



TOURISME
SAGUENAY-
LAC-SAINT-JEAN

LA FORCE D'UNE INDUSTRIE

Rapport annuel 2021



Nos partenaires

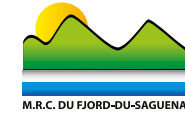


Table des matières

4	Mot de la présidente et de la directrice générale
5	Une équipe en mouvement
6	Le portrait de l'adhésion 2021
7	Les relations avec le milieu
8	Travailler en partenariat avec l'industrie
9	Oriance
10	Une entente porteuse pour soutenir l'industrie



11	Les entreprises et les projets soutenus
17	Accueil à destination
20	Promo Québec
32	Promo hors-Québec
36	Bilan 2021
39	Des comités engagés
40	Un conseil d'administration mobilisé

Mot de la présidente et de la directrice générale

Chers membres et partenaires de l'industrie,

Encore une année marquée par une situation des plus exceptionnelles qui se conclut! Tandis que certains poussent un soupir de soulagement grâce à des résultats des plus satisfaisants dans les circonstances, d'autres ont connu des moments d'incertitude importants au fil de l'année 2021 et c'est un bilan marqué par le paradoxe que Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean dépose dans le présent rapport.

En effet, l'absence des clientèles internationales dans la région et des croisières sur le Saguenay s'est fait sentir à plusieurs endroits, ainsi que les contraintes sanitaires qui empêchaient jusqu'à tout récemment la tenue d'événements d'affaires dans les salles et centres de congrès de la région. Ces éléments, combinés à l'enjeu de la pénurie de la main-d'œuvre ont assurément exercé une pression importante sur l'ensemble de la destination et leurs effets risquent de se faire sentir encore en 2022 et au-delà.

Sans se laisser abattre par la situation générale, le noyau de l'industrie a néanmoins (et sans surprise) su se tenir debout en démontrant son incommensurable force. On en veut pour preuve les quelque 60 projets soumis à l'Entente de partenariat régional en tourisme en 2021; un record de tous les temps dans le programme!

L'année fut également le théâtre du lancement de plusieurs initiatives sur lesquelles l'équipe de votre ATR travaillait depuis longtemps; on n'a qu'à penser à la Formation Acœur qui a permis à plus de 300 employés touristiques d'en apprendre davantage sur l'offre exceptionnelle de notre belle région!

Nous entamons l'année 2022 avec enthousiasme et conviction, portés par le dynamisme et la résilience de l'industrie touristique de la région, avec une équipe (et quelques nouveaux visages!) franchement motivée. À ce titre, nous vous promettons plusieurs innovations au cours des prochains mois qui, nous sommes convaincus, répondront aux besoins concrets de l'ensemble de l'industrie.

Touristiquement vôtre,



**Lily Gilot,
présidente**



**Julie Dubord,
directrice
générale**

Une équipe en mouvement

Plusieurs nouveaux visages

À l'instar de ses membres, Tourisme Saguenay–Lac-Saint-Jean a fait face à différents défis internes au cours de l'année 2021. En effet, les effets de la pandémie se sont fait ressentir de différentes façons au fil des mois, ce qui a entraîné, entre autres, un mouvement marqué de certains joueurs au sein de l'équipe interne. Que ce soit par des départs, des nominations internes ou par des arrivées, l'enjeu des ressources humaines a occupé une place centrale au sein de l'organisation en 2021. Fort heureusement, grâce à un défi professionnel attractif et un esprit d'équipe unifié, TSLSJ a pu recruter de nouveaux talents qui, par leur bagage riche, ont su agrémenter des plus positivement les compétences incluses dans l'équipe. Pour découvrir les nouveaux talents et les nouveaux visages qui se sont joints à l'équipe, consultez le site Internet.

Renouvellement de la convention collective

Les employés de Tourisme Saguenay–Lac-Saint-Jean, qui sont affiliés à la CSN depuis plus de 25 ans, ont conclu avec la direction générale une nouvelle convention collective pour la période de 2021 à 2025. Celle-ci balise les conditions d'emploi de l'équipe de soutien et sert de référence sur les orientations en matière de relations de travail au sein de l'organisation.



Mode de travail hybride

Forte de l'apprentissage de la période de la pandémie et en cohérence avec la tendance actuelle dans les milieux de travail, Tourisme Saguenay–Lac-Saint-Jean a implanté une politique de télétravail hybride en 2021, et ce, même lorsque les conditions sanitaires permettront un assouplissement. Concrètement, les équipiers ont désormais la possibilité de réaliser leurs tâches à partir de la maison, tout en maintenant la priorité sur le service à l'industrie et en assurant une présence sur le terrain cohérente avec les mesures sanitaires qui ont cours.

Le portrait de l'adhésion 2021

Cotisation spéciale

À la suite d'un congé complet de la cotisation en 2020 et gardant en tête la pression que vivaient les entreprises touristiques en raison des impacts de la pandémie toujours persistante, l'équipe de direction et le conseil d'administration ont souhaité continuer à démontrer leur soutien en offrant une cotisation à tarif réduit pour 2021, représentant une économie de 122 658 \$ pour les entreprises comparativement à 2019.



496 MEMBRES

- 404 réguliers
- 10 ayant le statut incontournable
- 52 participants au Programme marketing international (PMI)
- 52 municipalités
- 40 partenaires
- 2 fondations

Nombre de membres

Service de restauration	79
Hébergement	172
Activités	304

% des membres

Activités hivernales	13 %
Activités d'aventures en nature	33 %
Activités culturelles ou de ville	32 %
Produits de saveurs locales	19 %

Relations avec le milieu

Rendez-vous touristique et assemblée générale annuelle

Tenue 100% en mode virtuel pour une deuxième année consécutive, le coup d'envoi de l'événement a été fait par Mme Caroline Proulx, ministre du Tourisme et Martin Soucy, président-directeur général de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec.

L'événement a également permis de diffuser les résultats de l'Enquête WOW! sur l'expérience client à destination produite en collaboration avec la firme régionale Synergie Développement et Marketing, en 2019.

Événements virtuels

La situation sanitaire ayant perduré et l'équipe de Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean souhaitant maintenir la conversation active avec les acteurs de l'industrie, quelques rencontres et événements virtuels ont été mis en place pour partager des orientations stratégiques, échanger sur des enjeux, offrir des services de soutien et présenter des outils pour épauler les entrepreneurs et les employés touristiques.



Travailler en partenariat avec l'industrie



Une implication concrète

Afin d'assurer son rôle de leader et de partenaire incontournable en matière de concertation dans la région, TSLSJ s'implique auprès de différents comités et tables de concertation.

Implication auprès de l'industrie

Nom du comité	Leader	Représentant de TSLSJ
Conférence des directeurs généraux	Alliance de l'industrie touristique du Québec	Directrice générale
Table d'harmonisation	Parc national de la Pointe-Taillon	Directrice générale
Table d'harmonisation	Parc national des Monts-Valin	Directrice générale
Table d'harmonisation	Parc national du Fjord-du-Saguenay	Directrice générale
Association du tourisme religieux et spirituel du Québec (conseil d'administration)	Événements Attractions Québec	Directrice développement destination
Comité de travail sur la prévention des algues bleu-vert	Conseil régional de l'environnement et du développement durable	Directrice générale
Table des directeurs marketing	Alliance de l'industrie touristique du Québec	Directrice de la promotion de la destination
Comité de mise en oeuvre - Stratégie sectorielle secteur agroalimentaire	Créneau agroboréal et Table agroalimentaire	Directrice du développement de la destination
Comité motoneige hors-piste provincial	Alliance de l'industrie touristique du Québec	Directrice du développement de la destination
Comité de concertation régionale motoneige hors-piste	Fédération des Pourvoiries du Québec	Directrice du développement de la destination
Rencontres marque RH tourisme	Alliance de l'industrie touristique du Québec et le Conseil Québécois des ressources humaines en tourisme	Directrice du développement de la destination
Rencontres gestionnaires des lieux d'accueil régionaux	Réseau des lieux d'accueil régionaux	Directrice du développement de la destination
Comités Expériences : Motoneige, Plaisirs d'hiver, Vélo, Découvertes et Aventures en plein air, Saveurs locales, Traditions autochtones, Saint-Laurent	Alliance de l'industrie touristique du Québec	Directrice de la promotion de la destination
Comité négociation protocoles ATR	Ministère du Tourisme	Directrice générale



12 ENTREPRISES PARTICIPANTES

ORIANCE
Votre vision à destination

Oriance

Lancé en 2019, le service Oriance propose aux entrepreneurs touristiques une démarche d'amélioration de la performance de leur entreprise. L'accompagnement offert s'adapte entièrement au rythme et à la réalité de chacun des entrepreneurs participants, accompagne ces derniers dans la découverte de leurs talents, de leurs forces, de leurs motivations et des points d'appui sur lesquels leur entreprise peut bâtir une croissance.

De précieux partenaires tels que Services Québec et le ministère de l'économie et de l'Innovation à travers le Créneau d'excellence et tourisme d'aventure et écotourisme, ainsi que la Fédération des Pourvoires du Québec ont soutenu financièrement les participants.



Une entente porteuse pour soutenir l'industrie

Entente de partenariat régional en tourisme

Le ministère du Tourisme a mis à la disposition de l'industrie touristique du Québec un fonds afin de soutenir la relance dans le contexte de la pandémie, le tout assujéti de critères souples et accessibles pour les entreprises.

Le véhicule pour rendre ces sommes disponibles a été à travers l'Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT), moyen connu et apprécié de l'industrie. Sans que le MTO n'ait obligé une contribution du milieu, les acteurs socio-économiques de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean ont néanmoins unanimement et généreusement uni leurs forces autour de cette enveloppe rendue disponible par le MTO. Ainsi, ce sont plus de 2 M\$ qui ont été combinés puis alloués pour le bénéfice de projets de développement et d'actions porteuses pour l'industrie touristique de la région au cours de l'année 2021.

EPRT 2020-2021	Valeur des projets
Ministère du Tourisme	1 666 342 \$
Fonds de la taxe sur l'hébergement	175 000 \$
Promotion Saguenay	153 936 \$
MRC Lac-Saint-Jean-Est	55 704 \$
MRC du Fjord-du-Saguenay	23 661 \$
MRC du Domaine-du-Roy	30 678 \$
MRC Maria-Chapdelaine	25 674 \$
PekuakamiInuatsh Takuhikan	2 140 \$
→ Total	2 133 135 \$

2020 →

Plus de **200 000 \$ ont été versés** en 2020 à **36 projets** dans le cadre du volet I de l'EPRT qui portait sur les adaptations sanitaires dans le contexte de la COVID-19.

2021 →

En deux appels de projets, pas moins de **63 promoteurs** ont déposé des dossiers pour plus de **3 M\$ de demandes** de soutien financier, plaçant la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean dans les régions les plus actives autour de l'EPRT en 2021. Au final, 45 projets ont bénéficié de l'EPRT.



Les entreprises soutenues

MRC FJORD DU SAGUENAY



Pourvoirie Québec Nature	56 100 \$
Société de développement de l'Anse-aux-Foins (Municipalité de Saint-Fulgence)	25 000 \$
Parc Aventure Cap Jaseux	75 000 \$
Le Chevrier du Nord	75 000 \$
Pourvoirie Homano par Gestion Nivaga Inc.	54 672 \$
SACERF des Passes	42 825 \$
Pêches Blanche du Fjord inc. (2635-9679 Québec inc.)	39 000 \$
Aventure Rose des Vents	31 200 \$
Domaine L'Or-Piste (9421-5639 Québec inc.)	61 486 \$
L'Éternel SPA, s.a.	75 000 \$
Coopérative Voile Mercator	41 020 \$

→ **Total**

576 303 \$



MRC LAC-SAINT-JEAN-EST

Fondation Jardin Scullion	40 953 \$
Services Tax-Îles AD	70 000 \$
CIDAL	33 000 \$
Municipalité de Métabetchouan	27 300 \$
Festival d'Humour d'Alma	15 000 \$
Festivalma	8 000 \$
Otis Nature	75 000 \$
Équinox Aventure	53 600 \$
Municipalité de Lamarche	15 000 \$
Société Récréo-touristique de Desbiens inc.	20 000 \$

→ **Total**

357 853 \$

MRC DOMAINE-DU-ROY

Corporation du Moulin des Pionniers de La Doré inc.	51 525 \$
Parc Octopus (Jeux aquatiques)	75 000 \$
Aventure Lac-Saint-Jean	50 000 \$
Maison Zacharie	57 800 \$
Chalets et Spa Lac St-Jean (9373-9753 Québec inc.)	75 000 \$
Ermitage Saint-Antoine & Fondation Hôtel de la Grotte Itée	20 000 \$
Corporation du parc régional de Val-Jalbert	20 000 \$
Planétarium Saint-Félicien	12 870 \$

→ Total

362 195 \$



MRC MARIA-CHAPDELAINÉ

Musée Louis-Hémon	75 000 \$
Les douceurs de Mulâne	48 596 \$
Aventuraïd	43 759 \$
Pourvoirie Damville (9404-4195 Québec inc.)	62 400 \$

→ **Total**

229 755 \$



VILLE SAGUENAY

Organisation	75 000 \$
Diffusion Saguenay	75 000 \$
Festival international des Rythmes du Monde	33 800 \$
Festival La Noce	15 000 \$
Musée du Fjord (projet 1)	15 600 \$
Musée du Fjord (projet 2)	20 000 \$
Les Chalets Baie Cascouia	61 486 \$
Corporation du Musée du Saguenay-Lac-Saint-Jean et du site de la Pulperie	17 130 \$
Tidan inc.- Hôtel la Saguennéene	10 258 \$
Caravane Films Productions	12 561 \$
Touverre inc.	54 258 \$
→ Total	390 093 \$



INTER-MRC

L'Association du tourisme religieux et spirituel **20 511 \$**

BILAN GLOBAL PAR MRC

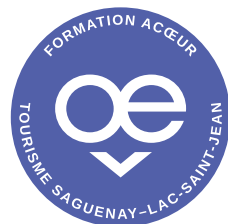
MRC Fjord du Saguenay	576 303 \$
MRC Lac-Saint-Jean Est	357 853 \$
MRC Domaine-du-Roy	362 195 \$
MRC Maria-Chapdelaine	229 755 \$
Ville Saguenay	390 093 \$
Inter-MRC	20 511 \$

→ **Grand total**

1 936 710 \$



Accueil à destination



FORMATION THÉORIQUE RÉGIONALE EN LIGNE : FORMATION ACOEUR

En 2021, Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean a propulsé sa toute nouvelle formation 100% gratuite et virtuelle, permettant d'en apprendre davantage sur l'industrie touristique du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Disponible sur la plateforme [Formationacoeur.ca](https://formationacoeur.ca), il est possible de s'y inscrire en tout temps. Elle est offerte aux conseillers à l'information touristique régionale et provinciale, à l'ensemble des employés touristiques, et à la population en général.

Elle se divise en quatre modules de formation :

Module 1 [Le portrait de la région, la géographie régionale](#)

Module 2 [L'offre touristique](#)

Module 3 [Les incontournables](#)

Module 4 [Les outils en accueil et l'importance de notre rôle](#)

  <https://youtu.be/25osjnaoKyk>

Une vidéo promotionnelle a été produite pour faire connaître la formation. La vidéo a été diffusée sur nos réseaux sociaux ainsi qu'en placement publicitaire sur Facebook.

Inscriptions à la formation ACOEUR

Formation Acoeur	Inscriptions
Lieu d'accueil	50
Employé de première ligne d'entreprises touristiques participant	156
Partenaire/TLSJ/membre CA et CCA	55
Population locale	73
→ Nombre total inscriptions	334

La mise en œuvre de la stratégie d'accueil régionale est possible grâce à la collaboration du Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, par le programme du Fonds d'Appui au Rayonnement des Régions (FARR).

Québec 



LES JOURNÉES TOURISME ACOEUR

→ 1^{er} au 3 juin 2022

Ayant pour objectif de rassembler l'ensemble des acteurs de l'accueil touristique régional pour les former avant le lancement de la saison estivale et ainsi maintenir la qualité de l'accueil des visiteurs, la Formation Acoeur a été lancée et une programmation complète a été proposée.

Formations offertes

Des formations reconnues permettant de parfaire les compétences de savoir-être et savoir-faire en accueil ont été offertes dans la cadre de la programmation :

- **Formation 100% accueillant, en collaboration avec l'ITHQ et le Cégep de saint-Félicien**
- **Formation Services complices, en collaboration avec Kéroul**

Journée découverte

→ **Coup de coeur de la programmation**

La journée s'est déroulée dans une formule « salon virtuel » permettant à une trentaine d'entrepreneurs de présenter leur offre touristique et leurs nouveautés auprès des participants composés de conseillers et d'employés touristiques. Cette activité coup de coeur des participants a par ailleurs rejoint le plus grand auditoire de la programmation.



Programmation

Chacune des journées présentait un thème différent, soit l'accueil, la découverte et Ma région Acoeur.

JOURNÉE ACCUEIL			
Mardi le 1 ^{er} juin			
CONFÉRENCE DE PRESSE	9 H À 10 H	Lancement de la programmation et de la formation Tourisme Acoeur	Pour qui? Tous les acteurs de l'industrie touristique
VISIO-DISCUSSION AVEC L'INDUSTRIE	10 H À 11 H	Présentation de la nouvelle plateforme de formation Tourisme Acoeur	Pour qui? Gestionnaires et entrepreneurs touristiques
PAUSE : 11 H À 11 H 15			
PRÉSENTATION Kéroul	11 H 15 À 12 H	Présentation de l'ensemble des services du programme d'accessibilité des établissements touristiques Kéroul (admissibilité, dépôt d'une demande, etc.)	Pour qui? Gestionnaires et entrepreneurs touristiques
DÎNER : 12 H À 13 H			
SERVICE COMPLICE Kéroul	13 H À 16 H 30	Service Complice est une formation sur l'accueil et le service aux personnes ayant une ou des déficiences Gracieuseté Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean	Pour qui? Employés de première ligne des entreprises touristiques déjà accréditées Kéroul PLACES LIMITÉES : 20 maximum, une inscription par entreprise (10 secteur Lac-Saint-Jean, 10 secteur Saguenay)

JOURNÉE DÉCOUVERTE			
Mercredi le 2 juin			
MOT DE BIENVENUE	8 H 30 À 9 H	Accueil de la journée	Pour qui? Employés de première ligne des entreprises touristiques, conseillers des bureaux d'information touristique
JOURNÉE DÉCOUVERTE	9 H À 11 H 30	Présentation de 15 entreprises touristiques du Lac-Saint-Jean avec période de questions	
DÎNER : 11 H 30 À 13 H			
JOURNÉE DÉCOUVERTE	13 H À 15 H 30	Présentation de 15 entreprises touristiques du Saguenay avec période de questions	Pour qui? Employés de première ligne des entreprises touristiques, conseillers des bureaux d'information touristique
MOT DE LA FIN	15 H 30 À 15 H 45	Conclusion de la journée	

JOURNÉE MA RÉGION ACŒUR			
Jeudi le 3 juin			
FORMATION 100% ACCUEILLANT	8 H 30 À 12 H	Formation 100 % accueillant par le Cégep de Saint-Félicien Gracieuseté Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean	Pour qui? Employés de première ligne des entreprises touristiques PLACES LIMITÉES : 20 maximum, une inscription par entreprise (10 secteur Lac-Saint-Jean, 10 secteur Saguenay)
ATELIERS MA RÉGION ACŒUR. VOLET NOUVEAUX CONSEILLERS	9 H À 11 H 30	Ateliers de formation en accueil touristique	Pour qui? Nouveaux conseillers des bureaux d'information touristique régionaux
DÎNER : 11 H 30 À 13 H			





TOURISME
SAGUENAY-
LAC-SAINT-JEAN

PRQMO QUEBEC



Poursuite de la campagne des Mots doux d'Alexandra Diaz



Médias sociaux Alexandra Diaz

Facebook perso  **10 891 abonnés**

Fan page **15 618 abonnés**

Instagram  **36 500 abonnés**

En l'honneur de la Saint-Valentin



→ 8 février 2021 : partage de la vidéo de 3 min 35 sur notre page Facebook

Utilisateurs atteints (portée) **5 654**

Réactions **127**

Clics sur le lien **36**

Stimuler les visites automnales et renforcer l'amour et l'appartenance à la région



→ 15 octobre 2021 : repartage de la vidéo de 3 min 35 sur notre page Facebook

Utilisateurs atteints (portée) **62 920**

Réactions **556**

Clics sur le lien **522**

Impressions **135 088**

Les membres participants ont par ailleurs partagé 3 vidéos de 30 secondes, selon une technique appelée «cross-posting».



→ 22 octobre 2021 : Premier partage de la vidéo 30 sec.

Bouger

Utilisateurs atteints (portée) **75 039**

Réactions **125**

Clics sur le lien **270**

Impressions **169 899**

→ 29 octobre 2021 : Premier partage de la vidéo 30 sec

Goûter

Utilisateurs atteints (portée) **92 164**

Réactions **141**

Clics sur le lien **350**

Impressions **196 181**

→ 5 novembre 2021 : Premier partage de la vidéo 30 sec

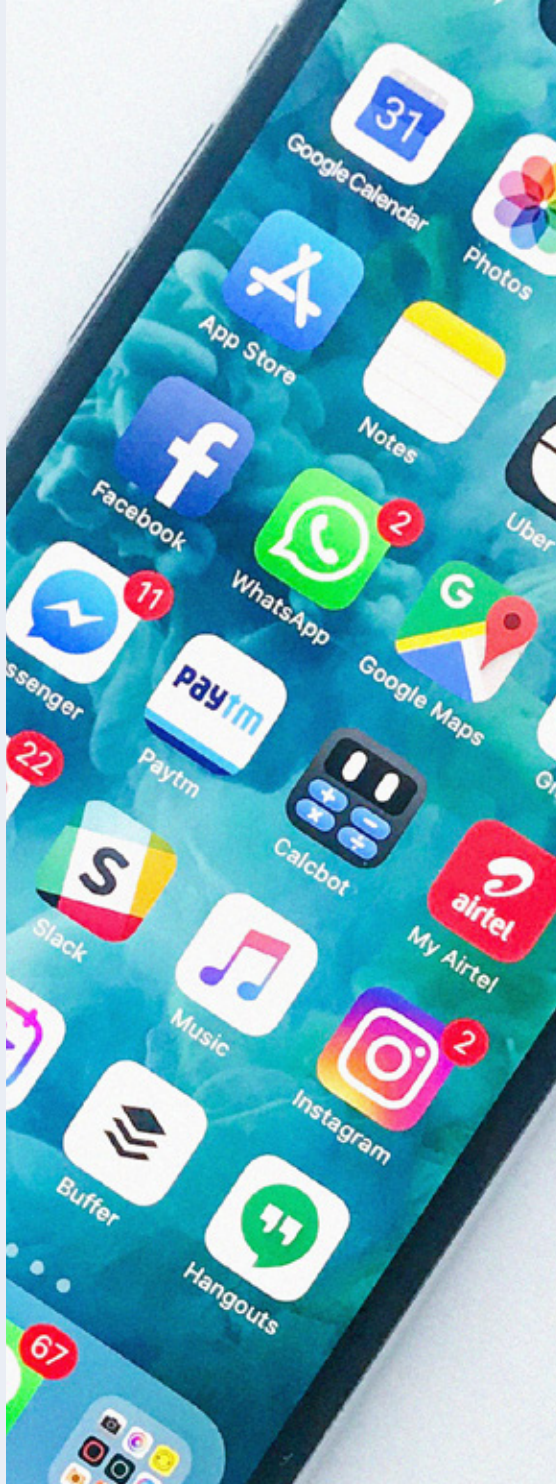
Rencontrer

Utilisateurs atteints (portée) **75 993**

Réactions **149**

Clics sur le lien **294**

Impressions **161 885**



Google



→ Promotion des 4 vidéos entre le 15 octobre et le 11 novembre en *In-stream* (publicités Youtube cblées)

Impressions 80 721

Interactions 64 631

Taux d'interaction 80 %



Campagne hivernale



CAMPAGNE MOTONEIGE

- Carte motoneige 2021
- Motoneige.ca (conditions des sentiers avec l'application Imotoneige et la carte interactive FCMQ)
- Publicités : Journal de QC , Motoneige QC et Motoneige.ca
- Entente de subsidiarité avec l'Alliance
- pour la promotion du projet de la campagne hivernale



PLACEMENTS POUR LA CAMPAGNE HIVERNALE 2021

- Événements Attractions Québec (ÉAQ)
- La Presse, La Presse +
- Noovo
- TVA
- Radio-Canada
- Passion motoneige
- Zoom festival



CAMPAGNE SKI

- Campagne promotionnelle avec l'Association des stations de ski du Québec (ASSQ)

ACTIONS AVEC BONJOUR QUÉBEC

- Plan partenaire pour la campagne de relance

PASSEPORTS ATTRAITS HIVER

- Lien sur le site Web de Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Page forfait sur Destination Motoneige
- Article avec ÉAQ



Campagne estivale (Le Phil conducteur)



PHILIPPE LAPRISE

- Tournée média avril 2021
- Vidéos questions des usagers
- Phil grandeur nature
- Placements télé TVA et Radio-Canada



CARTE CAMPING 2021

- 17 000 copies

CARTE TOURISTIQUE RÉGIONALE

- 17 300 copies distribuées

ENTENTE RIO TINTO



- Forfait touristique à ses 4 000 employés
- Plateforme exclusive pour la sélection de ces forfaits
- Le coût est de 50\$ par employé
- 50 forfaits déposés
- 36 membres de Tourisme Saguenay Lac-Saint-Jean participants
- 2 599 réservations de forfaits sur 4 000 employés (maximum d'un forfait par employé) (65% des employés Rio Tinto ont participé à cette initiative)
- Total redistribué dans l'industrie touristique : 129 950\$
- Total investi par les entreprises dans le projet (bonification supplémentaire) : 22 498,14\$

PLACEMENT DE PUBLICITÉS POUR LA CAMPAGNE D'ÉTÉ

- Camping Caravaning
- Événements Attractions Québec (ÉAQ)
- Magazine Origine 2021
- Passeports Vacances
- Guide des pourvoires
- Vélo mag
- Article Tour du Québec



EXPÉRIENCE VÉLO

- Carte vélo 2021
- Placements pubs Vélo Mag et Vélo Québec



MA RÉGION ACOEUR

Dans le cadre de la stratégie d'accueil régionale Ma Région ACOEUR, en 2021, la formation ACOEUR a été mise de l'avant.

1^{er} juin : annonce de la formation ACOEUR accessible dès le 11 juin

- **4 425** Utilisateurs atteints (portée)
- **59** réactions
- **37** clics sur le lien
- **4 736** impressions

5 juin 2021 : vidéo de formationacoeur.ca

- **5 784** Utilisateurs atteints (portée)
- **43** réactions
- **40** clics sur le lien

Les 9 commandements de l'ambassadeur régional

De plus, du contenu entourant la campagne Ma Région Acoeur a été créé sur le site de la destination, dont les 9 commandements de l'ambassadeur régional qui a sa région Acoeur.

Découvrez-les au [saguenaylacsaintjean.ca/ma-region-acoeur](https://www.saguenaylacsaintjean.ca/ma-region-acoeur)



TOURNÉES MÉDIAS INTRA-QUÉBEC

- Magazine Motoneige (hiver)
- La course aux vacances (juin)
- Melissa Dardaine (juin et juillet)
- Jessica Jean (juin et juillet)
- Rencontre Sportive (juillet)
- VELOVELO – Émission sur TVA Sports (juillet)
- Jeff Frenette (juillet)
- Marie-Julie Gagnon (juillet)
- Maman mange bien (août)
- Le bon monde de la Route verte (septembre)
- Sarah-Émilie Nault (septembre)
- Bonvelo (septembre)

CAMPAGNE DES HÔTELIERS

En collaboration avec l'Association Hôtellerie Saguenay-Lac-Saint-Jean

Partage des 4 capsules à diverses thématiques

1. Réserver en direct, c'est avantageux pour tout le monde!
2. Réserver en direct pour soutenir son milieu!
3. Réserver en direct pour créer des relations humaines!
4. Réserver en direct, c'est positif pour toutes les clientèles!

Réseaux sociaux :  

Publicités ciblées via Youtube

- **99 110** Utilisateurs atteints (portée)
- **540 060** impressions
- **412 229** Impressions
- **301 370** interactions
- Taux d'interaction : **73,11%**





QUÉBEC À MOTO

- Infolettre QC à Moto
- Infolettre TSLSJ Road trip
- Article custom tour
- Publications facebook QC à Moto
- Mise à jour site Web de QC à Moto









CAMPAGNE VIENS VOIR LES BALEINES

- Contenu sur le Site Web
- Pubs télé

Stratégie numérique

Refonte numérique

Les travaux d'optimisation des plateformes numériques se sont poursuivis tout au long de l'année 2021, selon la planification des développements numériques de 2020-2022. Des tests utilisateurs ont été faits en février 2021 pour observer l'interaction des usagers avec la plateforme, ce qui a permis à TSLSJ de bien entamer la prochaine phase de l'optimisation du site web.

Plateforme	Données	2019	2020	2021
 Mon-SagLac	Pages vues	49 820	111 988	122 120
	Sessions	38 843	92 316	95 861
	Utilisateurs	33 207	78 042	83 430
 Facebook	Abonnés	49 701	51 309	54 562
	Taux d'engagement	1,9%	2,4%	1,8 %
 Instagram	Abonnés	9 2161	12 650	15 994
	Taux d'impression	3 943 108	2 553 019	4 648 861
	Portée moyenne story	826	796	738
 YouTube	Nombre de vues	1,72 M	929 000	2 016 275
 LinkedIn	Abonnés	1625	1837	2 227
 Infolettre	Taux d'ouverture	29,9%	31,2%	31,1 %
	Taux de clics	2,4%	1,8%	2,3 %
 Site web officiel	Utilisateurs	243 317	405 460	1 225 086
	Sessions	368 572	582 549	407 678
	Pages vues	787 066	1 216 487	515 813



TOURISME
SAGUENAY-
LAC-SAINT-JEAN

PROMO HORS- QUÉBEC





GOOGLE VOYAGE

En collaboration avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, TSLSJ a participé au projet provincial Google Voyage.

WEBINAIRES GOOGLE VOYAGE

Tous les membres de TSLSJ ont été invités à s'inscrire à la formation, sous la forme d'un webinaire d'environ 90 minutes. Cette formation en ligne était offerte sans frais d'inscription, grâce à l'investissement du gouvernement et de l'industrie. 3 dates ont été réservées afin de pouvoir offrir cette opportunité au plus grand nombre d'entreprises de la région : 42 entreprises se sont inscrites.



TOURNÉES HIVERNALES

Pour cette phase 2 des tournées Google Voyage, les coordonnatrices de la présence numérique chez Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean et un photographe se sont déplacés chez des entreprises ciblées en priorité pour effectuer une mise à jour de leur fiche Google mon Entreprise, et pour prendre des photos de leur offre hivernale. En tout, 11 entreprises ont été visitées sur le terrain.

MARCHÉ ÉTATS-UNIS

Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean a siégé sur le Comité Taskforce USA de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec. L'objectif de ce comité est de consulter les régions pour lesquelles les États-Unis représentent un marché prioritaire afin d'orienter les choix d'actions promotionnelles du Québec. Le comité y identifie les comptes-clés médias et pour le réseau de distribution.

PORTE D'ENTRÉE – ITINÉRAIRES ÉCORESPONSABLES

Un projet novateur

Le projet d'itinéraires écoresponsables consiste à développer des suggestions d'itinéraires (printemps/été/automne) qui permettront à la fois de faire rayonner les attraits régionaux emblématiques et d'aider les voyageurs à planifier leur séjour dans l'est québécois. Nous souhaitons aider les touristes à planifier un voyage le plus respectueux possible de l'environnement et des communautés locales. Nous leur recommanderons donc des circuits qui les aideront à choisir des établissements qui se démarquent par leurs pratiques écoresponsables tout en proposant les attraits incontournables et des suggestions de locaux.

Une plateforme web regroupant les itinéraires sera développée et intégrée au site web de l'Office du tourisme de Québec. Différentes actions de promotion seront prévues pour inciter nos clientèles cibles à planifier un voyage dans l'est Québécois et à visiter les attraits régionaux.

À suivre dans les années à venir!



→ Régions participantes aux itinéraires :

**Québec Maritime
(Côte-Nord, Gaspésie, Bas-Saint-Laurent,
Iles-de-la-Madeleine)
Québec
Charlevoix
Saguenay-Lac-Saint-Jean**

→ Marchés visés par le projet :

France et Ontario

→ Les agences réceptives qui ont développé des itinéraires :

- **Authentik Canada
(Nom du forfait : le triangle vert)**
- **Toundra Voyages**
- **Misa Tours**
- **Groupe Voyages Québec**
- **Jonview Canada**



TOURNÉES MÉDIAS HORS QUÉBEC



→ **Août**

Toronto Sun

→ **Septembre**

**Tournage Émission
Papilles
Chaine ARTE France**

→ **Décembre**

Bobo and Chichi



Bilan



Un portrait touristique plus encourageant

Bien que les performances ne soient pas revenues aux niveaux records de 2018 et de 2019, le portrait touristique régional de 2021 est de loin supérieur à celui de 2020. Pourtant, la saison hivernale s'annonçait difficile en début d'année, en raison du manque de neige, mais aussi de l'imposition du système de palier d'alerte par région et d'un couvre-feu pour freiner la COVID-19.

Heureusement, dès le début de l'été, alors que le Saguenay-Lac-Saint-Jean se classait en 2e position parmi les intentions de voyage des Québécois (sondage CAA-Québec), les statistiques ont clairement indiqué une augmentation de l'achalandage dans les entreprises touristiques de la région. Les établissements d'hébergement ont même eu de la difficulté à répondre à la demande, alors que leur taux d'occupation moyen (71 %) a dépassé celui de 2019 (68,3 %)!

Il faut toutefois souligner que la pénurie de main-d'œuvre s'est particulièrement fait sentir, alors que 30 % des membres sondés ont dû opérer avec un nombre plus faible d'employés qu'à l'habitude. Certaines entreprises ont même réduit leur horaire ou fermé leurs portes lors de certaines périodes de l'été, faute de personnel disponible pour répondre à la demande.

FAITS SAILLANTS

65 % ↑

Entreprises touristiques ayant eu un achalandage stable ou en hausse en 2021

Taux d'occupation moyen des établissements d'hébergement pour la saison estivale

71 % ↑

12 % ↑

Augmentation des visites dans les 3 bureaux d'information touristique par rapport à 2020

30 % ↑

Entreprises ayant dû opérer avec un nombre plus faible d'employés qu'à l'habitude



Le rapport financier **2021**

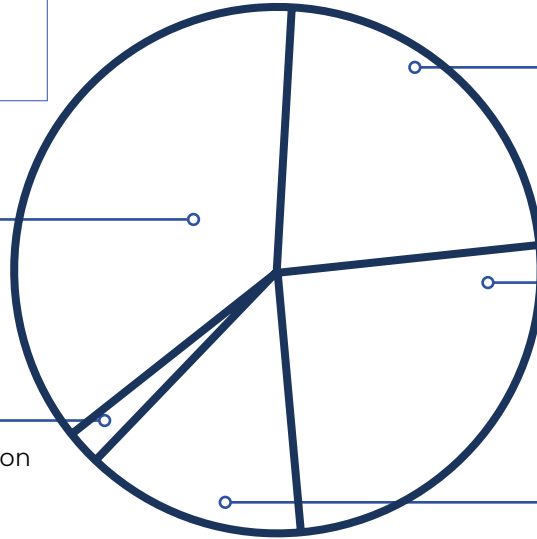
Revenus :
3 764 406 \$

1 211 840 \$

Total de la taxe sur l'hébergement

15 941 \$

Autres revenus de gestion



942 742 \$

Gouvernement du Québec

447 166 \$

Gouvernement du Canada

454 468 \$

Aides d'urgence gouvernementales fédérales

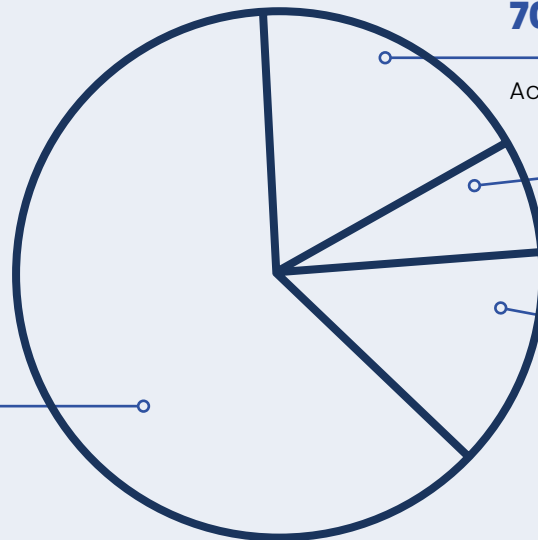
692 249 \$

Total des revenus des partenaires privés

Dépenses :
3 640 747 \$

2 052 624 \$

Promotion



703 113 \$

Accueil

302 660 \$

Frais administratifs

582 350 \$

Soutien et développement de l'offre



Surplus de :

1 233 659 \$



Des comités engagés

Conseil d'administration

 11 représentants

Conseille et veille sur l'administration et les stratégies de l'organisation

Comité de gestion de la taxe sur l'hébergement

 13 représentants

Recommande au conseil d'administration toute proposition d'utilisation du fonds de la taxe sur l'hébergement respectant les paramètres fixés dans l'entente du ministère du Tourisme et l'organisation

Comité marketing aviseur

 14 représentants

Orienté et supporte l'équipe de la promotion de la destination dans les plans d'action marketing

Comité de gestion de l'Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT)

 8 représentants

Procède à l'étude des projets pour approbation et recommandations

Comité conseil accueil


 7 représentants

Coordonne la mise en œuvre et mobilise le milieu autour de la stratégie d'accueil provinciale et régionale

Comité de succès Oriance

 9 représentants

Suit le développement et fait des recommandations pour améliorer les services

 Comité de développement et connaissance de la destination

 13 représentants

Échange sur les stratégies visant à orienter et maximiser les performances touristiques de la région

Un conseil d'administration mobilisé

	Catégorie Entreprise privée	Catégorie Entreprise d'économie sociale
LAC-SAINT-JEAN (Les MRC: Lac-Saint-Jean-Est, Domaine-du-Roy (Mashteuiatsh), MARIA-CHAPDELAINÉ)	<p>1^{er} VICE-PRÉSIDENT Robin Ratthé Auberge Presbytère Mont Lac-Vert</p>	<p>1^{er} VICE-PRÉSIDENT Patrick Savard Village historique de Val-Jalbert (nommé par le CA le 29-09-2021 en vertu de l'article 5 des règlements généraux)</p> <p>Sandra Fortin Gestion récréotouristique du Mont Lac-Vert</p>
SAGUENAY (incluant territoire MRC du Fjord-du-Saguenay)	<p>Pierre-Philippe Tremblay Domaine Le Cageot</p> <p>Stéphane Leblond Le Valinouët</p>	<p>PRÉSIDENTE Lily Gilot Musée du Fjord</p> <p>SECRÉTAIRE-TRÉSORIÈRE Rébecca Tremblay Parc Aventures Cap Jaseux</p>



Personne nommée par le CLD

Domaine-du-Roy

(Territoire orphelin - MRC Domaine-du-Roy)
5^e poste du territoire Lac-Saint-Jean

Lauraine Gagnon

Zoo sauvage de Saint-Félicien

Personne nommée par l'Association des hôteliers du Saguenay—Lac-Saint-Jean

Éric Larouche

Hôtel Chicoutimi - Auberge des Îles

Personne nommée par le conseil d'administration

(Aucun territoire orphelin) 5^e poste du territoire Saguenay

2^e VICE-PRÉSIDENT

François Guillot

Parc national des Monts-Valin

Parc national de la Pointe-Taillon

Centre touristique du Lac-Kénogami

Soutien au C.A.

Julie Dubord, directrice générale

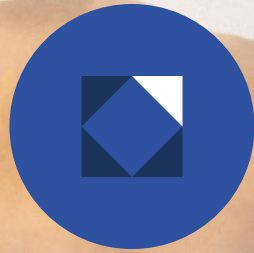


**TOURISME
SAGUENAY-
LAC-SAINT-JEAN**

LA FORCE D'UNE INDUSTRIE

412, boulevard Saguenay Est, bureau 100
Chicoutimi (Québec) G7H 7Y8

Téléphone · 418 543-3536
Sans frais · 1 855 253-8387
Télecopieur · 418 543-1805
admin@tourismesaglac.net



saguenaylacsaintjean.ca

