

Crédibilité, Flexibilité, Qualité

Proposition de services exclusifs aux festivals et événements membres de FEQ

Étude de provenance des clientèles et d'achalandage et encore plus!

été 2016 – hiver 2017

**Nouvelle méthodologie,
nouvelles possibilités
à moindres coûts**



Festival de montgolfières de Gatineau , Mondial des cultures de Drummondville, crédit : Frédéric Côté
Les grands feux du Casino du Lac-Leamy, Festival Juste pour rire / Just For Laughs Festival

Pourquoi participer à cette étude?

POUR AUGMENTER VOS POSSIBILITÉS DE FINANCEMENT

- Les **bailleurs de fonds** favorisent les événements qui ont une bonne connaissance de leurs clientèles et qui peuvent démontrer leur achalandage et leurs retombées sociales, économiques et touristiques découlant de la tenue de leur événement.
- Le **ministère du Tourisme (MTO)** exige que chaque événement effectuant une demande au programme d'*Aide financière aux festivals et aux événements touristiques* possède une étude de sa clientèle, réalisée par une firme indépendante. Pour les demandes de la prochaine année, les études réalisées à l'été 2013 et à l'hiver 2014 doivent être mises à jour.
- Les **commanditaires** cherchent une synergie entre leurs objectifs et les clientèles des événements. Seules les études permettent de tracer le profil de votre clientèle, et ainsi la faire valoir, avec chiffres à l'appui.

POUR UNE GESTION ET UN MARKETING CIBLÉS ET PERFORMANTS

- Comprendre les comportements des visiteurs permet d'améliorer sa programmation ainsi que l'aménagement du site.
- En marketing, la tendance est à la personnalisation de l'approche et au marketing de niche. Améliorer la connaissance de sa clientèle est donc d'une importance capitale. L'étude de vos clientèles et de vos marchés vous aidera à fixer des objectifs commerciaux réalistes, cibler vos commanditaires et choisir des modes de communication mieux adaptés pour promouvoir votre événement.



Nouvelle méthodologie, Nouvelles possibilités

SOLUTIONS MOBILES

- Toujours à l'avant-garde, FEQ vous offre la possibilité de réaliser votre étude de provenance et d'achalandage à partir d'une méthodologie recourant aux nouvelles technologies. Cette approche a été présentée et discutée avec le ministère du Tourisme et répond à leurs exigences méthodologiques.
- À l'aide des téléphones intelligents, nous serons en mesure d'évaluer l'achalandage à votre événement avec des niveaux de confiance plus élevés que les méthodes traditionnelles (excluant la billetterie), et de collecter les données nécessaires aux calculs des autres indicateurs exigés par le ministère du Tourisme et d'autres informations très utiles pour votre organisation.
 - D'une part, pour la mesure d'achalandage, différentes technologies sont déployées sur votre site permettant d'identifier les signaux Wifi des téléphones intelligents, et ce, dans le respect de la vie privée de vos visiteurs.
 - D'autre part, l'application *Lookle**, une extension à votre site Internet adaptatif, permettra de récolter des données de sondage. Notez que nous avons une solution de rechange si vous n'avez pas de site adaptatif.
- Cette solution mobile permet de réduire les besoins en ressources humaines pour les sondages, voire de réduire les coûts des études. De plus, elle vous offre de nouvelles possibilités autant en matière d'information sur les comportements de vos visiteurs qu'au niveau de la bonification de l'expérience à offrir à vos visiteurs et vos commanditaires.



* Consultez les informations supplémentaires sur *Lookle* en annexe



Nouvelle méthodologie, Nouvelles possibilités

NOUVELLES POSSIBILITÉS

Avec notre solution mobile, il est possible de:

- **Avoir accès** à toutes vos analyses via un tableau de bord sécurisé.
 - Vous serez en mesure de connaître notamment le nombre de visiteurs, leur profil, la fréquence et durée des visites, la carte d'achalandage.
- **Communiquer, informer et divertir vos visiteurs en temps réel** sur vos activités, des rabais ou offres promotionnelles de dernières minutes, des changements à la programmation...
 - Avec *Lookle*, vous pourrez interagir avec vos visiteurs via leur téléphone intelligent. Ces derniers pourront également accéder à toutes les informations sur votre site Internet, retrouver leurs amis Facebook sur place et autres fonctionnalités pratiques et/ou ludiques offrant une valeur ajoutée significative à leur expérience.
- Recueillir de **nouvelles informations** sur le profil et les comportements de vos visiteurs, et ce, **sur 2 ans pour un seul tarif**.
 - En plus des indicateurs requis pour répondre aux exigences du ministère du Tourisme, de nouvelles données vous sont maintenant accessibles. Pour plus de détails, consultez le tableau de la page suivante.



Nouvelle méthodologie, Nouvelles possibilités

Résultats disponibles à l'an 1

Indicateurs MTO :

- Achalandage total (en nombre de jours de participation)
- Nombre de participants uniques
- Nombre et part des visiteurs locaux et des non-locaux
- Chez les visiteurs non-locaux, nombre et part des excursionnistes et des touristes.
- Chez les touristes, nombre et part de touristes en provenance du Québec, du Canada, des USA et d'autres pays
- Indice d'attractivité (ou indice de centrage)
- Nombre et moyenne de nuitées par touriste
- Types d'hébergement (proportion des touristes par type d'hébergement)

Valeur ajoutée FEQ

- Provenance détaillée au Québec par ville et région économique
- Profil sociodémographique : sexe, âge, revenu, scolarité
- 3 questions de satisfaction vis-à-vis l'événement
- La source d'information où ils ont entendu parler de votre événement
- Pourcentage des utilisateurs iOS et Android
- Nombre de détections totales
- Nombre de téléphones actifs (téléchargements)
- Durée moyenne de visite
- Sommaire des notifications
- Carte d'achalandage/Carte de chaleur disponible jusqu'à un mois après la fin de l'événement

Résultats offerts à l'an 2

Valeur ajoutée FEQ

- Pourcentage des utilisateurs iOS et Android
- Nombre de détections totales
- Nombre de téléphones actifs (téléchargements)
- Durée moyenne de visite
- Sommaire des notifications
- Carte d'achalandage/Carte de chaleur disponible jusqu'à un mois après la fin de l'événement
- Trajets types
- Taux de visites en pourcentage par zone

Un seul tarif
pour 2 ans d'information



Quels bénéfices en tirer?

POUR VOTRE ÉVÉNEMENT

- Connaître votre **achalandage**, la **provenance** de vos visiteurs et le **pouvoir d'attraction** de votre événement;
- Connaître le **profil sociodémographique** de vos visiteurs;
- Connaître leur **niveau de satisfaction** par rapport à votre événement, ainsi que les **sources d'informations** médiatiques;
- Connaître le **comportement de vos visiteurs** sur votre site;
- Améliorer l'**expérience client**.

PLUS : Pouvoir **vous comparer** avec l'ensemble des festivals ayant réalisé une étude avec FEQ durant la même saison.



Quels avantages de travailler avec FEQ?

- Une organisation et des résultats de recherche **CRÉDIBLES** aux yeux des différents bailleurs de fonds. En effet, FEQ¹ a réalisé plus de 350 études de provenance et d'achalandage depuis 2008, en plus de réaliser et de participer à des études pour l'industrie et au réseau de connaissances stratégiques en tourisme;
- Une offre **FLEXIBLE** avec différentes options d'études disponibles à des tarifs concurrentiels;
- Des études de **QUALITÉ** étant donné une rigueur méthodologique qui respecte les exigences du ministère du Tourisme (MTO);
- Un service à **VALEUR AJOUTÉE** avec un service personnalisé et sur mesure avant, pendant et après la réalisation de l'étude, un contrôle qualité des livrables, un rapport des données consolidées en fin de saison, une présentation des résultats, une offre d'options supplémentaires et une amélioration constante des méthodologies;
- Choix d'un fournisseur expérimenté, *Novom*², une firme spécialisée en géolocalisation et géodétection dite « intelligente » qui offre depuis 2012 des solutions mobiles visant à donner une valeur ajoutée aux événements et à mieux comprendre les clientèles. Elle compte parmi ses clients divers festivals d'envergure, des parcs d'amusement, des stades sportifs et plus.

1. FEQ est l'association touristique sectorielle représentant l'industrie des festivals et événements. Votre association participe aux discussions, défend vos intérêts et alimente les parties prenantes sur l'importance et les réalités du secteur des festivals et événements. Nous travaillons avec nos membres sur la représentation du secteur et c'est dans ces dossiers que la force du réseau est la plus cruciale.

2. Novom, <http://www.novomnetworks.com/index.html>



À quoi vous attendre?

SEUL FEQ... vous offre cinq livrables

- Un **tableau de bord en ligne**, accessible via une connexion sécurisée, disponible en tout temps et pour 2 ans permettant de suivre les principaux indicateurs des années 1 et 2.
- Une **carte d'achalandage ou carte de chaleur** disponible dans le tableau de bord durant l'événement et jusqu'à un mois après l'événement, et ce, pour l'an 1 et l'an 2.
- Un **rapport d'étude individuel** en format PDF répondant aux exigences du volet 1 du programme *d'Aide financière aux festivals et événements touristiques* du ministère du Tourisme à l'an 1.
- Un **rapport personnalisé des données consolidées** de l'ensemble des études réalisées pendant la saison vous permettant de comparer vos résultats d'achalandage, l'indice de centrage et de provenance.
- Une **rencontre téléphonique** pour la présentation de vos résultats à l'an 1.



Carte des tarifs de base

Possibilité d'une ristourne

Festival dont l'accès est contrôlé ou non contrôlé, dont les activités se déroulent à l'intérieur ou à l'extérieur.

Nombre de jours de l'événement	Option sans sondeur
3-4	5 550\$

Les tarifs sont disponibles sur demande pour les événements de plus de 4 jours.

Les honoraires pour les sondeurs professionnels, s'il y a lieu, ainsi que les frais de déplacement, le cas échéant, ne sont pas inclus.

Aucun frais pour les IBeacons et leur entretien.

Possibilité **d'une RISTOURNE** sur la promotion de 

Demandez nous une soumission



BONIFIEZ VOTRE ÉTUDE... Options facultatives

Profitez des sondages réalisés auprès des visiteurs pour bonifier votre étude

Options proposées	Détails	Tarifs
Dépenses des visiteurs locaux et non-locaux (3 questions)	Permet de mettre en valeur l'apport économique de votre événement dans son milieu par l'analyse des dépenses de vos visiteurs.	485 \$
Notoriété des commanditaires (4 questions)	Mesure la visibilité de trois de vos commanditaires de manière spontanée ou assistée.	550 \$
Bénéfices sociaux perçus des visiteurs (4 questions)	Valorise l'utilité sociale de votre événement par une meilleure connaissance des bénéfices perçus des visiteurs.	550 \$
Questions supplémentaires auprès de votre clientèle	Afin de répondre à toutes autres besoins d'informations.	Tarif variable

FEQ vous propose différentes options, qui ne sont pas exigées par le ministère du Tourisme, mais sont d'excellents compléments pour répondre à certaines de vos interrogations stratégiques et marketing. Elles peuvent aussi servir à satisfaire les exigences d'autres bailleurs de fonds ou de vos commanditaires.



BONIFIEZ VOTRE ÉTUDE... Options facultatives

Profitez des solutions mobiles pour mieux comprendre le comportement de vos visiteurs... **demandez-nous les coûts**

Options proposées	Détails
Taux de rétention des notifications	Taux d'utilisateurs qui ont reçu et utilisent vos notifications (messages).
Visiteurs les plus fidèles	Durée sur le site et nombre de visites.
Taux de visites hors site	Vos visiteurs ont-ils visité également vos partenaires/commanditaires?
Nuage de mots Twitter	Pendant votre événement, qu'est-ce que les gens ont dit sur les réseaux sociaux?
Marché potentiel Global Eyes (http://www.novomnetworks.com/GlobalEYES-segmentation_evenements.pdf)	Segmentation de votre clientèle et proposition d'endroits où cibler vos efforts marketing pour des groupes similaires.
Segmentation comportementale	Création de profils comportementaux de vos visiteurs selon leur comportement sur les lieux de l'événement.
Segmentation sociodémographique	À partir des données du sondage, une segmentation de la clientèle est générée sur mesure.
Analyse prédictive comportementale	Extrapolation dans le temps des profils types de ce qui se passe durant l'événement. Exemple: comment vos visiteurs réagissent lorsqu'il pleut.



Communiquez avec nous... **DEMANDEZ UNE SOUMISSION**

Luce Proulx

Conseillère en recherche et analyse stratégiques

514 252-3037 ou 1 800 361-7688, poste 3581

luce.proulx@satqfeq.com



Annexe – Évaluation de votre situation

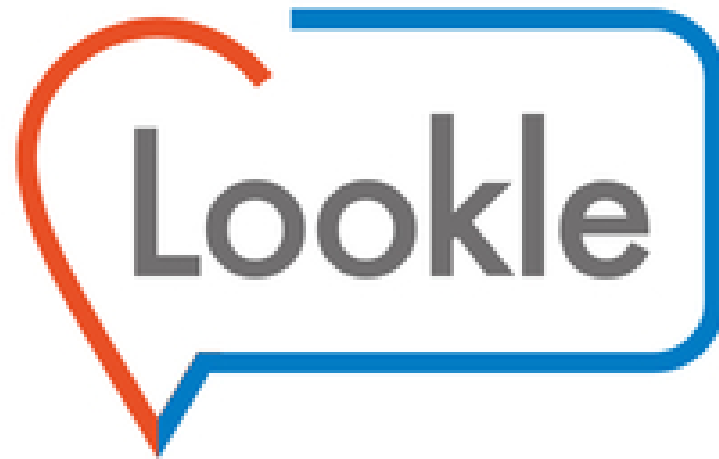
- Le ministère du Tourisme (MTO) exige que chaque événement effectuant une demande au programme d'aide financière possède une étude auprès de sa clientèle. Pour les demandes de la prochaine année, l'étude doit avoir été produite **au plus tard en 2013-2014**.
- Le type d'étude varie en fonction du budget de fonctionnement*.
 - Pour les événements avec un budget réel d'exploitation entre 100 000 \$ à 299 999 \$:
 - Une étude de provenance des clientèles
 - Pour les événements avec un budget réel d'exploitation de 300 000 \$ et plus :
 - Une étude de provenance et d'achalandage

Pour plus de détails, consultez le site Internet du ministère du Tourisme :

<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/programmes-services/aide/aide-festivals.html>



Annexe – Présentation





Une extension sur mesure pour votre site web adaptif !

Lookle ajoute une plus-value à un événement !

Les utilisateurs recevront des offres instantanées, de l'information en temps réel, des primeurs et bien plus !



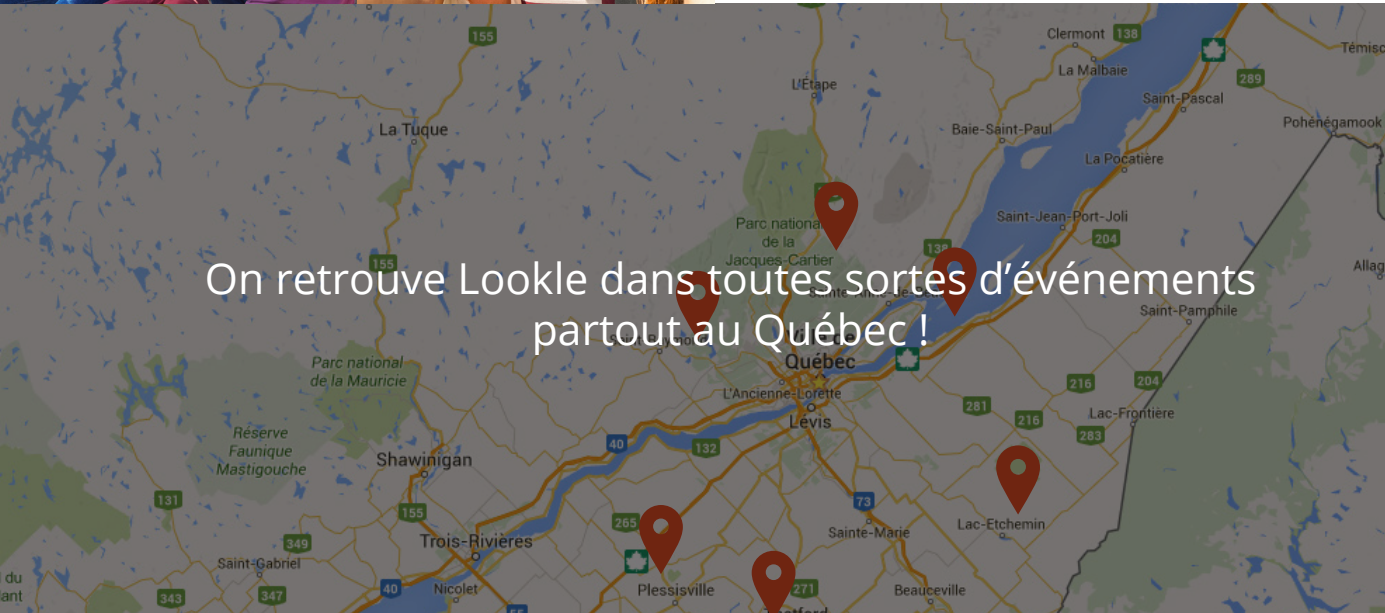
Il pourront aussi retrouver leurs amis Facebook sur place, profiter du rabais mystère à gratter et bien plus !



NON SEULEMENT GRATUIT, MAIS MÊME UNE SOURCE DE REVENUS!

- Nous vous donnerons une **RISTOURNE de 10%** sur le prix annuel auquel nous vendons la publicité, pour vous aider à publiciser et bonifier Lookle™ (votre engagement moral)
- Nous installons et effectuons la maintenance de toutes les composantes électroniques déployées (ex.: iBeacon). **Aucun achat ni frais de maintenance pour vous.**
- Vous avez accès gratuitement au Tableau de bord AnyWARE™ pendant toute la durée de l'entente.
- Note : Pour des capacités de profilage avancé, des frais pourront être exigibles.

On retrouve Lookle dans toutes sortes d'événements partout au Québec !



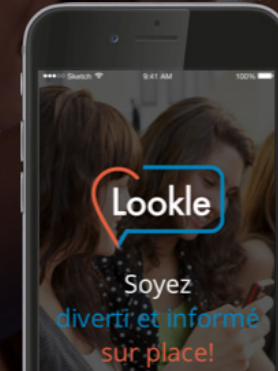
Nathalie Morneau
V.-P. Marketing et développement des affaires

T. 1 800 255-5475
C. 819 345-4053

nmorneau@lookle.net
lookle.net



Offrez à votre entreprise une visibilité ciblée



Pour vous, à titre de membre Lookle™, vous aurez accès à une mine d'informations indispensables pour accélérer votre développement, à savoir :



Analyses descriptives (de base) :

- Pourcentage des utilisateurs iOS et Android
- Nombre de détections totales
- Nombre de téléphones actifs (téléchargements)
- Durée moyenne de visite
- Sommaire des notifications
- Profil descriptif (âge, sexe, provenance)
- Carte d'achalandage pour 1 mois
- Trajets types *
- Taux de visites en pourcentage par zone *

* Inclus à l'année suivant l'étude de provenance et d'achalandage

Analyses explicatives (avancées) :

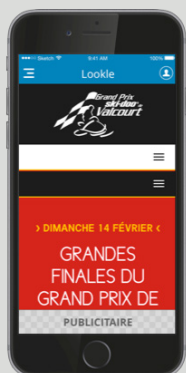
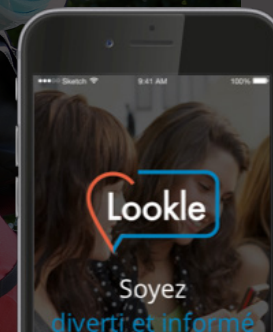
- Taux de rétention des notifications
- Visiteurs les plus fidèles
- Taux de visites hors site
- Provenance à partir de la billetterie
- Nuage de mots Twitter
- Comparaison des données historiques
- Marché potentiel Global Eyes

Analyses prédictives (de fine pointe) :

- Segmentation comportementale
- Segmentation sociodémographique
- Dynamix
- Analyses prédictives comportementales

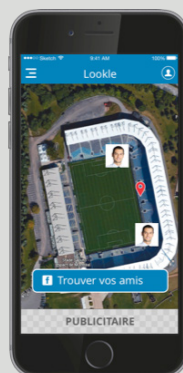


Soyez
diverti et informé
sur place!



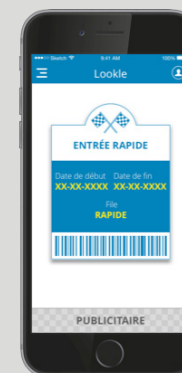
Site web de l'événement

- Accédez à toute l'information disponible
- Retrouvez tout au même endroit



Trouver vos amis Facebook

- Visualisez la carte des lieux
- Repérez vos amis Facebook aussi sur place
- Localisez vous et les différents points auxquels vous voulez accéder



Entrée rapide

- Évitez les files d'attente
- Passez au guichet Lookle avec votre accès Lookle privilégié



Rabais mystère

- Grattez votre rabais virtuel
- Obtenez des offres spontanées sur les lieux de l'événement



Votez pour l'étoile du jour

- Faites-nous savoir quel est votre coup de coeur du jour
- Voyez qui est le grand gagnant



Captez un égoportrait (selfie) amusant

- Utilisez les images de fond du lieu où vous vous trouvez
- Publiez votre nouvel égoportrait directement sur Facebook

Et plus !