



OTTAWA

TOURISM • TOURISME

Vedettes DE LA ville



RÉTROSPECTIVE ANNUELLE 2010

FAITS SAILLANTS DE LA PROMOTION EN 2010

LA DISTRIBUTION DES AFFICHES PAR DIFFUSART

1 500 affiches Les Vedettes de la Ville ont été apposées pendant 9 semaines (de juin à août) aux principaux lieux touristiques (85 p. 100 à Ottawa, 15 p. 100 à Gatineau).

ANNONCES DANS LE JOURNAL THE OTTAWA CITIZEN

Sept annonces portant sur le programme et des événements (ainsi que sept annonces portant sur le Prix Le bon citoyen) ont paru dans The Ottawa Citizen en 2010.

PUBLICITÉS DANS LE WHERE OTTAWA

Une série de publicités en couleur a paru dans le magazine WHERE durant les mois de grand achalandage touristique.

CIRCUITS DE LA CAPITALE GRATUITS POUR LE PERSONNEL DE PREMIÈRE LIGNE

Tourisme Ottawa, en liaison avec « Capital Cruises », a organisé une soirée d'appréciation de personnel de première ligne. Approximativement 90 personnel de première ligne ont assistés à l'événement le 10 juin, au début de la semaine du tourisme. La soirée s'est composée d'une croisière sur la rivière des Outaouais, des rafraîchissements, des apéritifs et du gâteau !



www.lesvedettesdelaville.ca

VISION DU PROGRAMME LES VEDETTES DE LA VILLE

La capitale du Canada et sa région sont renommées pour l'excellence de leur service à la clientèle.

MISSION DU PROGRAMME LES VEDETTES DE LA VILLE

Le programme Les Vedettes de la Ville aidera la capitale du Canada et sa région à se faire connaître comme étant une destination de premier ordre qui est fière du service à la clientèle de qualité supérieure qu'elle fournit dans tous les secteurs. Il offrira des événements et des éléments connexes qui contribueront à enforcer la désignation « Vedettes de la Ville » en tant que moyen de reconnaissance officiel, par Tourisme Ottawa, de l'excellence du service à la clientèle. De plus, il sensibilisera les membres de l'industrie touristique, les visiteurs et les résidents à l'importance d'encourager et de récompenser le personnel de première ligne.

SOIRÉE DE RECONNAISSANCE DES VEDETTES DE LA VILLE DE 2010

PRÉSENTÉES PAR :



L'hôtel Westin Ottawa

Un groupe de 447 personnes-phares se sont rassemblées le 27 octobre afin de célébrer ce qui fait de la capitale du Canada et de sa région une destination de choix pour les visiteurs du monde entier – le personnel de première ligne ! À cette 15e Soirée annuelle de reconnaissance des Vedettes de la Ville, tenue à l'École d'hôtellerie et de tourisme du Collège Algonquin, on a rendu hommage à 1250 personnes mises en candidature et à 24 finalistes pour le service de qualité supérieure qu'elles avaient offert à la clientèle. Les invités ont assisté à une belle réception, où ils ont savouré un repas délicieux suivi d'une cérémonie de remise des prix excitante, animée par Sandra Blaikie, propriétaire de « Sandra Blaikie Consulting Inc. ». L'Hôtel Westin Ottawa, a reçu le prix Nid d'étoiles de 2010 et Kamalash Kasinathan a été identifié Vedette de la Ville 2010.

CONFÉRENCE ET SALON PROFESSIONNEL LES VEDETTES DE LA VILLE DE 2010

PRESENTÉS PAR : **OTTAWA**
CAPITALE DU CANADA



Près de 200 travailleurs de première ligne ont assisté à la 13^e édition de la Conférence et du Salon professionnel Les Vedettes de la Ville de Tourisme Ottawa, tenue le mardi 27 avril 2010 au Musée de l'aviation du Canada. Les délégués ont eu une occasion sans égale de perfectionner leurs compétences en service à la clientèle, d'enrichir leur connaissance des produits et des services touristiques locaux et de se motiver pour la saison touristique imminente. Quelques faits saillants de l'événement incluent : la présentation « Tout sur Ottawa » de Misty Wade-Hovey de Tourisme Ottawa et une démonstration sur l'électricité offerte par le Musée. Le discours de Paul Huschilt sur les « Sept habitudes d'humeur pour la santé en lieu de travail » a présenté des interventions à coût faible qui peuvent renverser les effets négatifs du stress. Paul a expliqué des concepts simples et bien documentés qui ont pour but de faciliter le travail quotidien. L'atelier supposait que les participants ont déjà fait des erreurs, pris la vie trop au sérieux, et ont parfois de la misère à affronter des problèmes. Un total de 16 attractions, événements et organisations du secteur touristique de la région d'Ottawa ont été présentés au Salon professionnel. Les délégués se sont renseignés en prenant le temps de circuler parmi les exposants, en leur posant des questions et en emportant des dépliants et d'autres documents du Salon.



LES VEDETTES DE LA VILLE EN CHIFFRES

ANNÉE DU PROGRAMME	NOMBRE DE MISES EN CANDIDATURE		NOMBRE D'ENTREPRISES	
	Nombre	Description	Nombre	Description
2009 – 2010	1252	Diminution de plus de 14 p. 100	81	Diminution de de 21 p.100
2008 – 2009	1452	Augmentation de plus de 4 p. 100	103	Diminution de de 10 p.100
2007 – 2008	1397	Augmentation de plus de 61 p. 100	114	Augmentation de plus de 6 p.100
2006 – 2007	870	Augmentation de plus de 55 p. 100	108	Augmentation de plus de 37 p.100
2005 – 2006	562	Augmentation de plus de 51 p. 100	79	Augmentation de plus de 37 p. 100
2004 – 2005	372	Sans objet	60	Sans objet

STATISTIQUES DU SITE WEB

ANNÉE	SÉANCES D'UTILISATEURS	MOYENNE QUOTIDIENNE
2010	56 970	156
2009	42 794	117
2008	41 813	114

DOCUMENTS PROMOTIONNELS

Diffusés par Tourisme Ottawa
et WHERE Distribution

Brochures de mise en candidature	20 000
Affiches publicitaires	1 500

NOMINATIONS PAR LE TYPE D'INDUSTRIE

CATÉGORIES DES ENTREPRISES	NOMBRE D'ENTREPRISES	POURCENTAGE DE MISES EN CANDIDATURE
Hébergement	39	48 p. 100
Restaurants, aliments et boissons	14	18 p. 100
Attraction	4	5 p. 100
Vente au détail	3	4 p. 100
Fournisseurs et services	9	11 p. 100
Établissements de bien-être	0	0 p. 100
Santé et éducation	2	2 p. 100
Services de circuits	1	1 p. 100
Transport	9	11 p. 100
Autre catégorie	0	0 p. 100
Total	81	100 p. 100

MEMBRES DU COMITÉ LES VEDETTES DE LA VILLE EN 2010

Karen Best | Tourisme Ottawa

George Chaiban | Les Suites Ottawa

Alison Dubeau | Coprésidente du comité,
Tourisme Ottawa

Michael Freeman | Capital Tickets

Ian Grabina | Musée canadien des civilisations

Valentine Hébert | Casino du Lac-Leamy

Heather Paszkowski | Musée canadien des civilisations

Kirsty Quantz | Accor Hotels Novotel-Ottawa

Lisa Rochon | Centre Rideau

Michel Savard | École d'hôtellerie et
de tourisme du Collège Algonquin

Roslyn Smith | Coprésidente du comité,
Tourisme Ottawa (Remplace Alison Dubeau)

Michèle Valcourt | Casino du Lac-Leamy

Gemma van Breemen | Coprésidente du comité,
Publicité Mediaplus

NOS TRÈS SINCÈRES REMERCIEMENTS AUX COMMANDITAIRES DU PROGRAMME EN 2010

Le logo de chaque commanditaire a été mis en évidence sur toutes les brochures de mise en candidature et affiches publicitaires, ainsi que sur les sites Web :

www.starsofthecity.ca et www.lesvedettesdelaville.ca



www.lesvedettesdelaville.ca