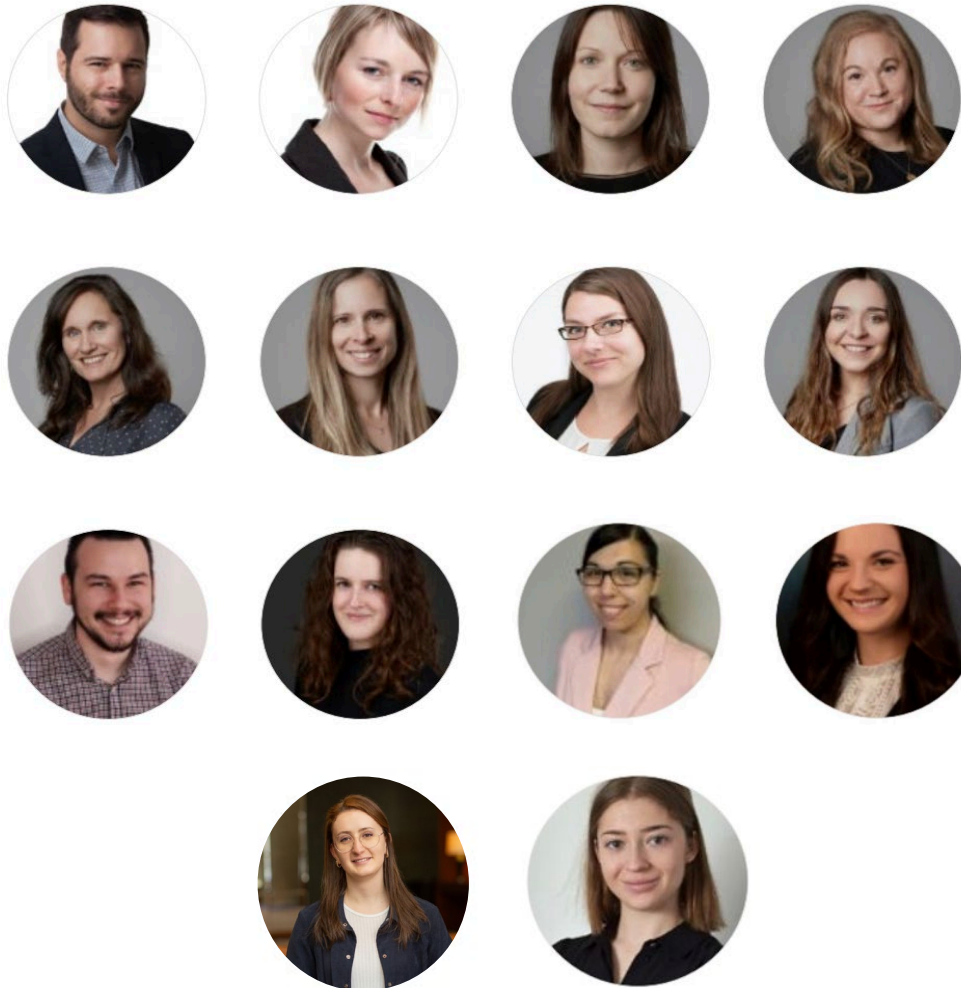


RÉSEAU
**VEILLE
TOURISME**

La Chaire de tourisme Transat

CHAIRE
de tourisme
Transat
ESG UQÀM

RÉSEAU
VEILLE
TOURISME



Connaissance et veille Intelligence d'affaires

- Veilles ciblées
- Étalonnages
- Études quantitatives
- Entrevues
- Approches méthodologiques
- Accompagnements
- Conférences
- Baromètre touristique régional

À quoi s'attendre de cette conférence ?

- 1 État des lieux
- 2 Offrir une expérience mémorable
- 3 Tirer profit des technologies
- 4 S'adapter et se responsabiliser



1

État des lieux

Une nouvelle année qui débutera sous un ciel instable

- Une période économique défavorable (coût)
- Des conditions météorologiques extrêmes (sécurité)
- Des enjeux géopolitiques troublants (sécurité)
- Une crise climatique (environnement)
- Des défis en matière de recrutement et de rétention de personnel (opération)
- Un secteur aérien en dents de scie: délais, annulation, perte de bagages (expérience voyageur)



Malgré tout... il est attendu que le nombre de participants continuera de rebondir en 2024

	Plus qu'en 2023	Égal à 2023	Moins qu'en 2023
Réunion d'équipe interne ou formation	44%	42%	9%
Lancement de produit (à l'interne ou à l'externe)	37%	41%	11%
Conférence (incluant salon et exposants)	38%	39%	13%
Conférence (excluant salon et exposants)	31%	49%	12%
Réunion de la haute direction ou du conseil d'administration	44%	42%	6%
Rencontre de comité consultatif	45%	36%	9%
Événement spécial ou de motivation	43%	36%	10%
Petite réunion	42%	41%	11%

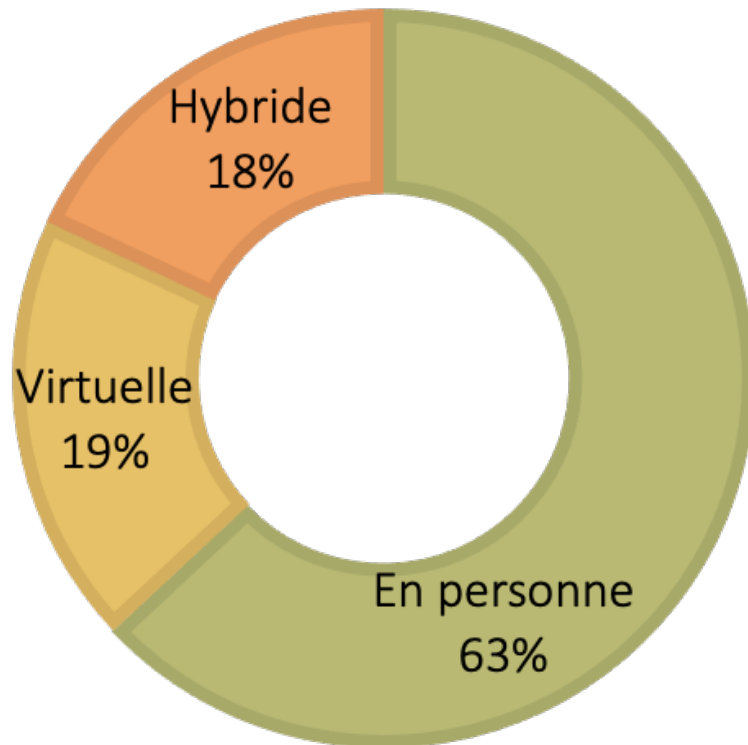
Les réunions et événements en personne retrouveront-ils ou dépasseront-ils l'affluence pré-pandémique?

- C'est déjà le cas 35%
- En 2024 42%
- Dans 2 ans 15%
- Dans 3 à 5 ans 5%
- Ne s'attend pas à un retour 3%
- Ne le sait pas 1%



Les rencontres en personne dominant, mais ne seront pas la norme

Formule des réunions et événements d'affaires



Les voyageurs québécois...

- Ont effectué un déplacement professionnel d'au moins une nuit en 2023 **20 %**
 - Au Québec **17 %**
 - Hors Québec **7 %**
- Jugent probable d'effectuer un déplacement professionnel d'au moins une nuit en 2024 **21 %**

Source: Chaire de tourisme Transat. Enquête portant sur le comportement des voyageurs québécois, novembre 2023.

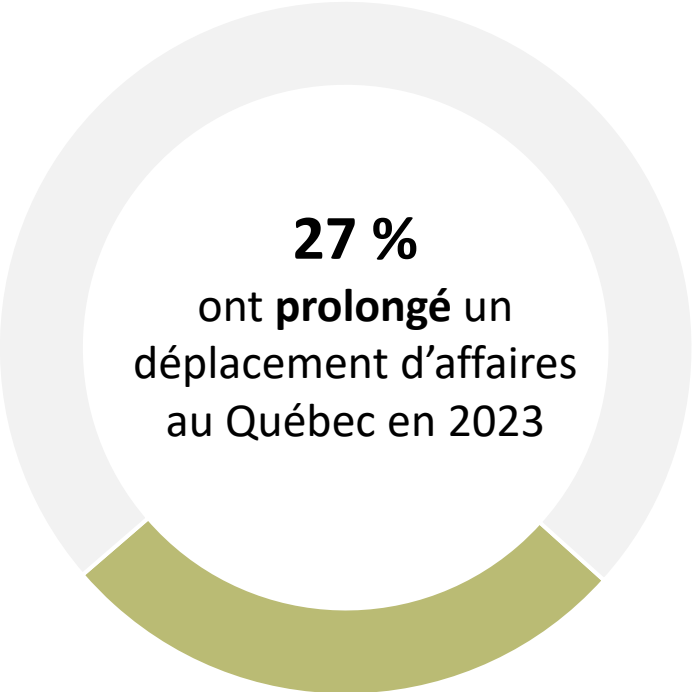


Les voyageurs d'affaires québécois

Raisons du déplacement professionnel au Québec en 2023

Conférence ou congrès	43 %
Réunion d'affaires avec collègues	33 %
Activité d'équipe	19 %
Développement d'affaires	13 %
Rencontre(s) client(s)	12 %
Réaliser un projet	9 %
Donner une conférence	8 %
Assister à une formation	3 %

Les voyageurs d'affaires québécois



Moyenne des nuitées prolongées (dernier séjour)	2,1
---	-----



Source: Chaire de tourisme Transat. Enquête portant sur le comportement des voyageurs québécois, novembre 2023.



2

Offrir une expérience mémorable

Susciter un engagement émotionnel

- **Contenu**
 - Transmettre des messages précis, pertinents et de qualité
 - "Keep People Interested"
- **Réseautage**
 - Créer des occasions d'interactions qui facilitent les échanges sur place:
 - prévoir des pauses suffisamment longues, intégrer des aménagements confortables et des zones de type "lounge" attrayantes, etc.
- **Effet Wow !**
 - Marquer les esprits en faisant vivre une expérience qui touche émotionnellement les participants:
 - Divertissement, storytelling, engagement social, etc.



"La magie prend vie lorsque les gens se retrouvent ensemble"

Des événements qui sortent des sentiers battus

Des événements qui se tiennent dans des lieux inspirants et qui se déroulent dans des espaces aux fonctions hybrides

Théâtre, bibliothèque, jardin ... les possibilités sont nombreuses.

- Vignoble: Two Sisters Vineyard (Niagara)
- Parc animalier: Zoo d'Amnéville (Lorraine)
- À la campagne : Lit au Pré (plusieurs sites en France)
- La *Rose Room*, une salle avec vue sur *Central Park* au *Metropolitan Museum of Art* de New York.



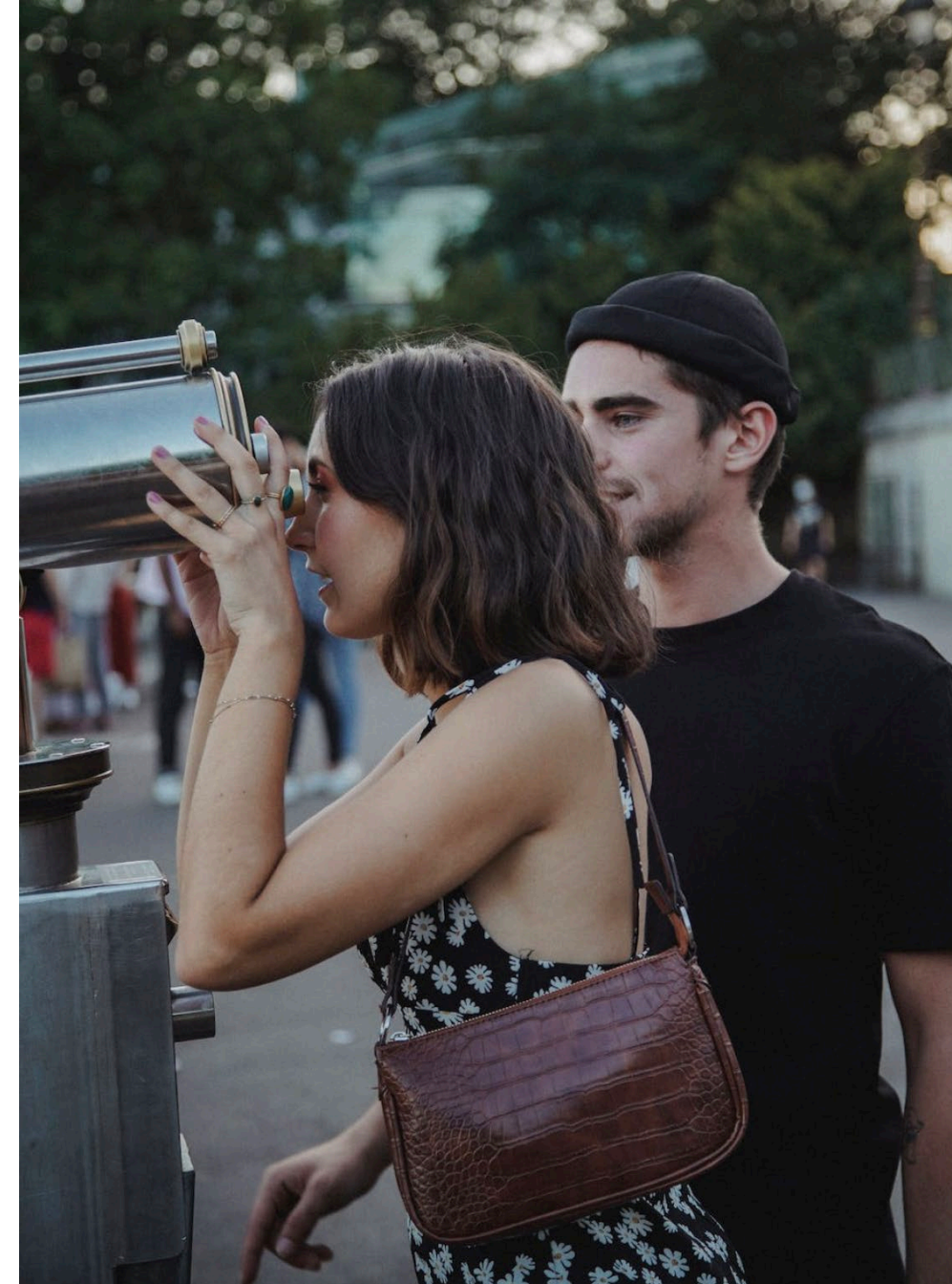
Des programmations qui font place au bien-être

- **Accueil**
 - Créer une atmosphère **paisible** pour les sens (musique, éclairage, odeur)
 - Informer et guider les invités pour **diminuer la charge mentale** des participants
- **Horaire**
 - Accorder des **pauses** pour que les transitions soient exemptes de stress
 - Intégrer des **activités** qui favorisent la santé physique et mentale dans la programmation (marche, course, yoga, méditation, etc.)
- **Aménagement**
 - Prévoir un espace calme qui limite les stimulations
 - S'assurer que la disposition des lieux favorise le **confort** des participants
- **Alimentation**
 - Adapter les **menus** en respectant les contraintes ou préférences des participants et offrir un choix de boissons sans alcool
 - Favoriser des aliments **frais**, de **saison** et de **production locale**



Destination – une motivation à se déplacer ... et prolonger le séjour (*bleisure*)

- Mettre en valeur les attributs de la destination
- Comprendre pourquoi certains participants prolongent leur séjour
 - Visite de parents et amis
 - Découvrir une nouvelle culture, cuisine et attraits
 - Participer à un festival, assister à un événement sportif
 - Explorer la région et pratiquer des activités en plein air
 - Se reposer, prendre du temps pour soi
- Travailler avec le secteur de l'accueil (agrément) pour combiner les efforts de marketing



3

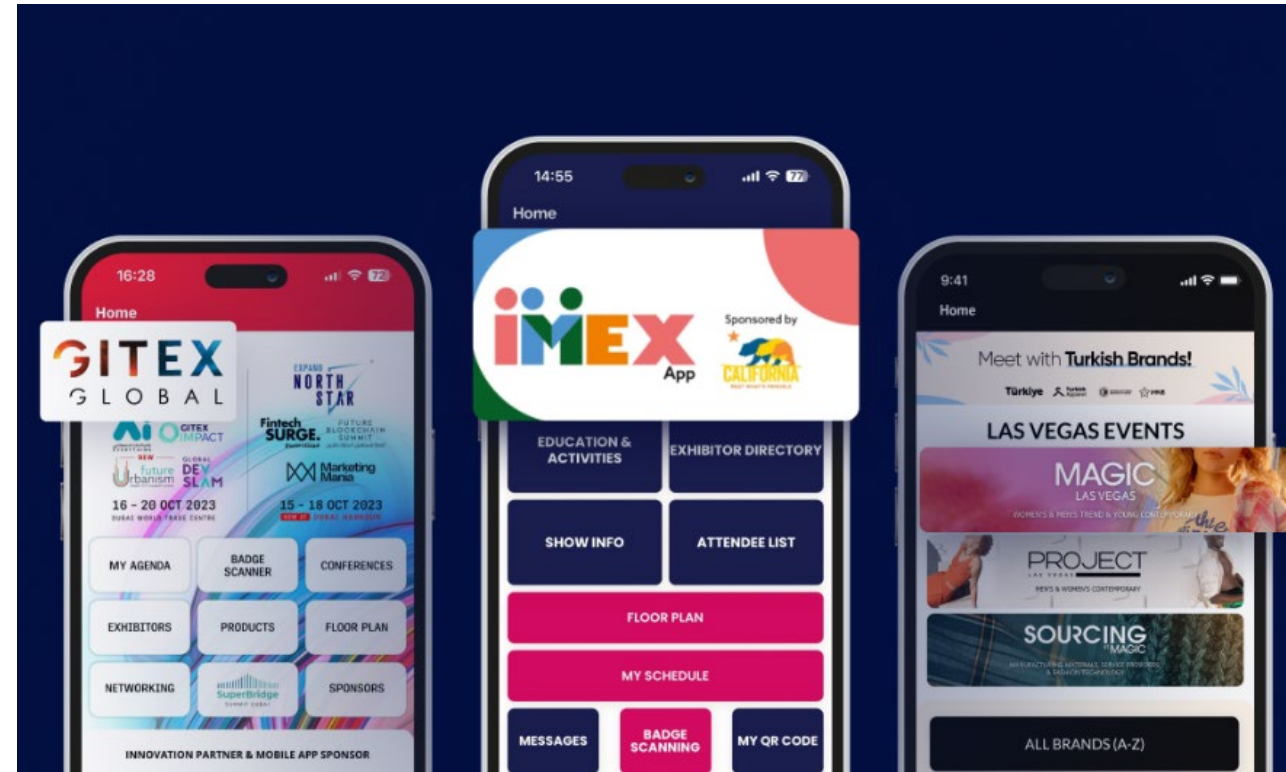


Tirer profit des technologies

Des applications qui facilitent la participation

- Un parcours événementiel personnalisé (ateliers, conférences, rencontres, etc.)
- Des informations mises à jour en temps réel
- Une carte du site détaillée et interactive
- Des questions et réponses en cas d'interrogations
- Des interactions entre les participants (réseautage, messagerie, prise de rendez-vous, etc.)
- Un souci environnemental (réduction du contenu papier)

C'est une occasion d'obtenir de l'information sur le comportement des participants



Applications d'ExpoPlatform

L'intelligence artificielle

Un rôle de plus en plus grand dans le secteur événementiel

- *Chatbots*
- Personnalisation
- Traduction
- Retranscription
- IA générative
- Accessibilité et inclusion
- Collecte de données et analyse



Des décisions stratégiques qui s'appuient sur des données

- Argument de vente auprès des commanditaires
- Communication personnalisée auprès des participants
- Création de contenus pertinents
- Valorisation des rétroactions



Les informations que vous retirez de vos données contribuent au succès de vos événements actuels et futurs !

La réalité virtuelle

- Vente et marketing
 - Centre de congrès de Cairns en Australie
 - Tour virtuel du Cairns Convention Centre destiné aux planificateurs présents au IMEX Las Vegas
- Expérience éducative
 - The Stock Yards® Beef Story
 - De la ferme à la table, une expérience de réalité virtuelle éducative



Les hologrammes

- Téléprésence holographique
 - En projetant sur scène des images 3D réalistes, en temps réel et en mouvement.
- Écran holographique 3D (sans lunette)
 - Une expérience client innovante
- Conférences multisites
 - Un discours politique de Melançon en France dans 12 villes a permis de rassembler plus de 20 000 personnes en 2022.



Les événements virtuels et hybrides

Des avantages pour les participants

- Recevoir des contenus de qualité et à la demande
- Limiter les frais (hébergement, transport, etc.)
- Diminuer les émissions de GES

Bémol: l'aspect réseautage n'a pas fait encore ses preuves!

Pour les organisateurs, ces événements permettent de rejoindre un plus large public (inclusion et accessibilité)



Les événements virtuels et hybrides

Les événements de MuseumNext

- Virage 100% virtuel
- En 2022 : plus de 20 000 participants
 - Diffusion en direct et le contenu est accessible pendant 1 an.
 - Possibilité de discussion entre les participants, poser des questions aux conférenciers (en direct)
 - Espace membres pour les participants
 - Donne des trucs et astuces pour favoriser le développement professionnel des équipes grâce aux conférences virtuelles



Technologies prévues d'être utilisées en 2024

Applications mobiles

61%

Outils numériques
d'enregistrement

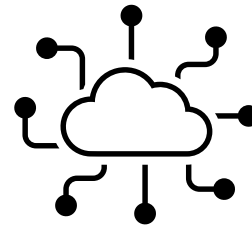
47%

Codes QR

47%

Intelligence
artificielle (IA)

42%



Réalité virtuelle

41%

Accessoires connectés
(*wearable technology*)

30%

Cabines photos
numériques

23%

Hologrammes

13%

Assurer les bases: des infrastructures technologiques de qualité

- Pour que l'expérience en présence soit sans friction
- Pour que les participants à distance aient accès à tout ce qu'on lui a promis lors de son inscription





4

S'adapter et se responsabiliser



Les organisations doivent montrer patte blanche

- Début de l'application des normes de l'International Sustainability Standards Board (ISSB) en janvier 2024
 - Aucune obligation pour les entreprises canadiennes ... pour l'instant
- D'après Deloitte...
 - deux entreprises européennes sur cinq (40%)
 - une entreprise américaine sur trois (33%)...affirment qu'elles devront réduire d'au moins 20% les déplacements de leurs employés pour atteindre leurs objectifs durables de 2030.



Des événements multisites

Réduire les distances pour les déplacements

- Célébration du 50e anniversaire de la société immobilière Opendoor
 - San Francisco, Dallas, Atlanta, Seattle et Phoenix
- Congrès annuel d'AIDES France
 - Format 100% en présence sur 7 sites différents en France. Plus de 350 participants.



Principaux défis pour prendre le virage

- Identifier des fournisseurs qui possèdent une certification ou qui effectuent des pratiques durables pertinentes **36 %**
- Réduire la quantité de déchets produits (éviter le papier, usage de plastique, etc.) **36 %**
- Prioriser les actions durables dans le budget **35 %**



Diversité, équité et inclusion (DEI)

Principales manières dont les organisations nord-américaines intègrent la DEI

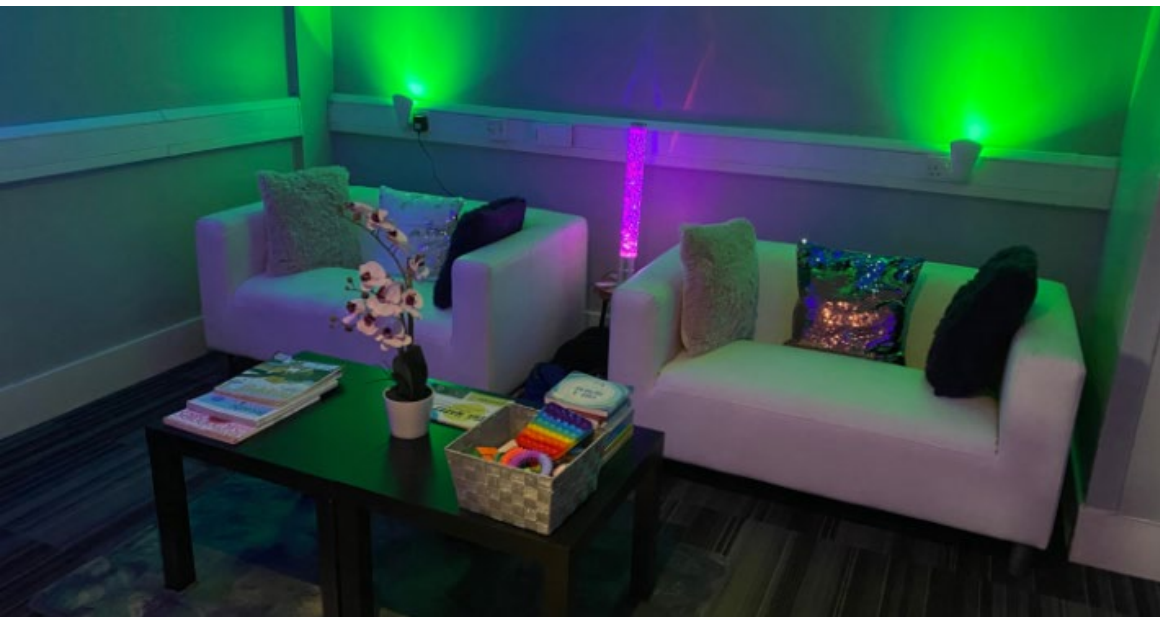
1. Choisir des allocuteurs qui proviennent de la diversité 44 %
2. Offrir la possibilité de participer à l'événement à distance 40 %
3. S'assurer que les thèmes, les contenus et les présentations respectent les principes de la DEI 36 %
4. Veiller à ce que l'événement soit accessible aux personnes en situation de handicap 32%
5. Opter pour des fournisseurs dont les propriétaires sont issus de la diversité 31%



Diversité, équité et inclusion (DEI)

Le concept de la "salle silencieuse" pour accorder un repos sensoriel

- Pour les personnes qui vivent avec des conditions neurologiques particulières
- Et aussi pour tous les participants qui ont besoin de se retrouver dans un lieu plus calme.



Réfléchir aux impacts souhaités



Retombées pour la communauté

- Le programme "Community Impact" de la destination Banff & Lake Louise
 - Utilisation d'une carte prépayée qui favorise l'achat local
 - Pour chaque dépense effectuée, durant et après l'événement, une portion de l'argent est remise à un organisme de charité local



Réfléchir aux impacts souhaités

Que restera-t-il après l'événement ?

- Le WorldPride de Sydney (Australie)
 - L'événement a engendré divers legs, notamment l'engagement du gouvernement fédéral australien à verser 3,5 millions de dollars australiens au Fonds mondial pour l'égalité.
- Le UIA World Congress of Architects à Copenhague (Danemark)
 - Lancement du rapport "Copenhagen Lessons – 10 principles for change in the building industry" en vue d'atteindre les objectifs de développement durable des Nations Unies

PLAN AND CHILL LIST



Sustainability efforts for meetings and events continue to move forward at Sacramento's SAFE Credit Union Convention Center—a facility that was designed with a dedication to the environment. Groups can get involved, too, in joining the capital city's go-green mentality. Here's a list of simple yet impactful actions that make a difference:

1. Walking from one of the anchor hotels across the street or taking public transportation to the convention center
2. Bringing reusable water bottles to fill at the filling station in the convention center's lobbies and hallways
3. Using apps to communicate important info instead of using paper invitations
4. Using technology platforms for planning purposes
5. Donating unused conference materials

Go Green

Visit
SACR★MENTO

Communication

- Recommander certaines actions pour des événements plus responsables
- Prévoir un plan de communication en cas de gestion de crise (inondation, feux forêt...)



Communication

- Partager ses efforts en matière de virage durable
 - Destination
 - Le Canada possède la plus forte concentration de destinations faisant partie de l'indice international de suivi du développement durable (indice GDS) dans le monde: 20 villes en font partie, dont Montréal et Québec
 - Organisation
 - Des actions importantes sont mises en place (centres de congrès, des hôtels, des agences événementielles, etc.), soyez en fiers et communiquez-les !

À vous le micro

Récapitulatif des tendances

- **Offrir une expérience mémorable**
 - Réseautage, Contenu, Effet wow !
 - Lieux inspirants
 - Bien-être
- **Tirer profit des technologies**
 - Application, IA, Chatbot, Données, Réalité mixte
 - Événements hybrides ou virtuels
- **S'adapter et se responsabiliser**
 - Environnement, Social
 - DEI
 - Impacts
 - Communication





Merci

Suivez-nous !

- Veilletourisme.ca
- Infolettre
- Facebook
- LinkedIn