

Plan stratégique

2026-2031



ExperiSens

Table des matières

Mot de la directrice	03	Enjeux, orientations et objectifs	08
ExperiSens en bref	04	Conclusion	17
Gouvernance	05		
Mission, vision et valeurs	06		
Nos axes de recherche	07		

Mot de la directrice

C'est avec une grande fierté que je vous présente ce nouveau plan stratégique qui couvre les années 2026 à 2031. La période 2021-2026, quant à elle, fut marquée dans ces débuts par le retour aux activités post-COVID 19. Elle a nécessité divers ajustements à l'interne en lien avec nos orientations stratégiques et la reprise de nos relations avec le milieu.

Les cinq dernières années ont notamment permis à notre CCTT de se positionner plus formellement au sein de l'industrie touristique, particulièrement dans les domaines de l'accueil et de l'expérience visiteur. En plus de bâtir une équipe permanente compétente et engagée de sept personnes, nous avons mobilisé près d'une vingtaine de professeurs et d'étudiants de l'ITHQ, autant de niveau collégial qu'universitaire, sur nos divers projets de recherche et d'aide technique.

En 2025, année record pour les projets d'aide technique auprès de divers clients, nous avons réalisé 21 mandats, comparativement à 10 pour les années 2023-24 et 12 en 2024-25. ExperiSens a su développer au cours des dernières années de nouveaux partenariats avec, notamment, Alliance de l'industrie touristique du Québec, Tourisme Laval, Tourisme Laurentides, Tourisme Cantons-de-l'Est, ADM aéroports de Montréal et le Musée d'art contemporain de Montréal.

Alors que le Plan stratégique 2021-2026 s'achève, nous pouvons souligner quelques résultats marquants qui ont contribué à la continuité de nos activités :

1. Le rayonnement externe : ExperiSens a bénéficié d'une visibilité médiatique exceptionnelle et a été cité à plus de 50 reprises dans les médias pour différents projets;
2. La formation de la relève : ExperiSens a intégré une quinzaine d'étudiantes et d'étudiants à ses activités, dépassant ainsi largement les cibles fixées;
3. La satisfaction de nos clients et partenaires : ExperiSens a obtenu un taux de satisfaction de 95 % auprès de sa clientèle.

Le nouveau plan stratégique s'ouvre ainsi dans un contexte de renforcement des acquis, où ExperiSens est à un point tournant de maturité après huit ans d'existence. Son positionnement, son développement, sa rentabilité et ses retombées dans l'industrie sont au cœur de ses nouvelles orientations.

Je vous souhaite une excellente lecture!



Julie Côté
Directrice

Une équipe multidisciplinaire au service de la recherche appliquée

Après quelques années de construction, l'équipe d'ExperiSens est maintenant stable avec une directrice, trois professionnelles de recherche, deux chargées de projets et un technicien de recherche. De plus, plusieurs professeurs et étudiants sont impliqués dans nos projets de recherche et d'aide technique.



Ressources mobilisées en 2025

14

Étudiants : collégial, baccalauréat, maîtrise et doctorat

4

Professeurs au collégial, dont 1 dégagé de tâche pour un projet de recherche

Gouvernance

ExperiSens, comme tout CCTT, exerce ses activités grâce au financement accordé par le ministère de l'Enseignement supérieur (MES), aux subventions de recherche obtenues auprès de différents organismes ainsi qu'aux revenus provenant des mandats qui lui sont confiés par ses clients. La saine gestion budgétaire et la rentabilité sont donc cruciales pour assurer la pérennité de sa mission.

Chaque CCTT du Québec est rattaché à un établissement collégial. Comme ExperiSens est intégré à l'ITHQ qui offre des programmes de formation professionnelle, technique et universitaire, cela lui donne accès à des experts et à des enseignants qualifiés dans différents domaines, et profite à ses activités. Par ailleurs, notre CCTT bénéficie de la forte influence de la direction générale envers la communauté interne et le rayonnement externe. Son positionnement en est d'autant plus marqué.

Au cours du plan stratégique 2026-2031, un changement à la direction d'ExperiSens s'amorcera, étant donné le départ à la retraite de sa directrice actuelle. Une passation et une transition des projets s'effectueront, le plan stratégique étant au cœur de ce changement de garde.



Mission, vision et valeurs

Notre mission

Stimuler l'innovation et la performance de l'industrie du tourisme et de l'accueil par la recherche appliquée, la formation et le transfert de connaissances, pour optimiser les expériences client et employé et enrichir l'enseignement de l'ITHQ.

Notre vision

Être un partenaire reconnu pour sa capacité à transformer la recherche en solutions concrètes, testées en conditions réelles et codéveloppées avec l'industrie du tourisme et de l'accueil.

Nos valeurs



Rigueur

La rigueur constitue pour nous l'une des expressions de l'excellence portée par l'ITHQ. Elle guide une démarche scientifique structurée, fondée sur des données fiables et des analyses solides, ancrées dans la réalité des milieux touristiques.



Curiosité

Nourrie par l'écoute des milieux et de leurs préoccupations, notre curiosité nous ouvre aux idées nouvelles, aux innovations et aux savoirs émergents afin de comprendre les transformations du tourisme et de contribuer à les anticiper.



Bienveillance

Nous plaçons l'humain au cœur de nos travaux, en adoptant une posture d'écoute, de respect et de collaboration avec les milieux partenaires et les communautés.



Engagement

Nous nous investissons activement aux côtés des acteurs touristiques pour coconstruire des solutions concrètes, utiles et durables, ancrées dans leurs réalités.

Nos axes de recherche

L'élaboration du nouveau plan stratégique a été l'occasion, pour l'équipe d'ExperiSens, de revoir ses axes de recherche. Cet exercice a permis à tous et à toutes de rendre concrètes les actions de notre organisation en lien avec nos projets de recherche et de susciter l'élan vers une concertation, une mobilisation et un engagement manifestes envers notre mission.

01

Axe 1

Gestion des organisations en accueil

- L'analyse et l'accompagnement des organisations face aux enjeux sociaux et territoriaux émergents, en vue de l'identification et la diffusion de bonnes pratiques;
- Le soutien face aux enjeux de développement durable : social, économique et environnemental;
- La mobilisation et le transfert des connaissances issues de la recherche appliquée vers les secteurs de l'accueil : tourisme, hôtellerie, restauration, loisirs, divertissement et tout autre secteur dont l'accueil constitue une dimension intrinsèque.

02

Axe 2

Compréhension et optimisation des expériences d'accueil

- La mesure et le suivi de l'expérience vécue par différents publics — clientèles, personnel, touristes, personnes usagères, population étudiante et personnel enseignant — selon ses dimensions psychophysiologiques, comportementales, émotionnelles, motivationnelles et identitaires;
- L'analyse et l'optimisation des parcours physiques, numériques et conceptuels de ces différents publics;
- Le développement, l'adaptation et l'optimisation de dispositifs multisensoriels et immersifs visant à enrichir l'expérience vécue.

03

Axe 3

Innovation technologique et valorisation des données

- L'évaluation de l'impact des nouvelles technologies sur l'humain et les organisations dans les secteurs de l'accueil;
- Le développement et l'adaptation d'outils méthodologiques et technologiques pour la recherche appliquée dans les secteurs de l'accueil;
- Le soutien à la collecte, à l'analyse et à la valorisation des données issues du terrain et du laboratoire, dans le respect des principes d'éthique, de confidentialité et de sécurité.

Enjeux et orientations stratégiques

Le plan stratégique d'ExperiSens pour la période 2026-2031 s'articule autour de trois enjeux stratégiques et de quatre grandes orientations qui s'inscrivent dans la continuité du précédent plan. Afin de répondre aux enjeux identifiés et de concrétiser ces orientations, une série d'objectifs a été définie.

Ce plan vise à consolider les acquis d'ExperiSens, à renforcer son positionnement et son intégration au sein de l'ITHQ et à favoriser son plein développement. Un mécanisme de suivi permettra d'évaluer régulièrement l'atteinte des cibles stratégiques. Des indicateurs clés de performance seront intégrés à un tableau de bord afin de suivre l'évolution des réalisations pour chacune des cibles. Un rapport annuel sera également produit et transmis au ministère de l'Enseignement supérieur afin de rendre compte de la progression d'ExperiSens vers l'atteinte de ses objectifs stratégiques.

ENJEU 1

Positionnement, rayonnement et retombées

ExperiSens a progressé dans son positionnement et son rayonnement au cours des dernières années. Le centre est désormais présent de façon plus régulière dans différents événements, participe à des conférences et s'implique au sein de tables de concertation et de comités. La satisfaction de ses partenaires et la réputation positive qu'il a développée auprès de ses collaborateurs constituent également des acquis importants.

Au cours des prochaines années, ExperiSens devra clarifier et affirmer son positionnement en innovation sociale et technologique, tout en renforçant la visibilité de son expertise, de ses projets et de leurs retombées. Une définition claire de son offre de services contribuera notamment à mieux faire connaître sa valeur ajoutée auprès de l'industrie, des partenaires et de la communauté de l'ITHQ.

L'objectif sera ainsi de consolider la place d'ExperiSens au sein de l'écosystème québécois de la recherche appliquée et des secteurs de l'accueil, d'accroître son rayonnement et de mieux faire reconnaître la valeur et les retombées de ses activités de recherche et d'innovation.

De la reconnaissance à la croissance

Visibilité | Partenariats | Revenus

Enjeux et orientations stratégiques

ENJEU 2

Intégration de la recherche à la pédagogie

L'équipe d'ExperiSens possède une expertise reconnue et mène des projets de qualité. Toutefois, les ressources humaines disponibles et le temps pouvant être consacré au rapprochement entre recherche et enseignement demeurent limités, ce qui freine une intégration plus systématique et durable de la recherche à la pédagogie.

L'un des enjeux des prochaines années sera de favoriser une plus grande intégration des activités de recherche aux pratiques pédagogiques, en développant des projets qui répondent aux besoins des enseignants et qui peuvent être intégrés naturellement aux cours et aux activités d'apprentissage.

ExperiSens souhaite également accroître les occasions offertes aux étudiants de participer à des projets de recherche, notamment par le développement de stages, d'emplois étudiants et de bourses de recherche. Ces initiatives permettront de rapprocher davantage les étudiants de la recherche, de leur faire découvrir les possibilités qu'elle offre et de contribuer au développement d'une véritable culture de recherche au sein de l'ITHQ.

Un besoin de :

+ d'enseignants impliqués dans les projets de recherche

+ de projets de recherche intégrés aux cours

+ de stages et d'emplois étudiants

+ d'occasions pour les étudiants de participer à la recherche

+ de visibilité pour les possibilités d'implication

+ de liens entre recherche, enseignement et expérience étudiante

Enjeux et orientations stratégiques

ENJEU 3

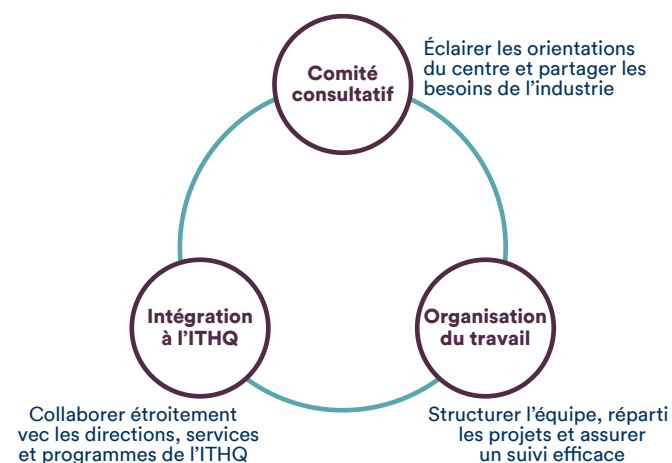
Développement organisationnel

Le développement d'ExperiSens au cours des prochaines années nécessite de préciser sa structure de gouvernance.

Pour répondre à ce besoin, ExperiSens souhaite se doter d'un modèle de gouvernance qui prévoit des espaces formels de consultation et de discussion sur ses orientations. La création d'un comité consultatif permettra notamment de réunir périodiquement des personnes pouvant éclairer les choix du centre sur ses priorités de recherche, les besoins émergents de l'industrie et les possibilités de développement. Ce comité jouera un rôle consultatif clairement défini et viendra soutenir, sans s'y substituer, les instances responsables des décisions du CCTT.

Le développement organisationnel d'ExperiSens passe également par une présence mieux intégrée au sein de l'ITHQ. Il s'agira de créer davantage d'occasions pour les directions, les services et les programmes de faire appel à l'expertise d'ExperiSens, de lui faire connaître leurs besoins et de développer avec le centre des projets de recherche lorsqu'un besoin s'y prête. Cette proximité permettra à ExperiSens de contribuer plus directement aux enjeux rencontrés par l'établissement et de favoriser l'utilisation des connaissances issues de la recherche dans les activités de l'ITHQ.

Enfin, la croissance d'ExperiSens nécessite de consolider l'organisation du travail au sein de l'équipe. Ces pratiques permettront à l'équipe de gérer un nombre croissant de projets tout en maintenant la qualité des travaux et une utilisation réaliste des ressources disponibles.



Orientation 1

Accentuer notre positionnement, notre rayonnement et nos retombées socioéconomiques dans l'industrie du tourisme et de l'accueil

Par ses activités de recherche appliquée, d'accompagnement et de transfert, ExperiSens contribue à l'évolution des pratiques dans les secteurs de l'accueil. Toutefois, les retombées de ses interventions sur les organisations, la main-d'œuvre et les différents secteurs demeurent encore peu documentées et insuffisamment mises en valeur. Le centre souhaite mieux mesurer et communiquer sa contribution à l'innovation, à la résolution d'enjeux sectoriels et au développement socioéconomique de l'industrie.

Enjeu stratégique 1 · Positionnement, rayonnement et retombées



Indicateur

- 1. Taux de connaissance et de compréhension de l'offre de service d'ExperiSens au sein de l'ITHQ

Cible 2027

+5 points de pourcentage

Cible 2028

+10 points

→ Objectif 1.1

Accroître la connaissance et la compréhension de l'offre de service d'ExperiSens au sein de l'ITHQ.

Créer des occasions de présenter la mission d'ExperiSens ainsi que le lien entre nos axes de recherche et notre offre de service aux différents départements de l'ITHQ.

Cible 2029

+15 points

Cible 2030

+20 points

Cible 2031

+25 points

Mécanisme de suivi

Sondage interne annuel

Mesure de départ

Taux établi par un sondage de référence réalisé en 2026-2027

Orientation 1

Accentuer notre positionnement, notre rayonnement et nos retombées socioéconomiques dans l'industrie du tourisme et de l'accueil

Enjeu stratégique 1 · Positionnement, rayonnement et retombées

→ Objectif 1.2

Accroître la visibilité d'ExperiSens par l'établissement d'un plan de communication

En collaboration avec le département des communications de l'ITHQ, développer un plan de communication qui permettra de diffuser les expertises et les réalisations d'ExperiSens auprès des intervenants externes.

Indicateur							Mécanisme de suivi	Mesure de départ
2.	Nombre de communications externes consacrées aux expertises, projets ou réalisations d'ExperiSens.	Cible 2027	Cible 2028	Cible 2029	Cible 2030	Cible 2031	Tableau de bord	15 communications
		18 communications	21 communications	24 communications	27 communications	30 communications		

→ Objectif 1.3

Soutenir le développement des affaires par la valorisation des résultats de recherche

À la fin de chaque projet, évaluer systématiquement le potentiel de valorisation et de transfert des connaissances produites afin d'identifier les possibilités de les décliner en offre de service, en formation, en nouveau mandat ou sous toute autre forme pertinente.

Indicateur							Mécanisme de suivi	Mesure de départ
3.	Nombre de projets ayant effectivement mené à une nouvelle offre, une formation, un mandat ou une autre forme de valorisation dans les 12 mois	Cible 2027	Cible 2028	Cible 2029	Cible 2030	Cible 2031	Tableau de bord	S/O
		1 projet	1 projet	2 projets	2 projets	3 projets		

Orientation 2

Valoriser notre expertise scientifique et de la recherche

Enjeu stratégique 1 · Positionnement, rayonnement et retombées

Cette orientation vise à accroître la visibilité et la reconnaissance de l’expertise scientifique d’ExperiSens par une diffusion accrue des connaissances issues de ses travaux et par le développement de collaborations avec le milieu de la recherche. Elle permettra de renforcer la capacité d’ExperiSens à produire, valoriser et transférer des connaissances utiles aux secteurs de l’accueil et de l’expérience client.

→ Objectif 2.1

Accroître la diffusion et le transfert des connaissances issues des projets de recherche

Identifier, pour chaque projet, les résultats, les connaissances et les outils présentant un potentiel de transfert, puis les diffuser dans des formats adaptés aux publics visés. Conformément au mandat d’un CCTT, privilégier leur appropriation par les milieux preneurs. La publication scientifique constitue une avenue possible lorsqu’elle est pertinente, mais non une finalité systématique

Indicateur						Mécanisme de suivi	Mesure de départ
1. Nombre de productions scientifiques ou professionnelles diffusées		Cible 2027	Cible 2028	Cible 2029	Cible 2030	Cible 2031	
		2 productions	3 productions	3 productions	4 productions	4 productions	Tableau de bord 2 productions

→ Objectif 2.2

Créer des partenariats avec d’autres institutions de recherche

Établir des collaborations avec des chercheurs universitaires et d’autres CCTT afin de développer ou de réaliser conjointement des projets de recherche dans les champs d’expertise d’ExperiSens.

Indicateur						Mécanisme de suivi	Mesure de départ
2. Nombre de nouvelles collaborations de recherche établies avec des universités ou des CCTT.		Cible 2027	Cible 2028	Cible 2029	Cible 2030	Cible 2031	
		1 collaboration	1 collaboration	2 collaborations	3 collaborations	5 collaborations	Tableau de bord 1 collaboration

Orientation 3

Faire vivre une expérience étudiante riche et stimulante

Enjeu stratégique 2 · Intégration de la recherche à la pédagogie

Cette orientation vise à rapprocher les étudiants de la recherche en rendant les connaissances issues des projets d’ExperiSens accessibles et pertinentes pour leur parcours de formation. Elle vise également à renforcer l’intégration de la recherche à la pédagogie afin d’enrichir les activités d’apprentissage et de contribuer au développement d’une expérience étudiante riche et stimulante.

→ Objectif 3.1

Rendre les connaissances issues de la recherche accessibles aux étudiants

Développer des outils adaptés aux étudiants de l’ITHQ afin de leur permettre de découvrir, de comprendre et de mobiliser les connaissances issues des projets de recherche d’ExperiSens dans leur parcours de formation.

Indicateur					Mécanisme de suivi	Mesure de départ
1. Nombre d’outils de transfert de connaissances développés à l’intention des étudiants.					Tableau de bord	1 outil
Cible 2027	Cible 2028	Cible 2029	Cible 2030	Cible 2031		
3 outils	3 outils	4 outils	8 outils	10 outils		

→ Objectif 3.2

Intégrer les connaissances issues de la recherche aux activités pédagogiques

Collaborer avec les enseignants de l’ITHQ afin d’intégrer les résultats, les données, les outils ou les cas issus des projets d’ExperiSens dans les activités pédagogiques et les contenus de cours.

Indicateur					Mécanisme de suivi	Mesure de départ
2. Nombre d’activités pédagogiques intégrant des connaissances, des données, des outils ou des cas issus des projets d’ExperiSens.					Tableau de bord	3 activités
Cible 2027	Cible 2028	Cible 2029	Cible 2030	Cible 2031		
5 activités	8 activités	10 activités	12 activités	15 activités		

Orientation 3

Faire vivre une expérience étudiante riche et stimulante

Enjeu stratégique 2 · Intégration de la recherche à la pédagogie



Indicateur

3. Taux de stagiaires satisfaits ou très satisfaits de leur expérience au sein d'ExperiSens

Cible
2027-2031

Maintenir annuellement un taux de satisfaction d'au moins 85 %.

→ Objectif 3.3

Développer notre offre de stages d'initiation à la recherche

Développer une offre de stages permettant aux étudiants de l'ITHQ de s'initier concrètement à la recherche appliquée en participant aux projets d'ExperiSens. Favoriser l'accès à ces stages en identifiant et en mobilisant des programmes de bourses ou d'autres sources de soutien financier destinés à la relève en recherche.

Mécanisme de suivi

Sondage auprès des stagiaires

Mesure de départ

Taux de satisfaction établi à partir du premier sondage administré aux stagiaires en 2026-2027.

Orientation 4

Revoir notre modèle de gouvernance

Enjeu stratégique 3 · Développement organisationnel

Cette orientation vise à renforcer la gouvernance d’ExperiSens en clarifiant les rôles, les responsabilités et les mécanismes de consultation nécessaires à son développement. Elle vise également à favoriser une collaboration plus étroite avec les différentes unités de l’ITHQ afin de mieux arrimer l’expertise du centre aux besoins de l’établissement et de soutenir le développement de projets communs.

Indicateur

1. Nombre de besoins, d'enjeux émergents ou de recommandations issus du comité consultatif ayant été pris en compte dans la planification ou les activités d'ExperiSens.

Cible 2027

Mise en place du comité et établissement d'un premier bilan

Cible 2028

2 recommandations ou enjeux pris en compte

Cible 2029

2 recommandations ou enjeux

Cible 2030

3 recommandations ou enjeux

Cible 2031

3 recommandations ou enjeux

Mécanisme de suivi

Tableau de bord

Mesure de départ

S/O

→ Objectif 4.1

Mettre en place un comité consultatif pour soutenir les orientations stratégiques d'ExperiSens

Mettre en place un comité consultatif réunissant des représentants de l'industrie touristique, de la direction de l'ITHQ et du milieu de la recherche. Son mandat sera d'éclairer les orientations d'ExperiSens, notamment en faisant ressortir les besoins et les enjeux émergents de l'industrie et en conseillant le centre sur le développement de ses activités de recherche et d'innovation, en cohérence avec ses axes de recherche

→ Objectif 4.2

Développer les collaborations entre ExperiSens et les différentes unités de l'ITHQ

Identifier, avec les directions, services et programmes de l'ITHQ, des besoins auxquels l'expertise en recherche et en innovation d'ExperiSens peut contribuer, puis développer des projets communs lorsque ces besoins s'inscrivent dans les champs d'expertise du centre.

Indicateur

2. Nombre de projets réalisés en collaboration avec une direction, un service ou un programme de l'ITHQ.

Cible 2027

2 projets

Cible 2028

3 projets

Cible 2029

3 projets

Cible 2030

4 projets

Cible 2031

5 projets

Mécanisme de suivi

Tableau de bord

Mesure de départ

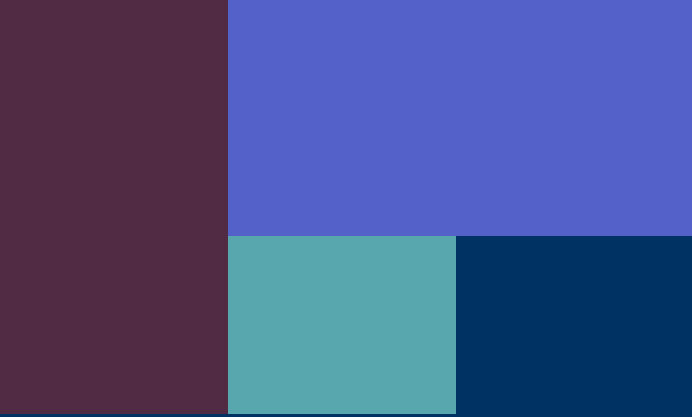
2 projets

Conclusion

En somme, ce plan stratégique 2026-2031 marque une étape charnière pour ExperiSens. Il s'agit d'une occasion pour transformer nos défis en leviers de croissance et de cohésion. Les forces et les acquis du CCTT constituent désormais les bases permanentes de nos actions en recherche et en transfert technologique, impliquant à la fois les acteurs du milieu interne et externe. Notre objectif est de s'ancrer comme étant un pilier incontournable de la mission éducative de l'ITHQ. En décroissant la recherche de la pédagogie, nous créerons un environnement dynamique et collaboratif avec nos professeurs et nos étudiants, faisant de l'implication en recherche une composante naturelle, valorisante et structurante du parcours académique. Définir et faire vivre notre identité nous permettra d'accroître notre potentiel d'affaires et de cumuler des retombées concrètes sur l'industrie du tourisme et de l'accueil.

Pour assurer la pérennité et la crédibilité de notre organisation, la mise en œuvre de ce plan stratégique reposera sur une mission, une vision et des valeurs partagées et communiquées par une équipe engagée et par une présence accrue sur le terrain. Cette feuille de route collective nous permettra d'explorer, de tester, d'exceller... et de propulser ExperiSens!





ExperiSens



Restons en contact



ITHQ - 3535, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3P1



Métro Sherbrooke



514 282-5115 ou, sans frais, 1 800 361-5111, poste
5115



ExperiSens@ithq.qc.ca



linkedin.com/company/experisensithq