



Rapport annuel 2023-2024



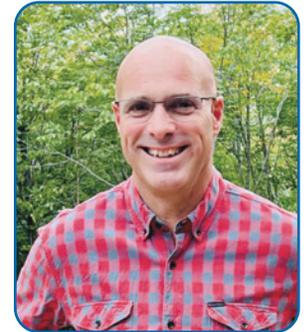
# RAPPORT DE LA PRÉSIDENTENCE

## ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Chers membres et partenaires,

L'année 2023-2024 a marqué le début d'un vent de renouveau et de transition. Suite à plus de trente ans de fiers et dévoués services à l'organisation, la directrice générale, madame Diane Leblond a tiré sa révérence en octobre 2023 afin de profiter pleinement d'une retraite bien méritée. Ce départ aurait pu laisser un trou béant au sein de l'organisation, mais une planification de succession entamée en amont de son départ par le Conseil d'administration et une transition en douceur ont permis de bien cadrer l'arrivée d'un nouveau directeur général au sein de l'organisation, monsieur Martin Lacelle. Cette transition, qui s'est déroulée au cours de l'année 2023-2024, a permis à l'organisation de s'acclimater à un nouveau visage et une nouvelle vision pour la destination des Laurentides, tout en assurant une continuité dans ses activités de commercialisation et de développement.

Il va sans dire que le Conseil d'administration est entièrement reconnaissant envers madame Leblond, qui a toujours su diriger l'association avec panache, rigueur et fierté. Le secteur touristique régional et national doit une fière chandelle à madame Leblond, qui a joué un rôle de leader dans sa continuité, voire sa prospérité au cours des trente dernières années.



François Peloquin,  
président



Martin Lacelle,  
directeur général

De plus, l'année 2023-2024 sera la dernière pour notre président, François Peloquin. Ayant représenté les centres de villégiature au sein du Conseil d'administration pendant plus de 9 ans, monsieur Peloquin a démontré son savoir-faire et son dévouement implacable à la région et à l'organisation. Ayant bravé des hauts et des bas au sein de l'industrie touristique, monsieur Peloquin laisse donc son siège au prochain candidat sous un sentiment d'accomplissement et d'assurance que le meilleur n'est qu'à venir.

Nous voilà donc à la croisée des chemins, et la prochaine année sera charnière pour l'association. Propulsé par un nouveau Plan stratégique de développement touristique durable 2023-2030, un nouveau leadership et un dynamisme renouvelé qui s'appuient sur de solides fondations et des partenaires et membres de taille, Tourisme Laurentides est en position clé pour assurer que notre destination se distingue davantage, et ce, dans le monde entier.

## Rapport d'activités 2023-2024

SERVICES ADMINISTRATIFS – SERVICES AUX MEMBRES	3	DÉVELOPPEMENT DE LA DESTINATION	46
REPRÉSENTATIONS AU PLAN NATIONAL AU NOM DE LA COLLECTIVITÉ TOURISTIQUE RÉGIONALE	9	PERFORMANCE ET CONJONCTURES 2023-2024	54
SERVICES MARKETING	13	PLAN D'ACTION 2024-2025	59
SERVICE DE L'ACCUEIL ET DE L'INFORMATION	38	REMERCIEMENTS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2023-2024	72
COMMUNICATIONS AVEC LE MILIEU	40	TOURISME LAURENTIDES C'EST : 49 ANS D'IMPLICATION	73

**SERVICES ADMINISTRATIFS**

SERVICES AUX MEMBRES



## RENCONTRES ADMINISTRATION – SERVICES AUX MEMBRES/DÉVELOPPEMENT ET MILIEU

- 2023-04-06 : début de la période de recrutement et restructuration de la direction générale en collaboration avec une firme RH spécialisée.
- 2023-05-07 : signature de l'entente DEC 2023-2027, programme de structuration et développement de l'offre et de commercialisation à l'international.
- Préparation de l'audit – fin d'année financière 2022-2023.
- 2023-05-15 : entrée en poste du directeur général adjoint, Martin Lacelle, en formation en vue du poste à la direction générale – suivant le départ à la retraite de la directrice générale à la suite de la probation et formation.
- 2023-05-16 : rencontre équipe et M. Lacelle. Formation et transmission de connaissances par la DG au DGA (mai au 29 septembre 2023).
- 2023-05-16 : implantation de la Loi 25 – rencontres conseillers juridiques.
- 2023-05-30 : mise à jour des continuums prévisions et réels, tel que requis à l'entente-mandat MTO (prévisions et réels accueil – main-d'œuvre – marketing – développement – connaissances).
- 2023-06-19 : formation sur la Loi 25, Conseil du patronat du Québec.
- 2023-06-21 : mise à jour au marché des échelles salariales.
- 2023-08-17/22 : suivis Loi 25 accompagné par nos conseillers juridiques.
- 2023-09-27 : tenue de l'AGA de Tourisme Laurentides.
- 2023-09-28 : mot de départ de la DG à l'équipe. La DG poursuit ses mandats et dossiers pour les prochains mois – elle est aussi nommée par le CA, conseiller technique sénior (CTS) afin d'assurer une transition adéquate.
- 2023-10-01 : processus de changements de signataires avec auditeurs (registraire) et Desjardins (CTS).
- 2023-10-02 : entrée officielle en fonctions du nouveau directeur général Martin Lacelle, à la suite du départ de Diane Leblond. Les rencontres et appels de suivis entre D. Leblond et M. Lacelle se sont poursuivis de façon hebdomadaire au cours des mois d'octobre à décembre 2023, dans l'intention de finaliser des dossiers en cours et la transmission de connaissances.
- Ajustements et mise à jour du manuel des employés. (CTS, finalisation avec conseiller RH). Ajustements conséquents des cadres de références.
- 2023-10-02 : instauration de rencontres d'équipe bimensuelles (DG).
- Octobre : rencontres de formations du DG avec chaque service : Finances, Accueil et Marketing.
- 2023-10 : rencontres individuelles du DG avec chaque membre de l'équipe.
- 2023-10-31 : suivis et dépôt des livrables au MTO, dont les résultats du continuum-mandats et la reddition de comptes 2022-2023, ainsi que le Plan stratégique de développement touristique durable des Laurentides 2023-2030.

- Analyse et archivage des documents administratifs du bureau de la direction et à l'administration à la Maison du Tourisme.
- 2023-10-25 : début des rencontres de suivis, DG et le comité exécutif.
- Préparation et mise en ligne des résultats et sommaire du rapport annuel, tel que requis par l'Entente mandats.
- Préparation du CA de décembre 2023 – formation nouveau DG.
- Préparation de la documentation et convocation du comité exécutif et du Conseil d'administration (DG, CTS).
- 2023-11-20/2023-11-23/2023-11-27/2023-12-08 : révision des cibles Accueil, Connaissances stratégiques à atteindre, selon l'Entente-mandat 2022-2025.
- 2023-11-24 : formation de l'équipe, Loi 25 (DG).
- 2023-12-14 : souper de Noël de l'équipe.
- 2024-02-14 : démarrage, projet d'analyse, recommandations et d'accompagnement gestion des documents de renseignements privés avec firme spécialisée.
- Mise à jour des cadres de référence.

## MAISON DU TOURISME

- 2023-10-24 : réception du PIIA de la municipalité pour procéder avec l'agrandissement tel que présenté aux plans architecturaux. Réactivation suivant la résolution du CA du projet d'agrandissements et d'aménagement à la Maison du Tourisme – suivis avec les architectes et la ville de Mirabel – PIIA autorisé – suivi par le comité exécutif et la direction générale.
- 2023-11-01 : présentation par les architectes des plans d'agrandissements et d'aménagement de la Maison du Tourisme (DG, CTS, Vice-président du CA) pour recommandation au CA, considérant les besoins de l'organisation et l'état des lieux.
- Installation d'une caméra de surveillance à Mirabel.

## PROGRAMME DE SIGNALISATION TOURISTIQUE – PANNEAUX BLEUS

- Trois demandes de sélection d'affichage ont été reçues au cours de l'année 2023-2024.



Résultats des sélections :

- Novembre 2023 : autoroute 15 nord, sortie 83 : Théâtre le Patriote
- Novembre 2023 : autoroute 640 Ouest, sortie 2 : Cidrerie Les Vergers Lafrance
- Novembre 2023 : chemin Principal Ouest/montée McCole, Saint-Joseph-du-Lac : La Maison Lavande

## FAITS SAILLANTS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### CE – 19 avril 2023 – comité RH

- À la suite de l'annonce de la retraite imminente de la DG, confirmation du processus de sélection pour le poste à la direction générale à l'automne 2023 – à la suite de la probation – Martin Lacelle – directeur général adjoint (DGA) en formation et transmission de connaissances.

### CA – 24 avril 2023

- Confirmation par le conseil d'administration de la nomination de Martin Lacelle au poste de DGA durant la probation menant au poste de directeur général à l'automne 2023.

### CA – 5 juillet 2023

- Ajustements salariaux 2023-2024.
- Plan de relève : recrutement CPA comptabilité, secrétariat administratif, spécialiste marketing.
- Mise à jour des Cadres de référence MTO.
- Formation gouvernance, planification de dates.
- Maison du Tourisme – suivis-travaux permis et analyses.
- Résultats financiers annuels 2022-2023.
- Prévision budgétaire annuelle 2023-2024.
- Nomination des auditeurs, Amyot-Gélinas pour une période de 2 ans – recommandation présentée à l'AGA.
- Signature autorisée – avenant EPRTNT pour contribution de 234 665 \$ supplémentaire de Tourisme Laurentides pour combler le manque de fonds étant donné le grand nombre de dossiers méritant.
- Film Laurentides – reconduction du partenariat en promotion.
- Préparation de la politique de télétravail.
- Dépôt au MEIE du Plan d'action et des prévisions budgétaires 2023-2024 du créneau TV4S.
- DEC – Reddition 2022-2023 et renouvellement de l'Entente 2023-2027.
- Occupation et vitalité du territoire et importance du tourisme – représentation au MTO et au MAMH.
- AGA virtuelle prévue le 27 septembre 2023.

### CE – 31 août 2023

Recommandations du CE :

- Suivi de transition à la direction générale – départ de la directrice générale prévue pour le 2 octobre 2023.
- Animation et préparation de l'AGA 2023 par la directrice générale en poste au 31 mars 2023 – jusqu'au 30 septembre 2023.
- Offre d'un poste de conseiller technique sénior (CTS) à la DG sortante – afin d'assurer la mémoire corporative et de permettre de suivre la transition amorcée – poste bénévole.
- Jusqu'à la fin décembre, la DG sortante s'assurera de compléter les dossiers en cours sous sa direction – assurera un accompagnement et soutien au nouveau DG.
- La DG sortante ainsi que le nouveau directeur général relèvent du CE et CA.

### CA – 14 septembre 2023

- Transition de la direction générale.
- Signataires aux chèques – préparatifs suite à l'AGA.
- Modifications des règlements généraux.
- Alliance de l'industrie touristique, signature de l'entente d'agrément.
- Plan stratégique de développement touristique et durable des Laurentides 2023-2030 – grandes orientations adoptées pour dépôt au MTO.

### CA – 7 décembre 2023 (DG, CTS : présentation conjointe et complémentaire)

- État des lieux RH, transfert des connaissances entre le directeur général et la conseillère technique sénior.
- Plan de relève RH, postes à pourvoir.
- Loi 25, suivis des dossiers.
- Processus de modification des signataires aux chèques complété.
- Travaux à la Maison du tourisme, redémarrage du projet.
- Migration des serveurs physiques vers le nuagique, projet-analyse.
- Ajout contribution de Tourisme Laurentides (DEC) et reconduction pour formation guides AEQ.
- Résultats intérimaires d'avril à septembre 2023 – ajustements des prévisions budgétaires au 31 mars 2024.
- Nomination des membres du comité exécutif 2024-2025.
- Recommandations au MTO, EDNET 2020-2022.
- Présentation du programme EPRTNT 2022-2025 et formations du comité de gestion.
- Planification de la formation en gouvernance.



## FAITS SAILLANTS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Formation en gouvernance – 29 février 2024

- Présentation par Me Hubert Crépault de la firme Cain Lamarre.

### CE – 19 mars 2024 (DG, CTS : présentation conjointe et complémentaire)

- État des lieux RH, embauches.
- Planification de la formation en gouvernance.
- Suivi de la transition de la direction générale.
- Plan de relève et ajustements salariaux.
- Politique de télétravail.
- Formation en gouvernance pour le CA et DG, suivis.
- Suivis gestion des serveurs physiques et analyse du transfert vers le nuagique.
- Accélérateur numérique : recadrement et fin du programme.
- Annonce de la fin du financement du créneau ACCORD TV4S au 31 mars 2024 et demande de financement PAPDE pour 2024-2025.
- EPRTNT 2023-2024 : deuxième appel de projets et comité de gestion.

### CA – 20 mars 2024 (DG, CTS : présentation conjointe et complémentaire)

- État des lieux RH embauches.
- Rapport d'activités : octobre, novembre et décembre 2023.

- Résultats financiers intérimaires au 31 décembre 2023 et ajustement à la prévision budgétaire 2023-2024 au 31 mars 2023.
- Plan d'actions 2024-2025.
- Prévisions budgétaires 2024-2025.
- Respect des cadres de référence.
- Formation en gouvernance, suivis.
- Signature de la politique de confidentialité des renseignements privés des administrateurs.
- Politique de confidentialité des renseignements privés pour les employés.
- Présentation par les architectes du projet d'aménagement et d'agrandissement de la Maison du Tourisme.
- Ajustements salariaux 2024-2025.
- Politique de télétravail.
- Régime intérimaire CNESST.
- Début des comités internes (santé et sécurité, virage durable, gestion des incidents, Loi 25).
- Suivis des programmes en cours : Entente de partenariat régional en tourisme EPRT volet 3 2020-2022; EPRTNT 2022-2025 éditions 2024 et 2025.
- Investissements, campagne hiver par catégorie de médias.
- Investissements, plan de campagne été 2024.
- Dépôt des imprimés 2024-2025 (guide, cartes).

## COURRIELS DE GROUPE – TRANSMISSION AUX MEMBRES

Administration/marketing/services aux membres

DATE	NATURE DE L'ENVOI
Envois bimensuels depuis octobre 2024	Infolettres aux membres : 11 envois – taux d'ouverture moyen de 58 %
2023-04-03	Envoi du bon de commande pour les publications de Tourisme Laurentides
2023-04-11	Envoi du plan marketing été 2023
2023-04-19	Envoi des procédures pour le crédit marketing (secteur hébergement)
2023-05-01	Sollicitation pour la campagne radio sur CIME FM – été 2023
2023-05-02	Campagne de recrutement auprès des membres associés
2023-05-08	Campagne de renouvellement des adhésions des membres pour 2023-2024
2023-07-28	Sondage pour le Plan stratégique de la région
2023-08-03	Envoi de la campagne Collectif ski 2023-2024
2023-08-08	Nouveautés hiver 2023-2024
2023-09-06	Plan montagne – appel à manifestation d'intérêt
2023-09-21	Rappel AGA Tourisme Laurentides
2023-09-26	Envoi du plan marketing hiver 2023-2024
2023-12-07	Sollicitation pour la campagne radio sur CIME FM – hiver 2023-2024
2023-12-13	Vœux des Fêtes
2024-01-23	Nouveautés été 2024
2024-02-09	Portes ouvertes sur le Tourisme 2024

## ÉTAT DU MEMBERSHIP

Période : du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024

CATÉGORIES DE MEMBRES - ENTREPRISES TOURISTIQUES :	NOMBRE DE MEMBRES
B-1 HÉBERGEMENT Les centres de villégiature	20
B-2 HÉBERGEMENT Établissements comptant 31 chambres et plus	33
B-3 HÉBERGEMENT Établissements comptant de 1 à 30 chambres + *(5)	81
B-4 HÉBERGEMENT Les campings	24
C LES RESTAURANTS + *(7)	32
D LES CENTRES DE SKI ALPIN	12
E-1 CHASSE ET PÊCHE - POURVOIRES	35
E-2 ATTRACTIONS ET DIVERTISSEMENTS TOURISTIQUES + *(13)	90
E-3 ACTIVITÉS CULTURELLES, SPECTACLES, PATRIMOINE + *(5)	27
F-1 PLEIN AIR, AVENTURE ET SPORTS MOTORISÉS + *(7)	27
F-2 PLEIN AIR, AVENTURE ET SPORTS NON-MOTORISÉS + *(15)	66
<i>* Inscriptions supplémentaires (guide) – catégorie non-votante</i>	
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>447</b>
MEMBRES ASSOCIÉS :	
CHAMBRES DE COMMERCE	7
MUNICIPALITÉS – CENTRE-NORD	10
MUNICIPALITÉS – CENTRE-SUD	5
MUNICIPALITÉS – EST-OUEST	4
MUNICIPALITÉS – NORD	4
MUNICIPALITÉS – SUD	7
MUNICIPALITÉS RÉGIONALES DE COMTÉ (MRC)	5
ORGANISMES, ASSOCIATIONS, INSTITUTIONS ÉDUCATIVES ET AUTRES	5
AUTRES – SIÈGE SOCIAL RÉGION	1
ENTREPRISE TOURISTIQUE – SIÈGE SOCIAL HORS RÉGION	1
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>49</b>
<b>TOTAL 2023-2024</b>	<b>496</b>

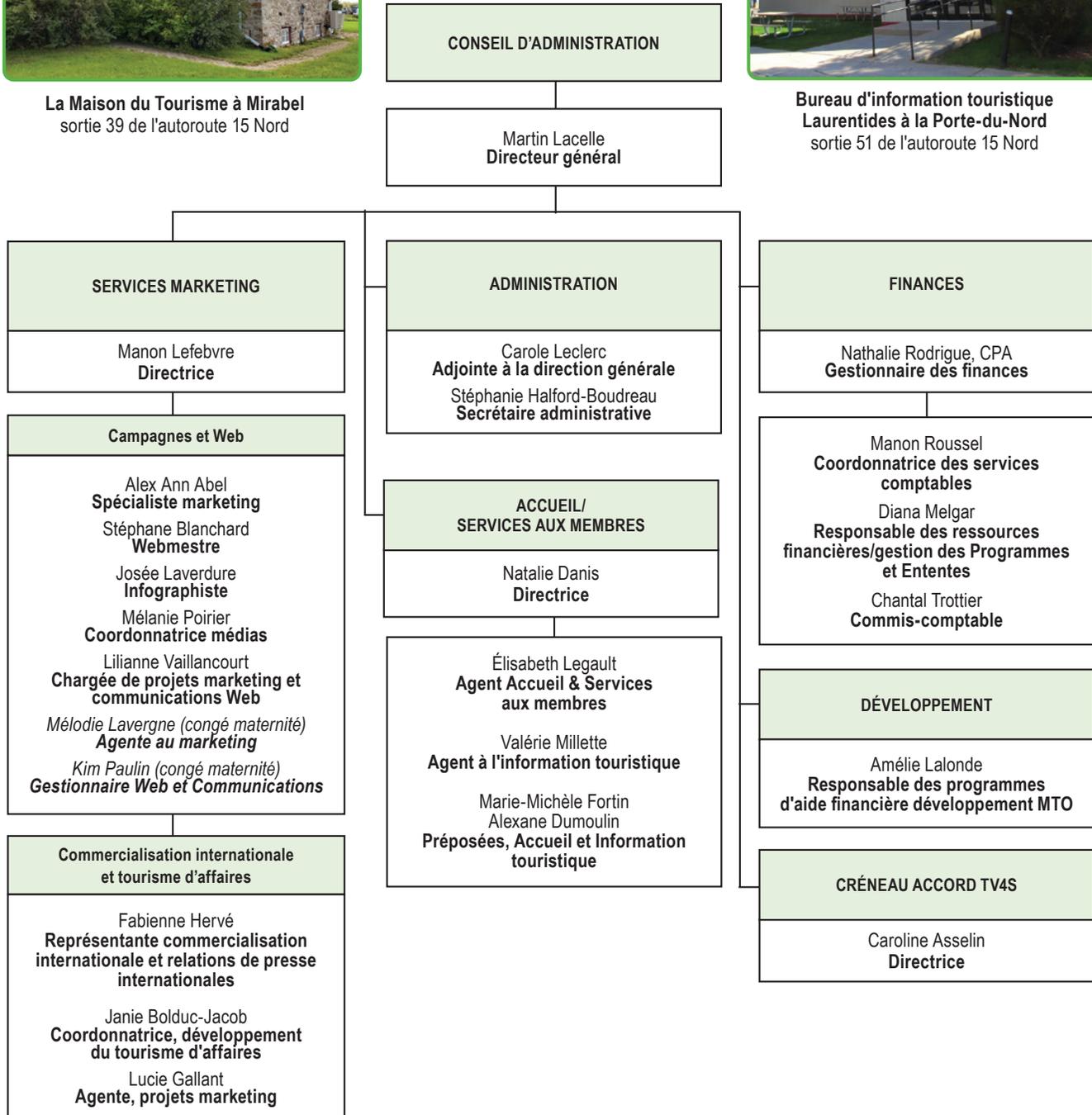




**La Maison du Tourisme à Mirabel**  
sortie 39 de l'autoroute 15 Nord

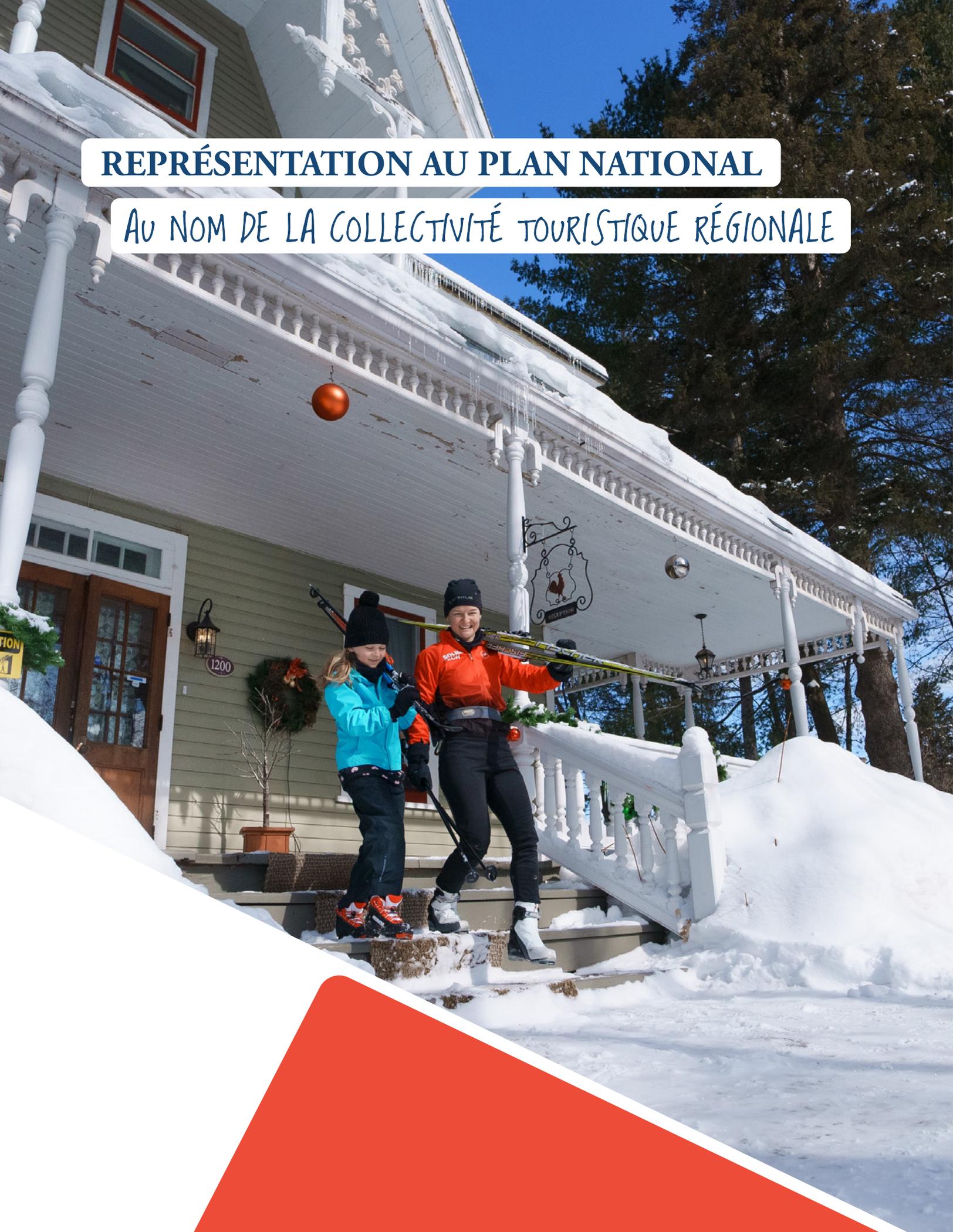


**Bureau d'information touristique  
Laurentides à la Porte-du-Nord**  
sortie 51 de l'autoroute 15 Nord



**REPRÉSENTATION AU PLAN NATIONAL**

AU NOM DE LA COLLECTIVITÉ TOURISTIQUE RÉGIONALE



## Alliance de l'industrie touristique du Québec



- Règles de gouvernance : l'Alliance a procédé à une révision de ses règles de gouvernance, dont la constitution des administrateurs au sein du CA. À la suite de l'approbation de ces modifications aux règles en AGA (26 septembre 2023), une assemblée extraordinaire des membres sera prévue en décembre afin de procéder à l'élection des administrateurs comme prévu aux nouvelles règles.
- Planification stratégique : le nouveau plan stratégique de l'Alliance a été lancé en décembre 2023.
- 2023-09-11 : signature de l'Entente d'agrément avec l'Alliance incluant le consentement à l'adhésion des membres de Tourisme Laurentides à l'Alliance (DG, DGA).
- Entente, collaboration et promotion :
  - Participation à la campagne d'accès virtuel des sentiers de motoneige, partenariat FCMQ.
  - 2023-04-30 : dépôt du Tableau de Bord 2022-2023.
  - 2023-10-16 : dépôt du Plan d'action annuel (PAA) 2024-2025.
  - 2023-11-22 : participation à la rencontre des chargés des guides touristiques régionaux. Participation rencontres DG et suivis dossiers nationaux (voir section Gestion).
  - Mise en marché de la destination.
  - Promotion : campagnes de destination, campagnes expériences.
  - Représentation internationale.
  - Classe des Maîtres – marketing numérique.
- Accompagnement de l'industrie :
  - Affaires publiques et représentations gouvernementales :
    - Participation au comité de travail sur la TSH : 2023-11-09/2023-12-05/2024-02-15.
  - Concertation des partenaires :
    - Conférence des DG - ATR et ATS : 2023-04-18 (DG)/2023-06-20 (DGA)/2023-08-15 (DGA)/2023-10-17 (DG)/2023-11-21 (DG)/2024-03-19.
    - Table participative des DG des ATR : 2023-04-04/2023-05-02/2023-07-04/2023-09-05/2023-10-17.
    - 2024-02-21/22 : rencontre des DG et DM des AT, Hôtel Bonne Entente Québec (DG/DM).
  - Développement durable et responsable : 2023-03-29 : suivi et signature, adoption par le CA de la charte d'engagement en développement durable avec l'Alliance.
  - Webinaires.
- Événements :
  - 2023-08-31 : cocktail dinatoire, Rendez-vous de l'industrie touristique Alliance (président, vice-président- trésorier, DGA, DM)
  - Découvrons notre Québec.
  - 2023-09-25/26/27 : rencontre annuelle et AGA Alliance (Président, DGA, DM).
  - 2023-12-13 : AGA extraordinaire, élections des administrateurs (Président, DG).
- Centre d'intelligence d'affaires en tourisme :
  - RADAR : participation au programme de collecte de données par sondages envoyés aux membres des ATR.
  - Publications ponctuelles (IPC).
  - Sondages (membres).
- Valorisation du tourisme : Tourisme Laurentides a joué un rôle de partenaire pour la campagne hivernale, comme par les éditions précédentes :
  - Mon emploi en tourisme.
  - Communications stratégiques.
- Autres mandats :
  - Développement de liaisons aériennes directes vers le Québec.
  - Signalisation touristique Panneau bleu.
  - Traitement des insatisfactions.

## Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ)

- 3115 permis d'émis en région.



## Aventure Écotourisme Québec (AEQ)

- Poursuite du programme d'aide financière pour le remboursement des frais de formation des guides d'aventure – phase 5 (avec DEC) – Augmentation de l'enveloppe par Tourisme Laurentides vu le succès du programme.



## Association du Tourisme religieux et spirituel du Québec

- Début de la démarche du codéveloppement du tourisme religieux et spirituel sur le territoire des Laurentides.
- Sollicitation auprès des lieux de culte pour former le comité régional.



## Vélo Québec

- Évaluation par Vélo Québec des circuits de cyclotourisme pour l'édition 2024-2025 de la carte.
- Laurentides La Grande Tournée : rencontre explicative du projet.
- 2023-12-13 : invitation auprès des membres à l'atelier de concertation régionale à Morin-Heights (20 participants).



## Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

- 2023-05-03/06 : Portes ouvertes sur le tourisme, 7 entreprises touristiques de la région des Laurentides ont participé : L'Auberge du Lac Morency, le Casino de Mont-Tremblant, le Fairmont Tremblant, La Maison Lavande, le parc régional éducatif Bois de Belle-Rivière, Station Mont-Tremblant et Tribu Tremblant. Les entreprises ont proposé 11 activités pour 42 participations.
  - Publications médias sociaux : 8 publications organiques sur notre compte FB.
- 2023-11-30 : aide à l'organisation du Webinaire sur le projet pour l'intégration en emploi de demandeurs d'asile dans les entreprises touristiques.



## Kéroul

- Partenariats promotion accessibilité.



## Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC)

- Nouvelle Entente 2023-2027 (voir nouveautés – section Marketing).
- Programme de commercialisation internationale.
- Programme d'appuis des entreprises et de structuration de l'offre.



Développement  
économique Canada  
pour les régions du Québec

Canada Economic  
Development  
for Québec Regions



## Ministère du tourisme

- Entente mandats 2022-2026 :
  - Plan stratégique de développement touristique durable des Laurentides (voir section Développement).
  - 2023-05-04 : Assises du Tourisme. Étaient présents : le président, le 1<sup>er</sup> vice-président trésorier, la directrice marketing, la directrice accueil services aux membres et la coordonnatrice médias. ►
  - 2023-05-05 : assignation d'une nouvelle conseillère MTO à l'ATR.
  - 2023-05-25 : formations de révision du programme EPRTNT.
  - 2023-05-29 : visite virtuelle de la sous-ministre du MTO et le CA.
  - 2023-06-05 : rencontre du DGA et de la DG, introduction à la représentante du MTO.
  - 2023-06-12 : présentation d'une nouvelle ressource aux programmes MTO (EPRTNT).
  - 2023-10-03 : Grande rencontre des partenaires du MTO.
  - 2023-10-18 : présentation de l'entente-mandat au nouveau DG par le MTO.
  - 2023-10-31 : dépôt des Continuums-mandats résultats 2022-2023, de la reddition de comptes 2022-2023 et du Plan stratégique de développement touristique durable des Laurentides 2023-2030.
  - 2024-01-15 : introduction, représentante par intérim du MTO (DG).
  - 2024-02-20 : Grande rencontre des partenaires, Hôtel Bonne Entente Québec (DG/DM).
  - Reddition de comptes et livrables (voir section Gestion).
  - Gestion des programmes d'aide financière et la nouvelle EPRTNT 2022- 2025 et du Plan montagnes 2022-2025 (voir section Développement).
  - Engagements : promotion développement, accueil, connaissance et main-d'oeuvre (continuums).
- Autres rencontres :
  - 2023-04-20 : collaboration au sondage MTO.
  - 2023-05-25 : participation à la session « Nouvelle initiative en tourisme » Audrey Murray, sous-ministre du MTO.
  - 2023-06-07 : présentation du système de collecte de données VisitorView (DGA).
  - 2023-07-06 : demande du MTO de suspendre les placements auprès de Meta.
  - 2023-10-17 : présentation du programme de financement aux festivals et événements (DG).
  - 2023-11-20 : présentation du SIT Québec et discussion sur les besoins de Tourisme Laurentides.
  - 2023-12-04 : analyse des dossiers, PARIT.



## Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE)

Voir sections Développement et créneau ACCORD TV4S Laurentides.

- Créneau ACCORD Tourisme de villégiature 4 saisons (TV4S), participation au comité.
- Plan montagnes : participation aux rencontres du comité de gestion.
- Poursuite des projets mandatés au créneau ACCORD TV4S, dont l'Accélérateur numérique et le Programme de formations en adaptation des sentiers.
- 2024-03-15 : annonce du MEIE que le financement pour les créneaux tourisme sera aboli dès le 31 mars 2024. Une demande de financement de projet se terminant au 31 mars 2025 au programme PAPDE peut être présentée par les créneaux affectés (dont le créneau ACCORD TV4S).

## Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH)

Plan montagnes 2022-2025 – membre du comité de gestion avec TL et le MTO.

- Démarrage des activités en lien avec le Plan montagnes 2022-2027 (partenariat MTO, MAMH), dont :
  - Préparation du cadre de référence du programme et du guide du demandeur.
  - Premier appel à manifestation d'intérêts (août 2023) et appel à projets (décembre 2023 – février 2024).
  - L'étude régionale sur la sensibilisation de l'industrie face à l'économie circulaire (début du projet en juillet 2023, fin prévue en février 2024).
  - 1<sup>er</sup> financement de projet accordé (Sentier des cimes Laurentides).

**SERVICES**

MARKETING



## INVESTISSEMENTS 2023-2024

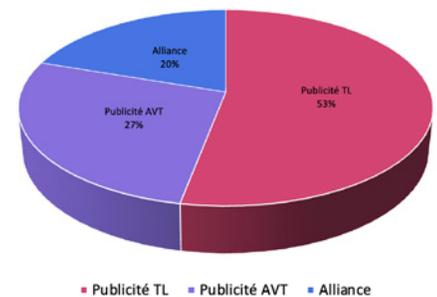
# 8 323 776 \$

Au cours de l'exercice 2023-2024, Tourisme Laurentides, a investi plus de 8 323 776 \$ en positionnement, en publicité coopérative avec les membres et en partenariat avec les regroupements sectoriels et par produits, ainsi qu'avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec et Développement économique Canada pour les régions du Québec, soit une augmentation de plus de 23 % par rapport à 2022-2023.

Investissements en promotion	Montants
2018-2019	4 628 976 \$
2019-2020	5 063 000 \$
2020-2021	2 474 679 \$
2021-2022	4 819 786 \$
2022-2023	6 745 000 \$

### Fonds de promotion touristique Laurentides

- Du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024, les revenus du Fonds de promotion touristique des Laurentides (FPTL) étaient de 8 483 783 \$ comptabilisés de la façon suivante. ►
- Dorénavant un maximum de 80 % peut être payé par le crédit marketing.
- Les gîtes doivent désormais déposer leurs rapports pour l'obtention de leur crédits marketing.



### Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC)



Développement  
économique Canada  
pour les régions du Québec

Canada Economic  
Development  
for Quebec Regions

- Première année de la nouvelle entente avec DEC 2023-2027 qui inclut de la commercialisation sur les marchés hors Québec, du développement de l'offre ainsi que de l'accompagnement au niveau de la commercialisation et du développement.
- Dépôt des 4 rapports trimestriels.
- Dépôt du rapport d'activités 2022-2023.

### Campagne de promotion et de publicité - Multiproduits/multimarchés

#### Actions annuelles :

- **Campagne numérique promotion de la destination (mots-clés et bannières)**

- Statistiques du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024 : impressions : 6 200 026, clics (Search) : 201 437, taux de clic : 3,25 %, coût par clic : 0,43 \$.

- **Campagne médias sociaux promotion de la destination**

- Marchés : 70 % - francophones intra-Québec - 30 % - anglophones, Montréal, Laval, Toronto et Ottawa.
- Campagne permanente Meta (Facebook et Instagram) FR et ANG.
- Promotion de toutes les expériences des Laurentides.
- Publications positionnement Laurentides FR et ANG.
- Facebook Leads (inscription à l'infolettre) FR et ANG.
- Campagne Likes FR et ANG.

**Actions par saisons :**

**Été/automne 2023**

**• Télévision - Positionnement régional - Québec et Ontario**

- Été : production de 4 messages de 15 et de 30 secondes – villégiature, énergie, nature aventure et vélo.
- Automne : production de 3 messages de 15 et de 30 secondes : tourisme gourmand, automne et Route des Belles-Histoires.
- Diffusion du 18 juin au 22 octobre 2023 : 67 % au Québec et 33 % en Ontario :
  - o Groupe TVA (TVA, LCN, Évasion, Addik, Prise 2, Casa, Yoopa, Moi et Cie, TVA Sports, TVA Sports 2, Zeste.
  - o Société Radio-Canada (SRC réseau, CBMT Montréal, RDI, ARTV, Explora).
  - o Bell Média (Noovo, Canal Vie, RDS, Canal D, CTV Montréal, Ottawa et Toronto).
  - o MétéoMédia et Weather Network.
  - o Télé-Québec.
  - o Corus (Global Montréal, Global Toronto, Historia, Séries+).



**• Radio**

- Entente avec CIME FM pour l'année 2023-2024. Chroniques les lundis avec les partenaires et les vendredis sur des thématiques du blogue Laurentides. Banque de messages de 30 secondes, capsules de la Route des Belles-Histoires diffusées sur 4 semaines en septembre et octobre 2023, commandite de CIME FM en tournée.
- Tournage de l'émission Jeter l'Ancre les 6 et 7 août 2023 positionnement des Basses-Laurentides et du Chemin du Terroir.
- 98,5 Montréal : diffusion d'un message de 30 secondes du 4 juin au 3 septembre 2023.



**• Imprimés Québec et Ontario :**

Positionnement et campagne avec les partenaires :

- Vélo Mag - Éditions avril, mai-juin et août 2023 ▶
- Vélo Mag Route Verte
- Best of cycling Escape
- eBike Magazine
- Vie de Montagne - Édition été 2023
- Magazine Sentier Quad - Édition été 2023
- La Presse touristique Gatineau - Éditions été et automne 2023
- Journal de Montréal
- Le Petit Futé - Édition 2024
- Magazine Le meilleur du Canada
- Guide touristique de Montréal

**LAURENTIDES**  
NOTRE DÉCOR  
VOTRE SCÉNARIO, VÉLO!

**Destination touristique quatre saisons**  
La région des Laurentides, réputée pour ses paysages, la qualité et la diversité de son hébergement, ses attraits et l'accueil de ses gens, est reconnue en tant que région de cyclotourisme par excellence.

Que ce soit pour du vélo de route, sur piste cyclable ou pour du vélo de montagne, la région vous invite à rouler pleinement de village en village, en montagne ou près des plans d'eau majestueux. Les Laurentides comptent plus d'une quarantaine d'établissements d'hébergement certifiés « Bienvenue cycliste! ».

**Aux quatre coins des LAURENTIDES!**  
cystolaurentides.com | 1 800 561-6675

**LE PETIT TRAIN DU NORD** Commandez vos cartés  
Citez - Services et hébergements  
Le PTT Train du Nord, reconnu internationalement, vous fera vivre sur plus de 234 km une expérience unique de village en village, de Bois des Filles à Mont-Laurier. De plus, des escapades vélo d'un ou de plusieurs jours, avec transport de bagages d'hébergement en auberge, vous proposent une aventure mémorable!  
Service gratuit de suggestions d'hébergement et d'itinéraires : info-tourisme@laurentides.com  
partenaire.com | 1 800 561-6675

**Routes VERTES**  
La Région des Palmes - 22 km - De Saint-Jacques-de-Palmes à Bonaventure, été-automne  
Le PTT Train du Nord  
La Vallée - 48 km - De Saint-Eustache à Saint-Placide, en passant par Châteauguay, de la Route Verte d'été.  
La Vallée d'été - 24 km - De Saint-Amand-d'Épernay à Grenville sur la Route Verte.  
Le Parc d'été - 18 km - De Mont-Régis à Amherst, le sentier aménagé offre un contact privilégié avec la nature.

**A 2 KM DE LA PISTE CYCLABLE (KM 46.4)**  
20 chalets de 1 à 8 chambres • Face au lac à la Truite  
Spas • Plage privée • Piscine intérieure • Gym  
chateauxdelatruite.com  
819 231-2222 ou 1 877 700-2221

**Châteaux de la Truite**

**Visitez les Hautes-Laurentides!**  
C'est là, profitant des services du Club et Hôtel de golf Montmagny, situé au kilomètre 144 sur la route du PTT Train du Nord.  
FORFAIT VÉLO AVANTAGEUX!  
• Supper copieux • Hébergement • Pédalage • 10 chalets disponibles  
1 877 530-4653 | info@hotelgolfmontmagny.qc.ca | 2100, ch. Ste-Félicité, Montmagny, QC | 1 800 363-6478 | hotelgolfmontmagny.com

• **Numérique - Campagne de positionnement de la destination Laurentides**

- SRC numérique et Tou.TV (pre-roll vidéo de 15 secs).
- TVA.com (pre-roll vidéo de 15 secs).
- Mobile MétéoMédia et The Weather Network mobile. ▶
- Réseau Fidelitix.
- ÉAQ : Web magazine « Quoi faire au Québec cet été », Bulletin Quoi faire et Quebec Getaways, visibilité sur quebecvacances.com et quebecgetaways.com incluant une page de destination et un reportage, envois dédiés et réseaux sociaux.
- Campagne avec les partenaires :
  - o La Presse+ - Dossiers Notre Québec – Été, plein air et randonnées d'automne et dossier Gourmand.
  - o Forfaits Vacances Québec.
  - o Passeportvacances.com.
  - o Europe : Québec LeMag Web de mai à septembre 2023 : articles d'immersion; infolettre dédiée; Podcast été et automne.



**Hiver/printemps 2023-2024**

• **Télévision - Positionnement régional**

- Production de 4 messages publicitaires d'une durée de 15 et de 30 secondes : période des Fêtes, Villégiature, Énergie et Aventure. Ces messages étaient disponibles en versions numériques en français et en anglais. Diffusion du 4 décembre 2023 au 15 mars 2024, 80 % au Québec et 20 % en Ontario :
  - o SRC Montréal, CBMT Montréal et Ontario, RDI.
  - o TVA+ toutes leurs chaînes spécialisées, LCN. Bell Média (Noovo, Canal Vie, Canal D, RDS).
  - o CTV Montréal, Ottawa et Toronto.
  - o MétéoMédia et The Weather Network.
  - o Télé-Québec.
  - o Global Montréal et Toronto.
  - o Historia.
- Coupe du monde Tremblant : message de 15 secondes promouvant le ski dans les Laurentides et la Coupe du monde Tremblant, du 20 novembre au 4 décembre 2023, sur les réseaux suivants :
  - o SRC Montréal, CBMT Montréal et Ontario.
  - o TVA et LCN.
- Campagne de printemps : production d'un message pour le printemps et diffusion sur RDI et MétéoMédia.

• **Radio**

- Continuation de l'entente avec CIME FM.
- 98,5 Montréal : diffusion d'un message de 30 secondes de janvier à mars.

• **Imprimés**

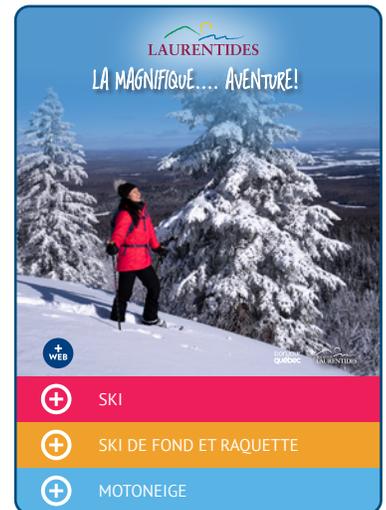
Positionnement et campagne avec les partenaires :

- Mountain Life Blue – Marché Ontario – édition automne-hiver.
- Vie de montagne – édition hiver.
- Magazine Sentier Quad – éditions hiver et printemps. ▶
- Magazine Motoneige Québec – éditions décembre et février.
- OnSnow Magazine – 2 éditions début et fin décembre.
- Supertrax – édition hiver (Canada et États-Unis). ▶
- La Presse Touristique – Édition des Fêtes – Outaouais et Vallée de Gatineau.
- Guide Le Petit Futé 2024.
- La Presse Touristique Gatineau, Ottawa – édition hiver – janvier 2024.
- Magazine L'Essentiel - Québec LeMag – Europe francophone.



• **Numérique - Campagne de positionnement de la destination Laurentides**

- SRC numérique et Tou.TV (Pre-roll vidéo de 15 secs).
- TVA.com (Pre-roll vidéo de 15 secs).
- Mobile MétéoMédia et The Weather Network mobile.▼
- Campagne du 11 décembre au 4 mars 2024 – via le réseau de Fidelitix (62 % marché Québec et 38 % marché Ontario).
- ÉAQ : Web magazine « Quoi faire au Québec cet été », Bulletin Quoi faire et Quebec Getaways, visibilité sur quebecvacances.com et sur quebecgetaways.com incluant une page de destination et un reportage, envois dédiés et réseaux sociaux.
- La Presse+ : Dossier Notre Québec – Hiver et Dossier Sports d’hiver. ►
- Motoneige.ca et InfoQuad.
- Forfaits Vacances Québec.
- Passeportvacances.com.



• **Autres campagnes en partenariat avec les membres avec aide financière dans le cadre du plan de reprise – été et hiver**

- Tarifs négociés auprès de nombreux médias pour les membres de TL qui adhèrent à la campagne. Importants rabais coop appliqués dans le cadre du plan de reprise – succès de participation des membres :
  - Télé : TVA, Noovo, RDS et TVA Sports.
  - Numérique : CIME FM, MétéoMédia, ÉAQ, La Presse+, The Gazette, Tou.TV et Télé-Québec.
  - Radio : CIME-FM, CJLA, 98,5, Rythme, Énergie Abitibi, Énergie Rouyn-Noranda, CKOI et The Beat.

**Campagne Web partenaires - laurentides.com - été 2023 et hiver 2023-2024**

• **Campagnes offertes dans le cadre du plan de reprise avec une aide financière de 40 à 50 % :**

- Marchés visés : Québec 45 %, Ontario 40 %, Boston et New York 15 %.
- Toutes les publicités de la campagne générique mènent vers la section « Forfaits et offres » du site Web laurentides.com. Toutes les publicités partenaires mènent sur le forfait de l’entreprise sur le site Web laurentides.com.
- Concours sur Facebook.
- Diffusion des vidéos des partenaires sur le compte YouTube de Tourisme Laurentides.
- Publications sponsorisées ciblées.
- Rédaction de blogues thématiques.

**• Campagne été-automne 2023 – 15 mai au 15 octobre**

- Campagne de mots-clés bilingues de positionnement de la campagne et pour les partenaires, en lien avec les thématiques suivantes : villégiature, plein air, détente, plaisirs gourmands et culture.
- Résultats de la campagne Web laurentides.com et comparable :

Campagne de mots-clés et bannières	ÉTÉ 2023	ÉTÉ 2022
<b>TOTAL – offres et pages cibles</b>	<b>510 760*</b>	<b>268 565</b>

*\*Recherches payantes - vues du 15 mai au 15 octobre - Lookerstudio (acquisition)*

**The Laurentians are all about the outdoors!**

Come and get a taste of outdoor adventure in the Laurentians that will leave you speechless! With its stunning landscapes, the region offers loads of intense experiences in a grandiose environment. No matter your level, you're sure to find an adventure that matches your thirst for discovery. From rock climbing, to hiking, rafting, and bike touring, to name a few, there are endless ways for you to challenge yourself. For the perfect getaway, book a tranquil overnight stay in an inn in the countryside, a holiday resort, a luxury hotel, or, if you prefer to be immersed in nature, opt for camping, an outfitter or even a treehouse! None of these options ever fail to provide a sense of wonder!

[See outdoor offers](#)

**Beaches and water activities**

Come and cool off, relax, or try a water sport at one of the region's incredible beaches. Summer is synonymous with rest, and what better way to de-stress than to bask in the sun in between dips, watch the water shimmer, and fully soak in these moments of joy. With over 9,000 lakes and rivers, there are all the water activities you can imagine: kayaking, canoeing, SUP, sailing, rafting, and even a cruise! Spending time in the water might also mean a visit to a water park, where both young and old can hurtle down slides, smiling ear to ear!

[Places to cool off](#)

Check out **The Laurentians official tourist guide 2023-2024** and many other publications.

[CONSULT](#)

- Envois de 4 infolettres de campagne :

Thématiques	Mois	# de destinataires	
		FR	EN
Villégiature	Juin	22 992	1291
Plein air	Juillet	21 963	1235
Détente	Août	22 102	1228
Automne	Septembre	22 006	1218

- Médias sociaux :



◦ Facebook et Instagram :

- Hébergement : 45 % francophone - intra-Québec, 55 % anglophone, Montréal, Laval, Toronto, Ottawa, New York et Boston.
- Attrait : 65 % francophone intra-Québec, 35 % anglophone, Montréal, Laval, Toronto et Ottawa.
- Une publication commanditée sur Facebook et Instagram par partenaire participant.
- 35 publications en français et en anglais - format carrousel, diaporama et vidéo.
- Concours Facebook : 10 publications commanditées du 21 juin au 21 août 2023, 8 partenaires participants, 2 332 répondants : 91,7 % du Québec et 6,4 % de l'Ontario. ▼
- Concours Instagram : 2 publications commanditées du 25 août au 25 octobre 2023, 5 partenaires participants. Impressions totales : 200 818, 4 753 répondants, taux d'interaction : 11,07 %, taux de participation : 7,43 %.

◦ YouTube :

- Intra-Québec.
- Une vidéo commanditée sur YouTube par partenaire participant.

**LAURENTIDES LA MAGNIFIQUE**

**Vous avez TOUT À GAGNER!**

**A CHANCE TO WIN BIG!**

**Tirage de 8 prix**  
Draw for 8 prizes

**LAURENTIANS THE MAGNIFICENT**



• **Campagne hiver 2023-2024 - 13 novembre 2023 au 17 mars 2024**

- Nouveautés : visibilité des partenaires de l'option 1 sur une des infolettres, tournage de Reels TikTok, Instagram et YouTube Shorts.
- Résultats de la campagne et comparable :

Campagne de mots-clés et bannières	HIVER 2023-2024	HIVER 2022-2023
TOTAL – offres et pages cibles	492 919*	288 773

\*Recherches payantes - vues du 15 novembre 2023 au 15 mars 2024. Lookerstudio (acquisition).  
Prendre note que les résultats réels sont supérieurs dûs à un problème de compilation de Google Analytic 4 (GA4).

- Envois de 4 infolettres de campagne :

Thématiques	Mois	# de destinataires	
		FR	EN
Villégiature	Janvier	22 334	1299
Plein air	Février	22 254	1303
Relâche scolaire	Mi-février	22 143	1303
Bien-être	Mars	21 962	540

- Médias sociaux :



- Facebook :
  - Concours Facebook : 7 publications, 11 partenaires participants, 10 532 inscriptions : 88 % du Québec, 11 % de l'Ontario et 1 % autres. ▼
  - Concours Calendrier de l'aveut : une publication par jour du 1<sup>er</sup> au 24 décembre. 24 prix. Impressions : 393 153. Interactions : 22 656. Taux d'engagement : 12.6 %. ▼
- YouTube :
  - Intra-Québec.
  - Sept vidéos de campagne commanditées sur YouTube et une vidéo par partenaire.
- Nouveau : vidéos Reel Instagram, YouTube Shorts et TikTok des partenaires hébergement. Création de contenu d'une vidéo qui a été publiée sur les comptes de Tourisme Laurentides Reel Instagram, YouTube Shorts et TikTok : 734 666 vues.




**Détente, plaisir gourmand et culture; le trio parfait pour un séjour relaxant !**

Que ce soit pour un repas gastronomique, une dégustation de produits régionaux, une sortie au spa ou même pour découvrir notre histoire, nos établissements Laurentiens sauront vous offrir un choix d'activités inégalé. Accordez-vous un moment de zénitude pour recharger les batteries avant l'arrivée de la saison estivale !

[VOIR NOS OFFRES ET FORFAITS !](#)



**Plaisir gourmands pour tous les goûts**

Dans les Laurentides, les plaisirs gourmands sont une expérience incroyable, où chaque bouchée est un voyage au cœur des saveurs locales et de la gastronomie québécoise. Que vous soyez un amateur de cuisine raffinée ou un fervent défenseur du *comfort food*, les Laurentides ont de quoi satisfaire toutes les papilles.

[LIRE LE BLOGUE](#)

Consultez notre **GUIDE TOURISTIQUE OFFICIEL DES LAURENTIDES** et plusieurs autres publications

[CONSULTEZ](#)



**Marketing d'influence (tournées d'influenceurs, créateurs de contenu et autres médias)**

- 33 tournées pour les marchés du Québec, Ontario, France, Belgique, Italie et États-Unis.

## Salons consommateurs

- 2023-10-20 : Toronto Snowmobile ATV & Powersports Show. ▼
- 2023-10-21 : Ottawa Ski & Snowboard Show, avec Les Sommets. ▼
- 2023-10-27 : Toronto Ski + Snowboard Show, avec Les Sommets et Tremblant. ▼
- 2023-11-03 : Snowbound Expo Boston, avec Tremblant. ▼
- 2023-11-05 : Grand Salon Motoneige Quad 2023 de Québec. ▼
- 2024-02-16 : Salon du vélo de Montréal, avec Tourisme Mont-Tremblant et la MRC des Pays-d'en-Haut. ▼
- 2024-03-01 : Salon du vélo de Gatineau – Ottawa.
- 2024-03-08 : Toronto Bicycle and E-Bike Expo. ▼
- 2024-03-23 : Salon Aventure Plein Air Montréal, avec Tourisme Mont-Tremblant, Tourisme Basses-Laurentides, MRC des Pays-d'en-Haut, Pourvoirie le Triplet et le Sentier des cimes Laurentides.



## Partenariats marketing régionaux

### Regroupements par produits, avec des partenaires ou des regroupements d'entreprises. Consultatif (Stratégie - marketing).

#### • Regroupement des pourvoires des Laurentides

- Participation à la campagne Web laurentides.com – été/automne et hiver 2023-2024.
- Publicité dans le Guide touristique officiel des Laurentides. ►
- Télévision : tournage et diffusion d'émissions spécialisées chasse et pêche dans 9 pourvoires partenaires, suivis et coordination : Born to Hunt - Expédition Faune - Long Range Hunter - Québec à vol d'oiseau.
- Magazine Sentier Quad – édition été 2023.
- Promotion de deux séjours en pourvoirie avec Michel Therrien, influenceur et ambassadeur. Tournage vidéo et prise de photos libres de droits, diffusées sur ses médias sociaux et ceux de Tourisme Laurentides.
- Publications organiques des pourvoires sur les médias sociaux pendant l'été 2023.
- Campagne télé Groupe TVA avec concours Salut Bonjour : 10 participants, du 2 au 30 avril 2023.
- Campagne médias sociaux (Facebook et Instagram) été 2023 – 1<sup>er</sup> juin au 15 octobre 2023.
- Magazine Motoneige Québec – édition décembre 2023 et février 2024.
- OnSnow Magazine - édition #3 – début décembre et #4 fin décembre 2023.
- Supertrax – édition hiver (Canada et États-Unis).
- Campagne avec ÉAQ sur marchés Québec-Ontario-États-Unis.
- Campagne télé en panneau 15 secondes sur TVA et numériques avec Fidelitix du 15 janvier au 11 février 2024.
- Renouvellement du mandat de Michel Therrien comme ambassadeur pour présenter et représenter les pourvoires des Laurentides.
- Campagne médias sociaux (Facebook et Instagram) hiver 2023-2024 – 17 au 31 mars 2024.

## Pourvoires Québec Laurentides



#### • Sentiers Coureur des Bois

- Participation à la campagne Web Laurentides.com été/automne et hiver 2023-2024.
- Renouvellement de l'entente de partenariat avec Horik Productions inc. pour de la visibilité dans les épisodes de la saison 12 de Martin Horik Octane. Logos des Sentiers Coureurs des Bois et de Tourisme Laurentides dans toutes les entrées et sorties des pauses, au générique et sur le camion et la remorque de production Octane. Un placement publicitaire de 30 secondes dans chacun des épisodes.
- Participation à une campagne de quatre semaines sur MétéoMédia.
- Actions sur le marché européen : quebecLeMag.com et magazine Le Meilleur du Canada.
- Partenariat dans la production de la carte des Sentiers Coureurs des Bois – édition 2023-2024
- Participation aux cartes motoneige et quad - édition 2023-2024
- Tournée de familiarisation motoneige du journaliste Jeff Steenbakkers de OnSnow Magazine/SnowmobilerTV.
- Campagne médias sociaux (Facebook et Instagram) été 2023 – 11 au 24 août 2023, 60 % francophone intra-Québec - 40 % anglophone, Montréal, Laval, Toronto et Ottawa.



#### • Regroupement des gîtes et petites auberges des Laurentides

- Participation à la campagne Web hiver/printemps sur laurentides.com.
- Publicité dans le Guide touristique officiel des Laurentides. ►
- Publications organiques des gîtes des Laurentides sur les médias sociaux.
- Campagne de mots-clés marchés Québec et Ontario.
- Campagne médias sociaux (Facebook et Instagram).



- **Casino de Mont-Tremblant**

- Plan annuel de partenariat 2023-2024.
- Participation à la campagne Web sur laurentides.com - été/automne et hiver 2023-2024.
- Publications organiques des événements du Casino de Mont-Tremblant sur les médias sociaux et les blogues Quoi Faire.
- Présence des événements du Casino de Mont-Tremblant sur les médias sociaux et les blogues Quoi Faire à l'automne 2023.
- Campagne médias sociaux (Facebook et Instagram) été 2023.



- **Association de villégiature Tremblant (AVT)**

- Participation à la campagne Web sur laurentides.com - été/automne et hiver 2023-2024.
- Partenariat campagne numérique, marchés Ontario et États-Unis – été 2023.
- Publications organiques françaises et anglaises sur Facebook et Instagram pour l'AVT.
- Campagne médias sociaux (Facebook et Instagram).
- Projets avec des créateurs de contenu et des influenceurs.



- **Tourisme Mont-Tremblant**

- Participation à la campagne Web sur laurentides.com - été/automne et hiver 2023-2024.
- Partenariat campagne multimédias, marchés États-Unis et Ontario – été 2023.
- Publications organiques française et anglaise sur Facebook et Instagram.
- Campagne médias sociaux (Facebook et Instagram) hiver 2023-2024.



- **Association des centres de ski des Laurentides – 12 stations (ACSL)**

- Préparation de l'assemblée générale annuelle pour l'année 2022-2023.
- Participation à la campagne Web sur laurentides.com - hiver 2023-2024 et printemps.
- 2024-01-25 : tournage avec Virginie Coossa. ►
- Campagne hiver 2023-2024 pour le produit Ski :
  - Campagne d'influence : activations avec influenceurs – création de contenus IG.
  - Campagne laurentides.com incluant mots-clés et bannières.
  - Campagne Facebook, Instagram et YouTube.
  - Blogues : quatre billets de blogue français et anglais.



- **La Route des Arts**

- Partenariat pour le plan média été 2023.



- **Regroupement des parcs des Laurentides**

- Participation à la campagne Web sur laurentides.com - été/automne et hiver 2023-2024.
- Publications organiques des parcs des Laurentides sur les médias sociaux pendant l'été 2023.
- Campagne médias sociaux (Facebook et Instagram).

## • Le P'tit Train du Nord

- Campagne Web laurentides.com.
- Campagnes de mots-clés.
- Campagne médias sociaux (Facebook et Instagram) été 2023 et hiver 2023-2024.
- Placements médias magazines spécialisés.
- 139 018 vues sur « parclineaire.com » du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.
- Distribution de la carte service et hébergement Le P'tit Train du Nord 2023-2024 et production de l'édition 2024-2025.
- Visibilité sur la carte des circuits vélo et dans le Guide touristique des Laurentides.
- 11 279 téléchargements de la carte.



## • Cyclotourisme

- Campagne Web laurentides.com.
- Placements médias magazines spécialisés.▶
- Poursuite de la distribution de l'édition 2023 de la carte des circuits vélos.
- Planification de la carte circuits vélos – édition 2024-2025. Validation des circuits et mise à jour.
- 19 769 vues sur cyclolaurentides.com et 54 114 vues sur velodemontagnelaurentides.com du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2024.



## • Le Chemin du Terroir

- Campagne Web laurentides.com.
- Campagnes de mots-clés et sur les médias sociaux.
- 75 260 vues sur cheminduterroir.com du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.
- 1019 téléchargements de la carte.
- Production de la nouvelle carte : 26 000 copies.
- Guide et carte touristique des Basses Laurentides.



## • La Route des Belles-Histoires

- Campagne Web laurentides.com
- Campagnes de mots-clés et sur les médias sociaux.
- 115 051 vues sur cheminduterroir.com du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.
- Balado La Route des Belles-Histoires :
  - Mise en ligne du BaladoDécouverte « RÉSEAU » qui regroupe sous la thématique de l'histoire dans les Laurentides les autres circuits historiques de la région. Version française et anglaise.
  - 10 505 téléchargements du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2024.



Balado   
Découverte

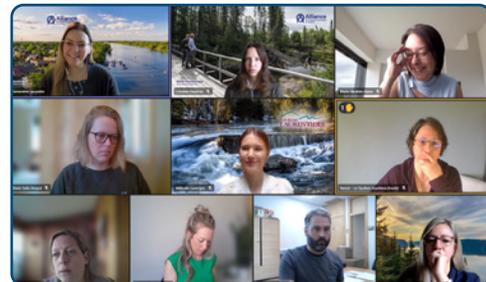


## Partenariats avec l'Alliance de l'industrie Touristique du Québec et interrégionaux



- Tactique Salut Bonjour : chronique du 10 juin 2023. Affichage Montréal et article numérique.
- Tactique Voyageur Qualifié – Québec et Ontario.
- Collectif Aventures en Nature : partenariat de contenu AFAR et moment natif sur Yahoo du 1<sup>er</sup> juin au 30 août 2023. ►
- Projet Netflix : vidéo de 30 sec. de mai à août 2023.
- Tactique Bonjour Laurentides : LaPresse+ - Tourisme durable - 17 juillet 2023.
- Projet Heliconia - Great Family Adventures : tournage du 18 au 25 septembre, diffusion printemps et été 2024.
- Tactique Discovery Ads sur Google : 13 novembre au 31 mars – marché du Québec
- Plan partenaire Salut Bonjour : diffusion capsule le 6 décembre 2023.
- Collectif Motoneige : lancement officiel de la saison le 12 janvier 2024 avec la mise à jour de l'application iMotoneige.
- Collectif Ski : campagne numérique Ontario et États-Unis avec Sommet Saint-Sauveur, Mont Blanc et Tremblant.
- Campagne de l'Association des Stations de ski du Québec : marché intra-Québec.

bonJOURquébec



### Autres partenariats

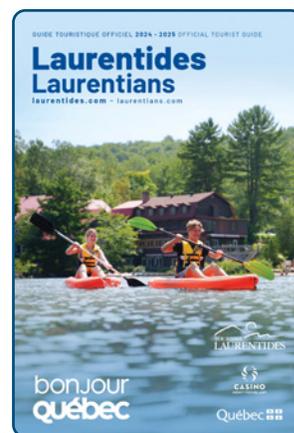
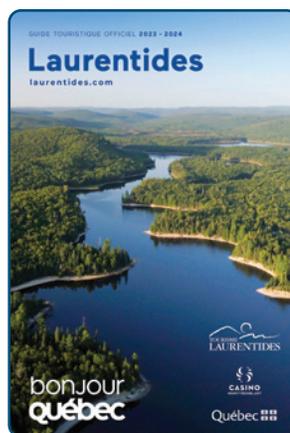
- FQCQ (Fédération québécoise des Clubs Quad) : renouvellement de l'entente de Tourisme Laurentides pour la promotion des circuits touristiques quad de la région en partenariat avec la FQCQ et 3 autres régions.



## Nos programmes et publications annuelles

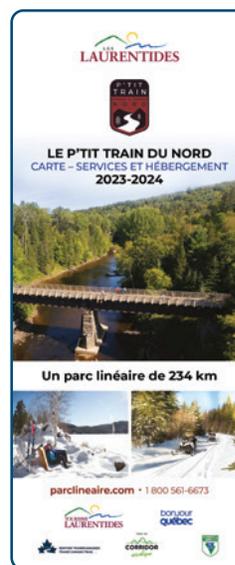
### • Guide touristique officiel des Laurentides 2023-2024

- Parution mai 2023 : 110 000 copies : 80 000 FR + 30 000 ANG.
- Distribution : réseau des lieux d'accueil du Québec – présentoirs ÉAQ – présentoirs À l’Affiche – Service Postes Canada/Mailex – membres et lieux d'accueil de la région – envois postaux.
- 6 980 vues en format Virtual Paper du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.
- Production de l'édition 2024-2025 – édition bilingue, tirage révisé à 80 000 exemplaires, nouveau design graphique, présentation par secteurs (MRC).



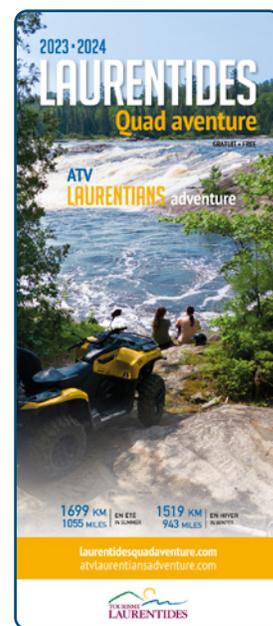
### • Carte service et hébergement Le P'tit Train du Nord 2023-2024

- Parution février 2023 : 200 000 copies : 100 000 FR + 100 000 ANG.
- 62 entreprises participantes.
- Distribution : réseau des lieux d'accueil du Québec – présentoirs ÉAQ – présentoirs À l’Affiche – CMT MEDIA Group (présentoirs Ontario) – membres et lieux d'accueil de la région – envois postaux – salons vélo. Encartage : Ottawa Magazine, Toronto Life, McClean Magazine, Vélo Mag, Géo Plein air, Espaces.
- 11 279 téléchargements en format PDF du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.
- Production et impression de l'édition 2024-2025 – ajustement du tirage en fonction de la demande à 64 000 exemplaires.



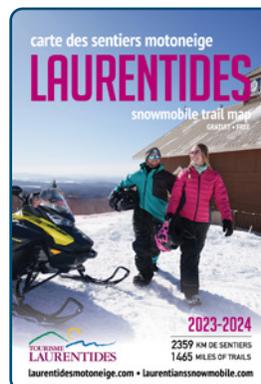
### • Carte Laurentides Quad aventure Édition 2023-2024

- Parution septembre 2023 : 43 000 copies bilingues.
- 38 entreprises participantes.
- Distribution : clubs quad, présentoirs À l’Affiche – membres et lieux d'accueil de la région – envois postaux. Encartage : magazine Sentiers Quad.
- Inscriptions des entreprises à l'application mobile iQuad et à la carte interactive de la FQQC.
- Participation à la Route Quad - circuit touristique, avec la présentation de 5 circuits.
- 1556 téléchargements en format PDF du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.



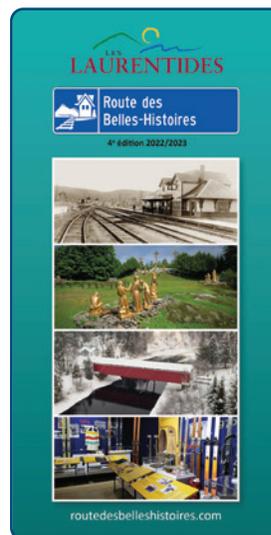
### • Carte des sentiers motoneige Laurentides Édition 2023-2024

- Parution septembre 2023 : 65 000 copies bilingues.
- 45 entreprises participantes.
- Distribution : Encartage : Motoneige Québec, Canada OnSnow Magazine – Présentoirs À l’affiche – clubs de motoneige – membres et lieux d'accueil de la région – envois postaux.
- Inscriptions des entreprises à l'application mobile iMotoneige et la carte interactive de la FCMQ – préparation et présentation de 4 circuits.
- 1036 téléchargements en format PDF du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.



- **Carte du Chemin du Terroir 2023-2024**

- Parution septembre 2023 : 26 000 copies : 20 000 FR et 6 000 ANG.
- Distribution : membres et lieux d'accueil de la région – envois postaux.
- 1019 téléchargements en format PDF du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.



- **Carte Route des Belles-Histoires 2022-2023**

- Poursuite de la distribution : membres et lieux d'accueil de la région – envois postaux.

- **Carte Circuits vélo 2024-2025**

- Parution février 2024 : 40 000 copies bilingue.
- Distribution : membres et lieux d'accueil de la région – envois postaux – salons vélo. Encartage dans VéloMag et Cycling Magazine.
- Validation des circuits par Vélo-Québec.
- 843 téléchargements en format PDF du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.



- **Dépliants de positionnement pour salons consommateurs**

- Ski alpin : 1500 copies – salons de ski Ottawa, Toronto et Boston.
- Plein air : 500 copies – salon Adventure Plein air de Montréal.
- Vélo : 200 copies – salon vélo de Montréal et de Gatineau/Ottawa.



## Site Web – actions et évolution

### • Migration MailChimp

- Les abonnés de l'infolettre ont été migrés sur MailChimp, une plateforme 100 % adaptée au marketing par courriel. MailChimp permet maintenant une segmentation des usagers et donnera l'occasion d'offrir du contenu pertinent et mieux adapté.

### • Migration Drupal 7 à Drupal 10

- Le site Web datant de plusieurs années, le système de gestion (Drupal) devait être mis à jour pour éviter des problèmes de sécurité et de fonctionnement. La migration en deux temps était nécessaire pour des raisons de compatibilité des systèmes. Ce qui fait en sorte qu'une première migration de Drupal 7 à Drupal 9 s'est échelonnée jusqu'en mai 2023 et sa deuxième migration vers Drupal 10 s'est terminée en mars 2024.

### • Intégration RGPD/GDRP Compliance

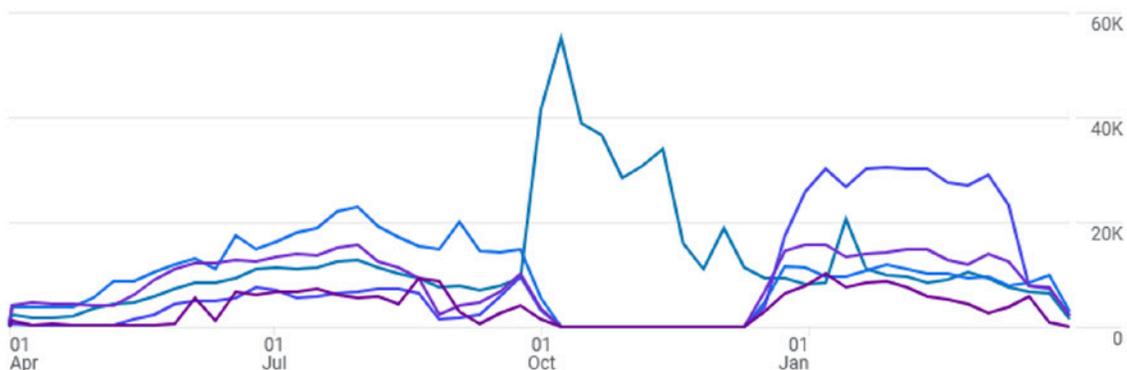
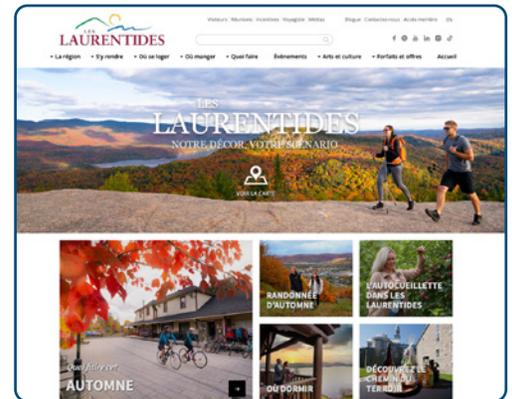
- Suite à la révision des politiques de confidentialité, les plateformes numériques ont été mise à jour en conformité avec la nouvelle réglementation RGPD/GDPR ([règlement général sur la protection des données](#)). Une nouvelle bannière d'acceptation des témoins reflétant la nouvelle politique de consentement mise en place par Google a été intégrée.

### • Création de nouvelles pages

- Forfaits : afin d'améliorer l'expérience utilisateur, un nouveau gabarit de page forfait a été développé. Le nouveau gabarit permet l'affichage d'image et du texte de plus grande taille pour une meilleure lisibilité. Un nouveau filtre a été ajouté permettant la sélection d'offres de nos partenaires par ville.
- Politique de confidentialité : contenant nos politiques de confidentialité sur le site Web et dans nos plateformes Web afin de se conformer à la nouvelle loi C25.
- Devenir membre de Tourisme Laurentides : pour mettre en valeur les avantages de devenir membre de Tourisme Laurentides.
- Développement de la destination : afin de promouvoir les actions de développement de la destination que Tourisme Laurentides élabore à partir des thématiques suivantes : l'inclusivité et l'accessibilité, l'innovation et l'authenticité ainsi que le développement durable et responsable.

### • Analyse

- **3 132 213** utilisateurs et **7 millions de pages vues** sur laurentides.com du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024 (augmentation de 174 % par rapport à 1.14 M en 2022-2023).
- **2 456 574** nouveaux utilisateurs, augmentation de **175 %**. Ces augmentations sont dues à une optimisation du site, un contenu plus pertinent à l'efficacité des stratégies au niveau du SEO et des campagnes.
- **17 %** du trafic provient de recherche organique.
- **28 %** du trafic provient de nos campagne Google Ads.



\*Du 2 octobre au 20 décembre 2023 : bris de Google Analytics sur le site Web laurentides.com

• **Les 10 pages les plus visitées**

1. Page d'accueil - FR
2. Page d'accueil - ANG
3. Quoi faire dans les Laurentides
4. What to do in the Laurentians
5. Calendrier des événements
6. Forfaits détente, plaisirs gourmands et culture
7. Forfaits villégiature
8. Forfaits et offres dans les Laurentides
9. Activités et attraits
10. Parc linéaire Le P'tit Train du Nord

• **Les visiteurs par type d'appareil**

- 64 % mobile
- 26 % ordinateur
- 10 % tablette

• **Provenance des visiteurs**

- Canada : 88 %
- États-Unis : 7 %
- France : 1 %
- Autres : 4 %

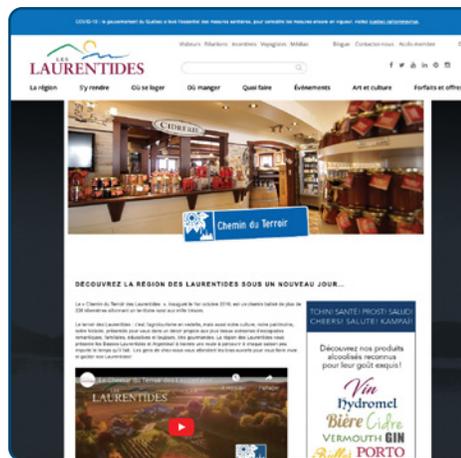
• **Médias sociaux**

- Facebook : 72 820 abonnés : + 2,3 %
- Instagram : 17 200 abonnés : + 44 %
- X (anciennement Twitter) : 5 843 abonnés : - 0,8 %
- TikTok : 4 200 abonnés : + 70 %
- LinkedIn TL : 2 200 abonnés : + 27 %
- LinkedIn Affaires : 500 abonnés : + 7 %
- YouTube : 729 abonnés : + 12 % / 4,4 M vues : + 66 %

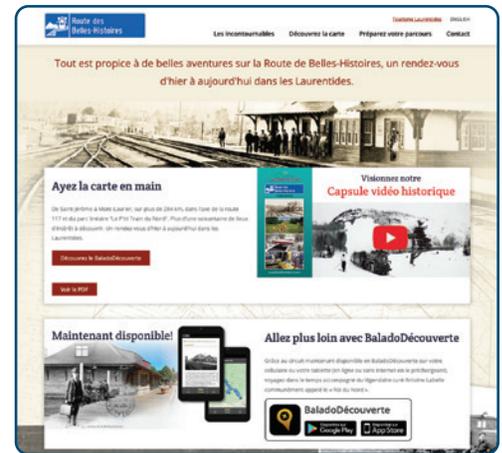


• **Sites dédiés aux deux routes touristiques officielles de la région**

- cheminduterroir.com  
75 260 pages vues

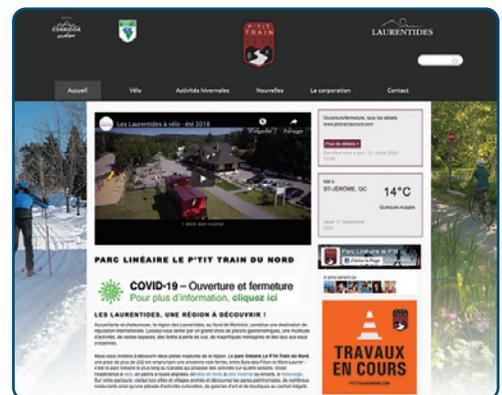


- routedesbelleshistoires.com  
115 051 pages vues

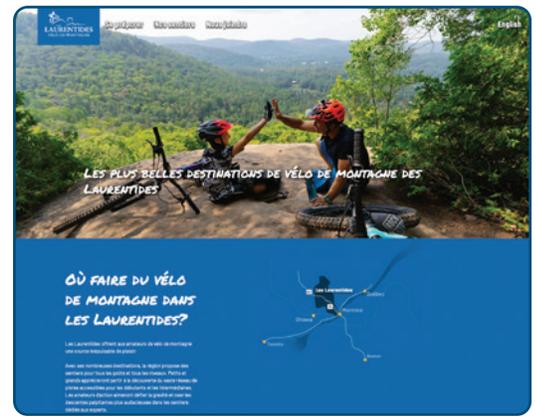


• **Site dédié au parc linéaire Le P'tit Train du Nord/parclineaire.com**

- 139 018 pages vues : + 15 %.
- Tourisme Laurentides assure financièrement plusieurs actions de promotion du P'tit Train du Nord dont le site Web parclineaire.com mettant en vedette les partenaires hébergements, attraits et les escapades vélo.



- Site dédié au vélo de montagne  
- velodemontagnelaurentides.com  
54 114 pages vues : -9,8 %



## PLUS DE 100 BILLETS DE BLOGUE

- 50 588 vues en français.
- 5 072 vues en anglais.
- Production de 101 billets de blogue (81 en français et 20 en anglais) :
  - Blogues hebdomadaires – Quoi faire dans les Laurentides.
  - Blogues sur les activités saisonnières.
  - Blogues thématiques (ex : Halloween, temps des Fêtes, Saint-Valentin).
  - Blogues dans les infolettres aux abonnés en lien avec les thèmes des campagnes marketing.

BLOGUE  
LAURENTIDES

### Quoi faire du 22 au 25 décembre 2023 dans les Laurentides?

21 DÉCEMBRE 2023



Nous sommes maintenant à quelques jours des festivités de Noël! Les activités et les événements ont lieu en abondance et c'est le moment de créer des moments ensoleillés entre amis ou en famille, de partir à la découverte d'activités extérieures, de plaisirs gourmands, de découvertes culturelles ainsi que les nombreux événements! Et pourquoi ne pas prolonger votre séjour en résidant dans les auberges, hôtels et centres de villégiature de la région? Découvrez nos suggestions d'événements et d'activités pour un week-end de Noël parfait dans les Laurentides:

CONTINUER À LIRE

### Découvrez les pourvoires des Laurentides

12 MAI 2023



Les pourvoires des Laurentides sont devenues incontournables à considérer lorsque l'on recherche une option d'hébergement plus que complète! Que vous soyez amateurs de randonnées, de canot, de kayak, de pêche ou de quad, c'est un véritable terrain de jeu qui s'offre à vous! Votre séjour ne sera que plus mémorable grâce à l'accueil chaleureux des pourvoires qui vous attendent pour vous faire découvrir les plus grands plaisirs de cette nature à l'état pur.

CONTINUER À LIRE

### Gîtes et petites auberges des Laurentides

13 NOVEMBRE 2023



Imaginez... vous laissez bercer par la douceur et la tranquillité des gîtes et petites auberges de la région. Vous y rencontrez des hôtes attentionnés et chaleureux qui se feront un plaisir de partager leur amour de la région en vous faisant découvrir et goûter les saveurs des Laurentides. Vous vous laissez aussi charmer par la joie de vivre et le bonheur contagieux des gens et profitez des nombreux attraits et paysages idéaux de la région afin de pratiquer vos activités de plein air préférées!

CONTINUER À LIRE

### Vacances en famille dans les Laurentides

16 MAI 2024



Les vacances en famille dans les Laurentides sont une aventure à part entière, où petits et grands peuvent se retrouver au cœur de la nature pour créer des souvenirs inoubliables. La région offre une multitude d'activités et de forfaits qui plairont assurément à toute la famille. Profitez de votre escapade estivale pour séjourner dans les auberges, hôtels, gîtes, pourvoires, campings et centres de villégiature de la région. Découvrez nos suggestions pour vivre des vacances complètement incroyables remplies d'amusement et de découvertes:

CONTINUER À LIRE

## Participation au programme Laurentides Affaires – 45 partenaires au 31 mars 2024

- À l'Abordage
- Arctic Adventure
- Association de villégiature Tremblant (AVT)
- Auberge du Lac Morency
- Auberge du Lac des Sables
- Auberge Val Carroll
- Aventures plein air St-Hippolyte
- AX Hôtel Mont-Tremblant
- Camp de base Tremblant
- Casino de Mont-Tremblant
- Centre d'activités et golf Le Sélect
- Centre d'activités nature Kanatha-Aki
- Centre de villégiature Lac Fiddler
- Chalets Royal Laurentien
- Cidrerie Lacroix
- Domaine des Pays d'en Haut
- D-Tour
- Estérel Resort
- Fairmont Tremblant
- Hélibellule
- Héli-Tremblant
- Holiday Inn Express & Suites Tremblant
- Hôtel du Lac-Carling
- Hôtel Manoir Saint-Sauveur
- Hôtel Marriott Residence Inn
- Hôtel Quintessence
- Hôtel Saint-Jérôme Best Western
- Hôtel UNIQ – Domaine Saint-Bernard
- Hôtel Spa Mont-Gabriel
- Impéria Hôtel & Suites
- Labonté de la Pomme, verger, miellerie & cabane à pommes
- Le Couvent Val-Morin
- Le Grand Lodge Mont-Tremblant
- Le Westin Tremblant
- Logoflex
- Scandinave Spa Mont-Tremblant
- Sentier des cimes Laurentides
- Sommet Saint-Sauveur
- StoneHaven Le Manoir | Relais & Châteaux
- Tag E-Karting – Académie Tag Karting
- Théâtre du Marais
- Tyroparc
- Wasabi Leadership
- Ziptrek Écotours Tremblant

## État des demandes et des réservations

En 2023-2024, notre service de Tourisme d'affaires a confirmé 16 groupes totalisant 1 633 nuitées pour des revenus hôteliers prévus de 662 458 \$.

Le tourisme d'affaires est en reprise. Les actions de promotion de Tourisme Laurentides ont recommencé en 2023-2024.

- Nouvelle coordonnatrice au Tourisme d'affaires, Janie Bolduc-Jacob.
- Formation d'un comité de consultation pour aider dans la planification des actions de Laurentides Affaires. Cinq nouvelles entreprises ont joint le groupe.
- 2023-11-14 et 2024-02-28 : rencontres du comité.
- Visite de toutes les entreprises membres de Laurentides Affaires par la nouvelle coordonnatrice.

## Représentation dans les congrès, bourses, salons ou événements corporatifs

*Rencontres préparatoires avec les partenaires participants suivies d'un bilan.*

- 2023-05-11 : The Event, Ottawa.
- 2023-08-14 : Événement REVEAL + Salon CMEÉ, Toronto.
- 2023-08-22 : Salon Momentum, Montréal.
- 2023-09-14 : Événement réseautage à l'ITHQ, Montréal.
- 2023-11-29 : Bourse touristique et colloque NOVAT, Montréal.
- 2024-02-06 : Événement REVEAL, Ottawa.
- 2024-02-07 : Salon Tête à Tête, Ottawa. ►
- 2024-02-22 : Salon Expérience, Montréal.
- 2024-03-20 : Événement réseautage au Café Ricardo Québec.
- 2024-03-26 : Salon Momentum, Laval. ►



## • Tournées de familiarisation et événements clients

- 2023-10-18 au 2023-10-19 : tournée de familiarisation affaires.
  - 4 Clients potentiels.
  - 21 entreprises participantes : Labonté de la Pomme, Tag E-Karting, Centre de villégiature Lac Fiddler, Wasabi Leadership, Hôtel Manoir Saint-Sauveur, StoneHaven Le Manoir | Relais & Châteaux, Auberge du Lac des Sables, Fairmont Tremblant, AVT (centre de villégiature, Westin Tremblant, Residence Inn by Marriott, Holiday Inn Express & Suites Tremblant, Camp de base Tremblant), Hôtel Quintessence, D-Tour, Le Grand Lodge Mont-Tremblant, Sentier des cimes Laurentides, Tyroparc, Estérel Resort, Aventures plein air Saint-Hippolyte et Auberge du Lac Morency.
- 2023-09-27 et 2023-10-10 : rencontres préparatoires avec les partenaires qui participent à la tournée de familiarisation suivi d'un bilan de la tournée.

## • Placements publicitaires - positionnement et partenariats avec les membres de Laurentides Affaires

Collaboration avec les journalistes pour reportages sur le tourisme d'affaires

- 2023-04-12 : Journal Les Affaires – dossier tourisme d'affaires et d'agrément. ►
- 2023-08-24 : La Presse+ – Guide réunions et congrès.
- 2023-10-04 : Le Devoir – Cahier réunion et congrès. ▼
- 2024-02-16 : La Presse+ – Tourisme d'Affaires.

## • Numériques

- Placements médias :
  - 2023-06-20 à 2024-08-22 : plateforme Momentum Plus.
  - 2023-09-12 : La Presse+ Écosystème guide réunion et congrès.
  - 2023-10-14 au 2023-10-30 : ledevoir.com.
  - 2024-02-24 au 2024-03-11 : ledevoir.com.
  - 2024-03-19 : La Presse+, dossier réunion et congrès. ▼
  - 2024-03-19 au 2024-04-18 : La Presse+ Écosystème, dossier réunion et congrès.
- 2023-07-01 au 2024-03-31 : Campagne de mots-clés – 50 % Québec et 50 % Ontario.

## • Médias sociaux, infolettres et blogues

- Campagne LinkedIn – Laurentides Affaires Partenaires – Période du 15 janvier 2024 au 31 mars 2024. 50 % Québec et 50 % Ontario.
- Infolettres :
  - 2023-06-08 : nouveautés incluant le guide du planificateur.
  - 2023-08-04 : nouveaux membres Laurentides affaires pour 2023-2024 et le ski d'été à Tremblant, incluant le guide du planificateur.
  - 2023-11-02 : actualités.
  - 2023-11-06 : forfaits des Fêtes.
  - 2023-11-13 : forfaits des Fêtes, 2<sup>e</sup> partie.
- Blogue affaires :
  - 2023-11-15 : Tendances 2024.
  - 2023-12-12 : Un Lac-à-l'épaule réussi dans les Laurentides ! – par Geneviève O'Gleman, animatrice et productrice.
  - 2024-01-03 : Team Bulding à saveurs du temps des sucres.



• **Tourisme d’Affaires Québec (TAQ)**

- 2023-04-01 : renouvellement de l’adhésion Destination à Tourisme d’Affaires Québec comme membre Privilège.
- 2023-06-22 : présentation de l’étude Léger en tourisme d’affaires visant à mesurer les tendances et à dresser l’état des lieux en matière de développement durable et responsable pour les événements d’affaires.
- 2023-07-07 : assemblée générale annuelle.
- 2023-11-22 : rencontre préparatoire pour la bourse touristique du 29 novembre.

• **Développement des affaires et visites avec firme spécialisée :**

10 rencontres avec les représentants de la firme : suivis de l’organisation des événements, du plan annuel de Laurentides Affaires, de la planification des actions et de la mise à jour des mandats.

- Rapport de performance :

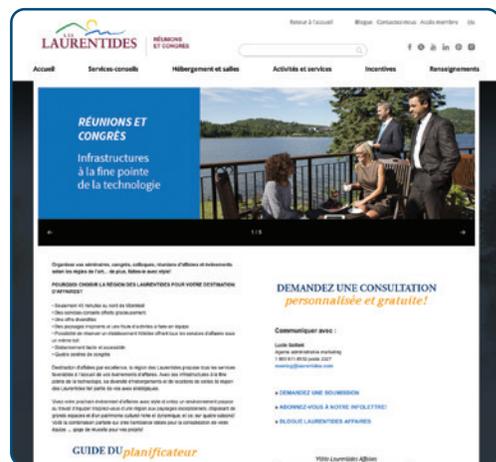
- Appels : 6 520
- Clients potentiels : 433
- Demandes sortantes : 38
- Demandes entrantes : 35
- Prise de rendez-vous : 10
- Intérêts pour les événements : 232
- Suivis planifiés : 268
- Prospects qualifiés : 693
- Envoi de 28 infolettres ou teasers pré-bourses, invitations à des événements, tournée de familiarisation etc. à plus de 4 400 destinataires.

• **Voyages de motivation – marché Europe francophone**

- FAM MICE Séminaire Air Transat, du 14 au 16 septembre 2023, 14 personnes.
- Placements média : TendanceNomad #55 – publicité et éditorial sur la région + encart de 4 pages Laurentides (septembre 2023). ►
- Placements média : TendanceNomad #56 – publicité et éditorial sur la région (novembre/décembre 2023).
- Placements média : TendanceNomad Guide événementiel 2024 – 1 page de pub + 1 bannière web (décembre 2023).

**Statistiques site Web laurentidesaffaires.com**

- 71 899 vues : + 94 %.



# Représentations nationales et internationales

Le programme de commercialisation internationale supporté par Développement Économique Canada pour les régions du Québec, permet à Tourisme Laurentides de représenter la région des Laurentides et ses produits sur les marchés internationaux. Nature d'Amérique, avec son club exportateur qui compte maintenant 46 membres, positionne une offre ciblée aux tour-opérateurs et aux réceptifs. Après un ralentissement important des activités au cours des dernières années, l'année 2023-2024 a confirmé une reprise dans les voyages provenant des marchés internationaux. Plusieurs tournées ont eu lieu et Tourisme Laurentides a repris presque à un niveau pré-pandémie sa participation à de nombreuses bourses à l'exception du marché de la Chine. La campagne publicitaire en B2B a également repris. De plus, un accompagnement auprès des entreprises permet de développer des offres multiproduits pour une mise en marché par les tour-opérateurs.

Les Grandes Tournées quant à elles, permettent un positionnement de la région et de ses expériences auprès des journalistes, équipes de tournage, photographes, blogueurs, influenceurs afin, entre autres, de les inciter à visiter la région lors de tournées de familiarisation.

36 tournées (médias et industries) ont été accueillies durant l'année avec plus de 165 participants.



Développement  
économique Canada  
pour les régions du Québec

Canada Economic  
Development  
for Quebec Regions

Québec



bonJOUR Québec

## Programme Nature d'Amérique (PNA)

### Participants (2023-2024) :

- Auberge de l'Abbaye d'Oka
- À l'Abordage
- Air Mont-Laurier
- Auberge du Lac Morency
- Auberge Val Carroll
- Aventures Kiamika
- Aventures Plein Air Saint-Hippolyte
- AX Hôtel Mont-Tremblant
- C.Blou le Trappeur
- Canada Motoneige/Outdoor Logistik
- Casino de Mont-Tremblant
- Centre d'activités nature Kanatha-Aki
- Centre de villégiature Lac Fiddler
- Chalet Platinum (Platinum gestion immobilière)
- Cidrierie Lacroix
- D-Tour
- Fontbrune Expédition
- Hélibellule
- Héli-Tremblant
- Homewood suites by Hilton
- Hôtel de montagne Cap Tremblant
- Hôtel du Lac-Carling
- Hôtel Manoir Saint-Sauveur
- Hôtel Quintessence
- Hôtel UNIQ – Domaine Saint-Bernard
- La P'tite Cabane d'la Côte – Les Rondins
- Labonté de la Pomme, verger, miellerie & cabane à pommes
- Le Grand Lodge Mont-Tremblant
- Le Rabaska Lodge
- Les Suites Tremblant
- Microbrasserie Shawbridge
- Nouveau Monde Rafting
- Parc national du Mont-Tremblant
- Parc régional de la Rivière-du-Nord
- Parc régional du Poisson Blanc
- Parc régional Kiamika
- Parc régional Montagne du Diable
- Pourvoirie des 100 lacs sud
- Pourvoirie Mekoos
- Scandinave Spa Mont-Tremblant
- Selenia Lodge
- Sentier des cimes Laurentides
- StoneHaven le Manoir |Relais & Châteaux
- Tyroparc
- Verger Richard Legault
- Ziptrek Ecotours Tremblant



## • Développement des affaires et visites clients

- 2023-04-12 : infolettre aux médias et agents de voyages du Mexique pour présenter notre nouvelle représentante au Mexique, Monica Gonzales de la firme Alt Room. Monica représente la région lors d'événements autant en B2B que B2M et développe des relations avec plusieurs membres de l'industrie au Mexique, agents de voyage et tour-opérateurs.
- 2023-04-24 : visite et formation Réceptif Canadian Receptiv Tour à Montréal.
- 2023-04-24 au 26 : formation Laurentides — FAM pour la représentante de Tourisme Laurentides au Mexique
- 2023-04-18 au 23 : formations par Monica Gonzales de Alt Room, 20 agents de voyages du Mexique à Guadalajara.
- 2023-05-01 : sollicitation auprès de tour-opérateurs clés du Mexique : Viajes Palacio, Mundo Y.
- 2023-06-06 : formation et développement de produits chez le tour-opérateur Viajes Travel Shop.
- 2023-10-02/6 : rencontres et formations en B2B avec les tour-opérateurs : Voyamar, Atelier du Voyage, Terra Canada, Maison des voyages (groupe le Figaro), Manawa, Visiteurs, TUI, Comptoir des voyages, Voyages Internationaux.
- 2023-10-04 : séminaire Julia Tour à Mérida.
- 2023-10-16 : visites chez Relais & Châteaux, Air Transat, Travel Report et Post Mag.
- 2023-10-26 : présentation aux employés de Viajes de Gala.
- 2023-10-27 : présentation aux employés de Prisma Operadora.
- Envoi de 14 infolettres aux médias et agents de voyages du Mexique sur les thématiques suivantes : spa, Chemin du Terroir, plein air, hébergement, Route des Belles-Histoires, saveurs locales, automne, aventure, parcs, le P'tit Train du Nord, incontournables de l'hiver.

## • Représentation dans les bourses, salons ou événements

- 2023-05-09 : bourse AdventureELEVATE, Portland, États-Unis - médias B2M et trade B2B.
- 2023-05-30 au 2023-06-02 : bourse Rendez-Vous Canada, Québec - B2B. ►
- 2023-10-03 au 05 : bourse IFTM Top Résa, Paris - B2B/B2M Incentives.
- 2023-10-02 : 25<sup>e</sup> anniversaire du réceptif TOUNDRA Voyages à Paris.
- 2023-10-04 : organisation de l'événement Incentives avec Air Transat à Paris.
- 2023-10-16 : mission Bonjour Québec, Mexico et Monterey, Mexique - B2B/B2M et influenceurs.
- 2023-10-30 et 31 : bourse annuelle Bienvenue Québec, Trois-Rivières - B2B. Tourisme Laurentides a organisé le lunch à la saveur des Laurentides « De la forêt à votre table ». Allocution de bienvenue par le directeur général de Tourisme Laurentides. Menu personnalisé et remise de cadeau. Présentation d'une vidéo régionale, Laurentides sur 4 saisons. Plus de 300 participants. ►
- 2023-11-07 : congrès annuel de l'AEQ à La Malbaie.
- 2023-11-10 : Événement Nordamerikatage pour le tour-opérateur CRD, Hambourg, Allemagne - B2C.
- 2023-11-13 : soirée Bonjour Québec, Hambourg, Allemagne - B2B/B2M.
- 2023-11-14 : Showcase Europe - Destination Canada (marchés France - Allemagne - Royaume-Uni), Hambourg, Allemagne - B2B.
- 2023-11-17 : enregistrement d'une formation aux Agents de voyage du marché Allemand avec FVW, le média professionnel le plus important en Allemagne pour le réseau des agents de voyages, Hambourg, Allemagne - B2B.
- 2023-11-20 : Bonjour Québec, Paris - tour-opérateurs et agences réceptives - B2B. ►
- 2023-11-21 : Bonjour Québec, Lille - 15 tour-opérateurs et agences - B2B.
- 2023-11-22 : rencontre tour-opérateur Maison des voyages – Formation Laurentides et Route des explorateurs.
- 2023-11-28 : congrès annuel de l'ARF à Sherbrooke.



## • Placements publicitaires

- National Geographic : 4 mai 2023 - Marché UK B2C et 2 novembre 2023 (thématique Sports d'hiver).
- GVQ : Brochure Canada 2024/2025 - Marché Canada & Multi-Europe Francophone. ►
- Jonview Canada : Tarif (Canada Independent traveller & Escorted holidays) 2024/2025 - Multi marché FIT B2B. ►
- Jonview Canada : brochure Collection été 2024 - Marché Multi Europe francophone FIT B2B.
- Magazine « Direction Canada » Éditions Vasco édition septembre/octobre/novembre - Marché France B2C.
- Magazine « Direction Canada » Éditions Vasco : « Tout Schuss dans Les Laurentides » édition décembre/janvier/février - Marché France B2C et édition mars-avril- mai 2024. ▼
- Magazine Escapade : édition décembre 2023/janvier/février/mars 2024 - Marché France B2C.
- Magazine Meine Reise – spécial Canada : édition décembre 2023, et édition mars-avril- mai 2024, Marché Allemagne.



## • Statistiques laurentides.com - section Voyagistes et Incentive :

- Section Voyagistes : 14 670 vues
- Section Incentives : 591 vues
- Landing pages internationales en différentes langues : 121 vues



La  
**Route** des  
**EXPLORATEURS**  
| MONTRÉAL | OUTAOUAIS  
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE | LAURENTIDES

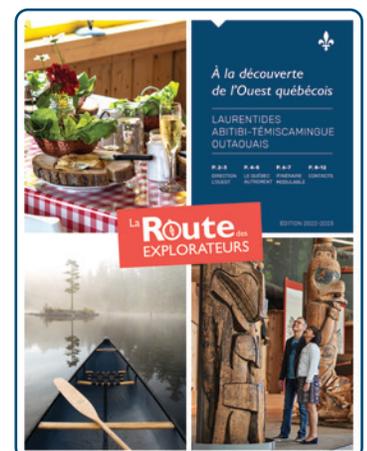
**TOURISME**  
**LAURENTIDES**

**TOURISME** ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

**OUTAOUAIS**

## • La Route des Explorateurs (RDE)

- Mise sur pieds d'un comité de gestion afin d'encadrer la création d'une nouvelle image de marque. Suivront de nouveaux outils afin de faire la promotion de la route ainsi qu'une refonte du site Web en 2024-2025.
- Avril et mai 2023 : mise à jour du dépliant Trade en vue de la Bourse RVC.
- Entre avril et mai : plusieurs rencontres des délégués RDE : préparation Soirée RVC 2023 et tournées de familiarisation Médias en vue.
- Magazine ADAC Reise : 4 pages de contenu – parution en décembre.
- Organisation de plusieurs rencontres de planification du comité gestion de la Route en vue d'une nouvelle stratégie pour 2024-2025, incluant des études sur les marchés français et allemands, un appel d'offres pour une nouvelle image de marque, ainsi que la participation au Showcase Europe à Hambourg organisé par Destination Canada, ciblant les marchés France, Allemagne et Royaume-Uni en B2B.
- 2023-07-15/16 : tournée de familiarisation du délégué.



## Les Grandes Tournées



Développement  
économique Canada  
pour les régions du Québec

Canada Economic  
Development  
for Quebec Regions



TourVal Communications, représenté par Valérie Fortier pour les relations médias – marchés Québec anglophone, reste du Canada et États-Unis

### • Relations de presse nationales et internationales – actions

- Relations avec les médias, mise à jour des listes, collaboration avec l'Alliance, les BDQ, Destination Canada et les partenaires.
- Coordination et accompagnements de tournées de presse.
- Envois des cahiers de nouveautés, des calendriers d'événements et de toute autre communication pertinente aux demandes des médias.

### • Bourses médias

- 2023-04-17 : Événement Bonjour Québec, Toronto.
- 2023-04-19 : Événement Bonjour Québec, Vancouver. ►
- 2023-06-14 au 18 : TMAC – Travel Media Association of Canada à Sudbury.
- 2023-09-25 : bourse Go Média, Saskatoon - B2M pour la Route des Explorateurs.
- 2023-10-03/04 : Bourse Média, Québec.
- 2023-10-11 : Événement Bonjour Québec, Toronto.
- 2023-11-18 : Bonjour Québec, Paris - 15 influenceurs/B2M.
- 2023-11-20 : Bonjour Québec, Paris - 21 médias/B2M.
- 2024-03-26 et 27 : bourse médias Québec.



### • Tournées de familiarisation Médias et tour-opérateurs/Réceptifs

Organisation, recherche, démarchage et coordination de tournées de presse qui sont, pour la plupart, principalement les tournées de groupes accompagnées par Tourisme Laurentides ou un partenaire régional. La recherche, l'organisation et la coordination sont orientées selon l'objet de la demande quant au choix du secteur ou de l'activité. Tourisme Laurentides suggère le plus grand nombre de produits et de secteurs, toujours dans un esprit régional. Les tournées sont réalisées par Tourisme Laurentides et/ou en collaboration avec l'Alliance, Tourisme Montréal ou d'autres régions du Québec et sont soutenues par Développement économique Canada pour les régions du Québec et l'Alliance de l'industrie touristique.



### 164 personnes ont été reçues dans les Laurentides d'avril 2023 à mars 2024!

- France (35) : Médias : Tournée Easy Voyage; Le Figaro Sports; multi-médias pour la Route des Explorateurs; National Geographic France; représentants Air Transat; tour-opérateur Voyages internationaux VI; Destination Canada France.
- Multimarchés (33) : Industrie : 2 tournées Post Rendez-Vous Canada 2023 B2B; Incentives avec THINK Incentives (groupe Toundrigo); Tournée Jonview Canada.
- Japon (27) : Industrie : agents de voyage et représentants d'Air Canada.
- Mexique (26) : Médias : Travel Report; influenceur Géraldine Bazan; Industrie : Destination Canada Mexique; tour-opérateur Dream Destination; tour-opérateurs thématique Siente la Magia del invierno en Québec.

- Brésil (13) : Industrie : tour-opérateur Personal Brasil; Représentants d’Air Canada.
- Belgique et Suisse (12) : Médias : Vif Week-End – Groupe Forzia; Cath et Ludo au bout du monde. Industrie : TP Master Tour; Cariboo Travel; TO Knecht Resein.
- Canada (7) : Médias: Homefront Magazine; Ottawaroadtrip.com; Vacay.ca et médias sud-ouest Ontario; blogeurs Solmaz Khosrows-hahian et Krystle Ng-A-Mann.
- Royaume-Uni (7) : Médias : journaliste Ruaridh Nicoll, The Telegraph, « Culture francophone »; groupe médias/Fall colors; Irish Daily; Luxury Life Style – Olivia Cox.
- États-Unis (2) : Médias : Associated Press.
- Allemagne (2) : Industrie : Faszination ski & golf.



## On a parlé de nous!

Plus de 380 articles incluant 120 articles dans les médias hors Québec!  
 Pour consulter les articles, [cliquez ici](#).

**SERVICE DE L'ACCUEIL**

ET DE L'INFORMATION



## Bureau d'information touristique Laurentides à la Porte-du-Nord

- **Activités régulières d'information, de recherche de contenu et de publipostage.**
- **Statistiques d'achalandage - 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024 :**
  - Au comptoir : 3970
  - Par courriel : 1655
  - Par téléphone : 1157
  - Envois postaux : 1831

- **Provenance de la clientèle/visiteurs :**
  - Québec (majoritairement de Montréal, des Laurentides, Montérégie, Laval et Lanaudière) : 74 %
  - France : 8 %
  - États-Unis : 6 %
  - Ontario : 5 %
  - Autres (Belgique, Allemagne, Suisse, Espagne, Royaume-Uni, Japon et une trentaine d'autres pays) : 7 %



## Politique des lieux d'accueil et de renseignements touristiques

- 2023-11-01/03 : participation aux Journées de l'accueil touristique à Montréal et présentation de la nouvelle stratégie d'accueil, Bonjour Accueil. La mise en œuvre complète s'est effectuée au cours du printemps 2024.
- 2024-02-23 : rencontre des responsables en accueil au niveau national. Échanges et précisions sur les modifications aux critères d'agrément des Lieux d'accueil et de renseignements touristiques (LART).



## Réseau des lieux d'accueil touristique des Laurentides

- 2023-06-01 : avis reçu de la municipalité de Labelle. Fermeture permanente du BAT de Labelle – retrait de la signalisation sur la route 117.
- BAT de Sainte-Agathe-des-Monts : entente entre la ville de Sainte-Agathe-des-Monts et le P'tit Train du Nord. L'organisme assurera la gestion du BAT pour l'été 2023 à titre de projet pilote, reconduction de l'entente pour l'été 2024.
- 2023-07-06 : formation des employés du BAT de Sainte-Agathe-des-Monts.
- Avis de déménagement du Bureau d'Accueil Touristique (BAT) de Mont-Tremblant, secteur village, vers le Centre de villégiature Tremblant. Le local sera partagé avec la Sépaq et les différents pôles de Mont-Tremblant. Une demande d'agrément a été soumise au ministère du Tourisme et au ministère des Transports. Ouverture : mai 2024.
- 2024-03-25 : première table régionale des responsables en accueil - comme indiqué dans les nouveaux critères d'encadrement des lieux d'accueil et de renseignements touristiques, les mandats des ATR avec leur réseau d'accueil sont :
  - Échanger sur divers sujets propres à la région, à l'accueil et aux partages des bonnes pratiques.
  - Transmettre aux gestionnaires de sa région les informations discutées lors des rencontres de la table des responsables de l'accueil.
  - Analyser les défis des gestionnaires locaux et identifier les réussites et les adresser à la Table nationale.

# COMMUNICATIONS

## AVEC LE MILIEU



## Participation de Tourisme Laurentides à plusieurs conseils d'administration et à de nombreux comités de travail et suivis sur différents dossiers d'intérêt régional avec les partenaires suivants :

Association de villégiature Tremblant – membre du CA (observateur)

Association des centres de ski des Laurentides – coordination TL administration et promotion – regroupement des 12 stations de ski

Association des pourvoires des Laurentides – Plan d'action et coordination des campagnes de l'Association en partenariat avec TL

Chambres de commerce de la région – promotion, développement\*

CLD d'Antoine-Labelle – promotion, développement\*

Culture Laurentides, membre du CA

Conseil régional de l'environnement des Laurentides Living Lab Action Climat\*

\* participation ponctuelle sur demande ou suivis

Créneau d'excellence Tourisme de villégiature quatre saisons ACCORD TV4S, présidence, organisme hôte\*

Le P'tit Train du Nord – promotion

MRC de la région des Laurentides (8) et les corporations de développement économique\*. Plan de développement touristique.

Table d'harmonisation du parc national du Mont-Tremblant, membre

Tourisme Aérien Laurentides – promotion\*

Tourisme Basses-Laurentides\*

Tourisme Mirabel\*

Tourisme Mont-Tremblant\*

### Association des centres de ski des Laurentides (ACSL)

- 2023-06-29 : assemblée générale annuelle.
- Nouvel exécutif : Simon Pagé (Les Sommets) président; Camille Boulay (Mont Blanc) – vice-présidente; Isabelle Émond (Vallée Bleue) – trésorière.
- Coordination et production de la campagne de promotion hiver 2023-2024.
- Administration et comptabilité.



### Association des pourvoires des Laurentides (APL)

- Coordination et production du plan 2023-2024.
- 2023-11-16 : rencontre avec le comité marketing en prévision de l'AGA et coordination du plan d'action 2024-2025.
- 2023-12-12 : assemblée générale annuelle - Présentation des résultats des actions 2023-2024. ►
- 2024-01-12 : envoi du plan d'action marketing 2024-2025.



**Pourvoires  
Québec  
Laurentides**

### Association de Villégiature Tremblant (AVT)

- 2023-06-02/2023-11-28 : réunions spéciales du CA de l'AVT.
- 2024-01-23 : introduction du DG à l'équipe de l'AVT.
- 2024-02-07 : confirmation de participation au partenariat AVT, TMT, MRC Laurentides et TL. Programme-pilote de navettes entre MTL et Tremblant.



### Chambre de commerce et de tourisme de la Vallée de Saint-Sauveur

- Communications en vue d'une campagne en partenariat pour 2024-2025.



### Culture Laurentides

- 2023-05-25 / 2023-12-07 : participation aux rencontres du conseil d'administration, Manon Lefebvre, membre élue dans la catégorie Partenaires du milieu.
- 2023-06-15 : assemblée générale annuelle.
- 2023-11-22 : Grands Prix de la culture – remise d'un prix. ►



### Film Laurentides

- Renouvellement de l'entente de promotion.
- 2023-05-01 : participation au colloque *Démystifier l'accueil des tournages*. ►



### Le P'tit Train du Nord

- 2023-10-26 : rencontre avec la directrice générale – production de la prochaine carte du P'tit Train du Nord.
- Rédaction du rapport annuel 2022-2023.
- Placements médias – imprimés, numérique.



### Tables d'harmonisation des parcs nationaux

- 2023-06-15 (N/D) /2023-10-25/2023-11-09 : table d'harmonisation du parc national du Mont-Tremblant.



### Tourisme Mont-Tremblant (TMT)

- Partenariat aux campagnes été 2023 et hiver 2023-2024 (Voir section marketing).



## Participation aux événements

### ▼ 2023-04-06 Mirabel

Dévoilement de la programmation de Volaria 2023



Feu Paul Houde, porte-parole, Mélanie Poirier, Maude Paquette, directrice générale de Volaria et Natalie Danis de Tourisme Laurentides

### ▼ 2023-06-21 Saint-Sauveur

Inauguration des nouveaux locaux du musée du ski des Laurentides



Manon Lefebvre et François Peloquin de Tourisme Laurentides, Jean Gariépy, maire de Saint-Sauveur, Pierre Urquhart, Guy Thibodeau du musée du ski

### ▼ 2023-05-10 Nomingue

Portes ouvertes Les Toits du Monde



Élisabeth Legault de Tourisme Laurentides

### ▼ 2023-06-29 Saint-Jérôme

Première Théâtre Gilles-Vigneault



Chantal Trottier, Lilianne Vaillancourt, Guylaine Forest et Manon Lefebvre de Tourisme Laurentides

### ▼ 2023-05-18 Sainte-Adèle

Dévoilement de la programmation des soirées Nostalgia



Mélanie Poirier de Tourisme Laurentides et la mairesse de Sainte-Adèle, madame Michèle Lalonde

### ▼ 2023-06-29 Saint-Sauveur

Assemblée générale annuelle de l'association des Centres de ski des Laurentides



Nicolas Vallières, Centre de ski Belle Neige, Manon Lefebvre de Tourisme Laurentides, Alexandre Sarrazin, Mont Avalanche, Isabelle Émond, Ski Vallée Bleue, Simon Pagé, Les Sommets, Nadine Lamarche et Claude Plamondon, Ski Chantecler

▼ 2023-07-26 Saint-Sauveur  
Soirée d'ouverture du FASS



Sonia Bélanger, députée de Prévost et Ministre responsable des Aînés, Étienne Lavigne du FASS et Manon Lefebvre de Tourisme Laurentides

▼ 2023-10-12 Mont-Tremblant  
Tourisme Mont-Tremblant – Conférence annuelle de l'industrie



Daniel Blier de Tourisme Mont-Tremblant et Manon Lefebvre de Tourisme Laurentides

▼ 2023-07-27 Mont-Tremblant  
Joyeux Tremblant



France Forget de Joyeux Tremblant, entourée de Natalie Danis et Élisabeth Legault de Tourisme Laurentides

▼ 2023-10-14 Saint-Sauveur  
Conférence de presse Sommet Saint-Sauveur



Béatrice Hébert, et Louis-Philippe Hébert des Sommets, Martin Lacelle et Manon Lefebvre de Tourisme Laurentides, Simon Pagé, David Dufour et Christian Dufour des Sommets

▼ 2023-09-18 Montréal  
Première du film Simple comme Sylvain



Marie-Josée Pilon de Film Laurentides et Manon Lefebvre de Tourisme Laurentides

▼ 2023-11-22 Saint-Jérôme  
Grands Prix de la culture Laurentides



Les Lauréats 2023 et Manon Lefebvre de Tourisme Laurentides

▼ 2023-12-03 Tremblant  
Coupe du monde Tremblant



*Mélanie Poirier et Élisabeth Legault de Tourisme Laurentides*

▼ 2024-02-07 Tremblant  
Inauguration de la sculpture de glace Bonjour



*Jean-François Gour et Noémie Denault, Station Mont-Tremblant, Mélanie Poirier de Tourisme Laurentides, Isabelle Julien, AITQ et Charlotte Raphael, Station Mont-Tremblant*

DÉVELOPPEMENT

DE LA DESTINATION



# PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE DES LAURENTIDES (PSDTL) HORIZON 2030 ET PLAN DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE DURABLE (PDTD)



Suite à maintes consultations et entrevues avec ses membres, ses partenaires et les parties prenantes régionales de l'industrie, Tourisme Laurentides a procédé, en 2023-2024, à l'élaboration d'un Plan stratégique de développement touristique durable des Laurentides (PSDTL) 2023-2030. Ce processus, entamé en 2020 mais qui a dû être retardé vu la conjoncture provoquée par la pandémie, s'est avéré essentiel afin de bien saisir les enjeux courants dans l'industrie, mais aussi afin d'aligner les objectifs de développement de la destination avec les priorités gouvernementales et régionales en ce qui a trait à l'adaptation vers la durabilité. Le PSDTL 2023-2030 fut déposé et validé par le ministère du Tourisme en 2023-2024, et servira de cadre directeur afin d'assurer la viabilité et prospérité de l'industrie touristique en région. Un sommaire du Plan est disponible sur le site Web [laurentides.com](http://laurentides.com).

## DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE RÉGIONAL

Programmes d'aide, soutien financier et développement de l'offre.

### Entente de partenariat régional en tourisme - EPRT 2020-2022

En vertu de l'Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT) avec le ministère du Tourisme, ce fonds de 1 172 000 \$ a été mis en place par le ministère du Tourisme pour les exercices 2020-2021 et 2021-2022. Pour la première année, une somme de 703 219 \$ a été confirmée et l'organisme a mis en œuvre le volet 1 de l'EPRT visant le soutien aux mesures sanitaires pour les entreprises touristiques. L'organisme a laissé les frais de gestion de 7,5 % qui lui étaient accordés pour la coordination du programme au projet des entreprises vu la très forte demande. L'EPRT volet 1 s'est terminée le 1<sup>er</sup> octobre 2021 et les sommes résiduelles au montant de 33 948 \$ ont été transférées à l'EPRT volet 3.

L'EPRT volet 3 a débuté au printemps 2021 et une somme de 468 813 \$ y a été attribuée (incluant des frais de gestion de Tourisme Laurentides). Une bonification de 110 222 \$ provenant du ministère du Tourisme a été confirmée le 1<sup>er</sup> mars 2022 et un suivi a été fait auprès des promoteurs. À la suite de la finalisation des derniers dossiers à l'automne 2023 avec le versement des contributions liées aux projets en fin de développement de 289 435 \$ ainsi que des frais de gestion de 21 461 \$, Tourisme Laurentides a procédé à la fermeture du programme de financement cadré par l'Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT) 2020-2022 en novembre 2023. Le solde non utilisé de 10 065 \$ a été transféré vers le compte des revenus de la taxe sur l'hébergement - développement.

- Avril à juin 2023 :
  - Suivis avec les promoteurs.
  - Préparation de quelques avenants pour les modifications de coûts ou les modifications à l'échéancier du projet.
  - Suivis des projets pour l'obtention des rapports finaux.
  - Mise à jour de l'annexe F.
  - 3 projets terminés et 1 abandon.
  - 4 versements pour un montant de 83 962 \$ et 1 remboursement reçu de 5 000 \$.

<b>Résumé de l'EPRT volet 3</b>	
Nombre de projets acceptés	34
Nombre de projets annulés	6
Nombre de projets terminés	28
Nombre de projets en cours de réalisation	0
Coûts totaux soumis	5 346 609 \$
Aide demandée	755 511 \$
Aide annoncée	691 855 \$
Bonification	110 222 \$
Montant projets annulés qui fut redistribué aux promoteurs	45 524 \$
Aide versée	759 369 \$
Montants projets annulés et résiduels	88 232 \$
Versements à venir	0 \$

### **Entente de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme EPRTNT 2022-2025**

En vertu de l'Entente de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme (EPRTNT) avec le ministère du Tourisme (MTO), ce fonds de 2 217 000 \$ vise à renouveler et bonifier l'offre touristique en région en fonction du Cadre d'intervention 2021-2025 - Agir aujourd'hui - Transformer demain, du Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025 et des priorités régionales. Mis en place pour les exercices 2022-2023, 2023-2024 et 2024-2025 par le ministère du Tourisme, une somme de 715 200 \$ a été confirmée pour la deuxième année, sur laquelle des frais de gestion de 7,5 % ont été appliqués. Pour cette même année, l'engagement de Tourisme Laurentides est de 734 665 \$ via la taxe sur l'hébergement. Des sommes ont été engagées à la suite de l'approbation des projets par le comité de gestion de l'EPRTNT en juin 2023. Les contributions du MTO et de Tourisme Laurentides ont été déboursées en juillet 2023 à la suite de la signature des conventions par les promoteurs et du respect des exigences du programme. De plus, certains projets ont pu être complétés au cours de l'année 2023-2024 et les montants finaux de leur contribution ont été versés avant le 31 mars 2024.

<b>Résumé de l'EPRTNT au 31 décembre 2023</b>	
Nombre de projets annoncés	38
Nombre de projets annulés	0
Nombre de projets terminés	8
Nombre de projets en cours de réalisation	30
Coûts totaux soumis	5 844 983 \$
Aide demandée	1 466 237 \$
Aide annoncée	1 371 225 \$
Aide versée	920 334,20 \$
Montants des projets annulés et résiduels	0 \$
Versements à venir	450 890,80 \$

## Plan montagnes Laurentides 2022-2025



UN PROGRAMME DU :  
ministère du Tourisme en collaboration avec le  
ministère des Affaires Municipales et de l'Habitation  
coordonné par Tourisme Laurentides.

Avec la participation financière de :

Québec



### Plan montagnes des Laurentides

Le ministère du Tourisme (MTO), le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) ainsi que le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE) soutiennent la mise en œuvre d'actions concertées et durables dans les territoires où l'offre touristique de montagne se distingue et présente un potentiel de développement structurant. Les fonds prévus au programme du Plan montagnes visent à accroître la vitalité et la résilience de l'écosystème d'entreprises et de communautés gravitant autour du tourisme de montagne.

Le MTO, à titre d'instigateur du « Plan montagnes », donne suite au Plan d'action en tourisme responsable et durable qui préconise, entre autres, de « Soutenir la transition vers une économie circulaire » et de « Promouvoir un tourisme bénéfique pour les individus et respectueux des collectivités ». Il est généralement reconnu que plusieurs communautés de montagne doivent adapter leurs modèles d'affaires considérant l'ampleur de leurs défis économiques, sociaux et environnementaux.

Tourisme Laurentides s'est vu confier le mandat de déployer dans sa région un Plan montagnes d'ici le 31 mars 2025, pour une subvention totale de 1 878 857 \$ (incluant 5 % de frais de gestion) qui sera engagée dans des projets structurants pour le tourisme de montagnes des Laurentides. Un comité directeur régional a été mis en place, formé de représentants du MTO, du MAMH et de Tourisme Laurentides. Ce comité directeur a la responsabilité de définir les conditions de réalisation du mandat, ce qui inclut notamment les processus d'appel et d'analyse de projets et les critères de sélection de ces derniers. Le cadre de référence étant complété depuis juillet 2023, les premiers appels à projets ont été déposés au comité directeur, dont un projet fut approuvé et les montants engagés avant le 31 mars 2024. Les dépenses engagées au 31 mars 2024 concernent donc les frais de consultants experts pour la gestion du projet et pour l'étude en économie circulaire, ainsi que les fonds engagés vers un premier projet de développement.

- Composition du comité directeur régional : Dominique Montminy (juin-décembre), Mari-Ly Forgues (janvier-mars), ministère du Tourisme, Véronique Bélisle et Janick Roy, ministère des Affaires municipales et de l'Habitation et Diane Leblond (avril-septembre), Martin Lacelle et Maurice Couture, Tourisme Laurentides.



Le créneau ACCORD TV4S, hébergé par Tourisme Laurentides et financé par le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, a poursuivi ses activités régulières malgré un changement à la direction. Le Comité de créneau, composé d'entreprises, s'est rencontré à trois reprises pour faire le suivi des projets et orienter les actions, notamment de l'Accélérateur numérique et du Living Lab Laurentides. Considérant que la planification stratégique du créneau prenait fin en 2024, un sondage aux membres de Tourisme Laurentides a été réalisé en juillet 2023. Puis, un mandat de réflexion sur le positionnement et les besoins du secteur a été réalisé avec la firme TouriScope de décembre 2023 à mars 2024. Cependant, le MEIE a annoncé la fin du financement accordé aux créneaux d'excellence en tourisme à la mi-mars 2024.

### Gestion et coordination

- 2023-05 : préparation du bilan et de la reddition de compte annuelle pour le MEIE et envoi.
- 2023-05-08 : entrée en poste de Caroline Asselin – nouvelle directrice du créneau ACCORD TV4S.
- Préparation d'un sondage aux membres afin d'orienter les futures actions du Créneau en collaboration avec la firme SOM. Volets : développement numérique, main-d'œuvre, adaptation aux changements climatiques et développement durable.
- 2023-05-25 : rencontre du comité de gestion du créneau ACCORD TV4S, présentation de Martin Lacelle et de Caroline Asselin.
- 2023-06-13 : participation au Congrès annuel des Directeurs de créneaux organisé par le MEIE à Lévis.
- 2023-07-03 : début des rencontres de suivis hebdomadaires du directeur général adjoint et la coordination du créneau ACCORD TV4S.
- 2023-07-10 : comité de direction du créneau ACCORD TV4S.
- Participation à des présentations de différents bailleurs de fonds sur des programmes de subvention disponibles.
- 2023-10-24 : participation au Symposium annuel de Tourisme durable Québec.
- 2023-10-26 : rencontre du comité de créneau, Martin Lacelle est nommé président du comité à la suite du départ à la retraite de Diane Leblond.
- 2023-12-20 : rencontre avec le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie pour la présentation du repositionnement de la démarche ACCORD.
- 2024-01-12 : octroi d'un mandat d'étude sur le positionnement du créneau ACCORD TV4S à TouriScope et diverses rencontres de travail.
- 2024-02-24 : rencontre du comité de direction du créneau ACCORD TV4S.
- 2024-03-13 : atelier de réflexion avec les partenaires externes dans le cadre de l'étude sur le positionnement.

### Communication et rayonnement du créneau

- 2023-08 : création d'une page LinkedIn et publications régulières.
- Rencontre et prise de contact avec les CLD de la région, les MRC, et autres partenaires potentiels intéressés par nos projets.
- 2023-10-13 : présentation du créneau ACCORD TV4S, de la démarche ACCORD et des projets du Living Lab lors de l'événement MTL Connecte organisé par la ville de Mont-Tremblant.
- 2023-10-17 : participation à la consultation publique du Plan Nature régional organisé par le Conseil Régional de l'Environnement des Laurentides.
- 2023-11-07 et 08 : présence et conférence du créneau ACCORD TV4S sur les projets du Living Lab au congrès annuel d'Aventure Écotourisme Québec (AEQ).
- Partage des nouvelles des projets du créneau dans l'infolettre bimensuelle aux membres de Tourisme Laurentides à partir du mois d'octobre.

- 2023-11-21 et 22 : participation au congrès annuel de l'Association de l'hôtellerie du Québec et l'Association québécoise des spas.
- 2023-11-29 : deux présentations aux chambres de commerces et partenaires à propos des services de Tourisme Laurentides et du Créneau/régions des Pays-d'en-Haut et Mont-Laurier.
- 2023-12-12 : présentation des différents projets en cours pouvant intéresser les membres lors de l'AGA de l'association des pourvoiries des Laurentides.
- 2024-03-05 : participation à la réflexion stratégique de la Société de plein air des Pays-d'en-Haut (SOPAIR).

### Soutien aux projets du créneau/suivi du plan d'action

- Rencontres virtuelles des directeurs de créneaux en tourisme.
- Coordination du projet d'Accélérateur de développement numérique pour l'industrie touristique des Laurentides.
- 2023-05-16 : rencontre de suivi avec ExperiSens et présentation de la nouvelle directrice du créneau et du nouveau directeur général adjoint de Tourisme Laurentides.
- Suivi du projet Polycompétences et employabilité avec le CQRHT.
- 2023-06-27 : rencontre avec le CQRHT à propos d'un nouveau projet impliquant potentiellement le créneau ACCORD TV4S. Décision d'aller de l'avant avec le nouveau projet du CQRHT, envisagé à l'été 2024.
- Collaboration avec des étudiants de l'ITHQ sur un projet de recherche sur la clientèle électromobiliste (hiver 2024).
- 2024-03-27 : tenue d'un webinaire sur les bornes de recharges pour véhicules électriques et les subventions disponibles – 61 inscriptions.



### Accélérateur numérique pour les entreprises touristiques des Laurentides

Le projet d'Accélérateur numérique financé par le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE) ainsi qu'un apport de Tourisme Laurentides a débuté en 2022 et s'est terminé au 31 mars 2024. Le créneau ACCORD TV4S, hébergé par Tourisme Laurentides, a coordonné le volet rôle-conseil, 21 entreprises ont pu bénéficier d'accompagnements à faible coût pour leurs besoins numériques.

Tourisme Laurentides et le créneau ont également chapeauté une planification stratégique liée à la Destination intelligente, en participant aux rencontres des comités de suivi formé des partenaires du projet. Ce volet s'est conclu par la remise des feuilles de route et plans d'investissements réalisés par ExperiSens et Espace Stratégies pour les deux destinations participantes, soit la ville de Mont-Tremblant et la MRC des Pays-d'en-Haut. Les volets Start-Ups et Réalité augmentée n'ont pas été poursuivis en 2023-2024.

### Destinations intelligentes

- 2023-04 : collaboration avec ExperiSens pour la préparation de l'appel d'offres sur invitation afin de recruter une firme spécialisée pour la conception d'un plan stratégique de développement – destinations touristiques intelligentes.
- 2023-06-05 et 22, 2023-07-20 : rencontres de démarrage avec ExperiSens, Espace Stratégies et les partenaires municipaux.
- 2023-06-07, 18, et 27, 2023-08-31 : rencontres du comité aviseur du projet Destination intelligente.
- 2023-06-22 : rencontres de coordination Destination intelligente par municipalité (MRC Pays-d'en-Haut et ville de Mont-Tremblant).
- Rédaction des visions propres à la MRC Pays-d'en-haut et à la ville de Mont-Tremblant.
- Participation aux rencontres des comités de suivi (18 et 20 juillet, 14 et 16 novembre et 7 décembre 2023) et du comité aviseur (27 juillet et 31 août 2023).
- Proposition aux 2 destinations intelligentes de déposer des projets pour rediriger une partie des fonds du volet rôle-conseil vers le volet mise en œuvre de destination intelligente : plusieurs rencontres entre août et décembre.
- 2023-12-21 : dépôt des plans d'actions Destinations intelligentes aux deux municipalités participantes (MRC Pays-d'en-Haut et Ville de Mont-Tremblant).

## Volet rôle-conseil

- 2023-06-15 et 28 : rencontres de travail, planification du rôle-conseil de l'Accélérateur numérique (créneau ACCORD TV4S).
- Relance des entreprises ayant manifesté leur intérêt, mais qui n'ont pas finalisé d'entente et pris contact avec d'autres entreprises potentielles par l'équipe de soutien administratif (mai)- Résultats finaux du volet (mars 2024): 24 mandats signés avec 21 entreprises participantes.
- Assister à une présentation virtuelle sur le projet d'Offensive de Transformation numérique (OTN) de la Direction de la Compétitivité et de la Transformation numérique des entreprises (DCTNE) du MEIE.
- Animation de deux séances de consultation auprès des experts pour explorer des pistes pour adapter le programme et mieux répondre aux besoins des organisations. (juin) puis rencontre de travail avec le directeur général adjoint.
- Organisation d'un atelier de deux heures sur l'optimisation des opérations grâce au numérique avec l'experte Geneviève Pilon de PR2 (novembre).
- Préparation de forfaits courts de type banque d'heures en accompagnement numérique à lancer en janvier (novembre et décembre).
- 2024-01-19 : rencontre avec le Fonds du Grand Mouvement Desjardins et annonce de leur retrait en tant que partenaire.

## Volet rencontres sectorielles

- Préparation et envoi d'un sondage aux membres de Tourisme Laurentides comportant un volet sur les besoins en matière de numérique.



## Living Lab en adaptation aux changements climatiques

Le Living Lab est une structure mise sur pied par Tourisme Laurentides et coordonné par la direction du créneau ACCORD TV4S depuis 2018. Sa raison d'être est d'adresser de façon innovante les enjeux liés aux changements climatiques. Les activités régulières incluent des présentations et participations à quelques événements dans la région (5 en 2023-2024), ainsi que l'animation d'un tableau de veille sur le plateforme Scoop.It. Plus précisément, le Living Lab a été impliqué dans deux projets cette année :



### Projet d'adaptation des sentiers aux changements climatiques

Ce projet sur 3 ans financé par le MEIE et d'autres partenaires porte sur le ski de fond, la randonnée pédestre et le vélo de montagne. Il comporte trois volets : 1) développer de nouvelles formations sur la gestion et l'aménagement de sentiers résilients en collaboration avec les fédérations sportives concernées et d'autres experts en adaptation 2) dispenser les 17 formations et réaliser des accompagnements personnalisés 3) développer une boîte à outils et pérenniser l'accès aux formations. En 2023-2024, les partenaires ont finalisé le volet 1. Cependant, les inscriptions aux premières sessions de formations n'étaient pas à la hauteur des projections (250 personnes dans 85 organisations, sur 3 ans). Beaucoup d'efforts ont été déployés pour réajuster l'offre afin de mieux répondre aux besoins (format virtuel, dates de formation, etc.) ainsi que sur les outils de communication et la diffusion plus large à travers de nouveaux partenaires tels que la SOPAIR, Loisirs Laurentides et les associations touristiques sectorielles intéressées. Les résultats sont les suivants :

- Printemps 2023 : 5 formations prévues : 2 annulations. Total de 26 participants.
- Été 2023 : 2 accompagnements personnalisés en sentiers de randonnée pédestre.
- Automne 2023 : 13 formations prévues : 4 annulations. Total de 75 participants.
- Hiver 2024 : 5 formations prévues : Aucune annulation. Total de 57 participants.



### Projet d'adaptation aux changements climatiques du tourisme (PACCT)

Ce projet de recherche-action réalisé par l'UQAM et financé par Ouranos a été mené en 2022-2024 sur deux territoires, soit les Laurentides et les Îles-de-la-Madeleine. Il visait à utiliser la méthode Living Lab pour accompagner des acteurs touristiques dans l'expérimentation de solutions concrètes d'adaptation. En octobre 2023, le créneau ACCORD TV4S a coordonné le recrutement de 9 entreprises participantes dans les Laurentides. Les premiers entretiens ont débuté en décembre, et ce sont finalement 5 organisations qui ont poursuivi les démarches avec les chercheurs. Les expérimentations auront lieu à l'été 2024.



**PERFORMANCES**

ET CONJONCTURES



## PERFORMANCES ET CONJONCTURES 2023-2024

Au cours de la période du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024, les principaux événements qui sont venus influencer la dynamique touristique tant à l'échelle de la planète que du Québec, se présentent sommairement ainsi :

- Une nette progression du tourisme international qui en 2023 était à près de 90 % de ses niveaux d'avant la pandémie. Selon le Baromètre d'ONU Tourisme (anciennement OMT) :
  - Il y a eu environ 975 millions de touristes internationaux en 2023, ce qui représente une augmentation de 38 % par rapport à 2022 (période de janvier à septembre).
  - Le tourisme mondial devrait atteindre 1,46 milliard de touristes en 2024, dépassant légèrement les chiffres de 2019 et retrouvant ainsi ses niveaux d'avant la pandémie dans certaines régions.
  - Il s'agit d'une reprise rapide et significative et cela malgré les incertitudes géopolitiques – comme les guerres en Ukraine et dans la bande de Gaza – et économiques – comme l'inflation, les taux d'intérêt élevés et la volatilité des prix du pétrole qui font augmenter les coûts du transport et de l'hébergement, ce qui peut inciter les touristes à privilégier des destinations plus proches ou à réduire leurs dépenses de voyage.

- Une nette croissance du tourisme est également observée en 2023 au niveau canadien. Selon le tableau de bord de Destination Canada (ci-contre), il y a eu des progrès dans les six indicateurs clés retenus, notamment au niveau des arrivées de touristes avec un gain de 43 % par rapport à 2022.

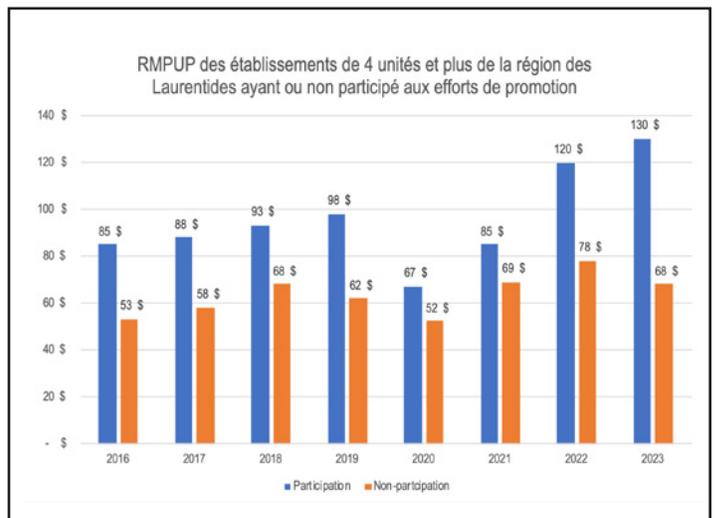
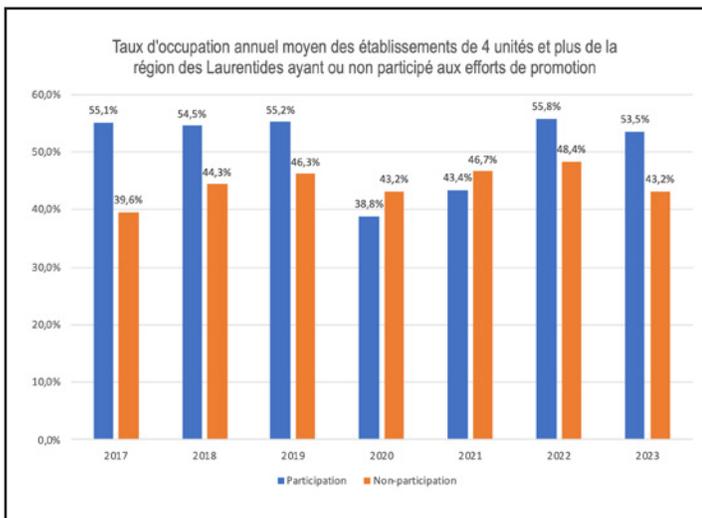
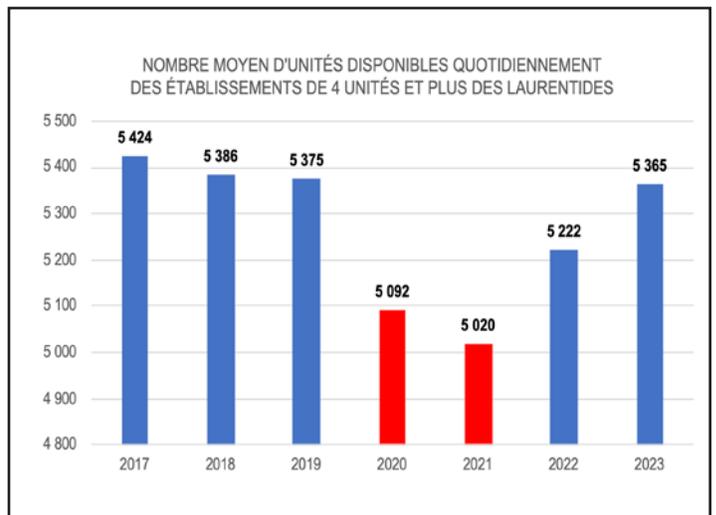
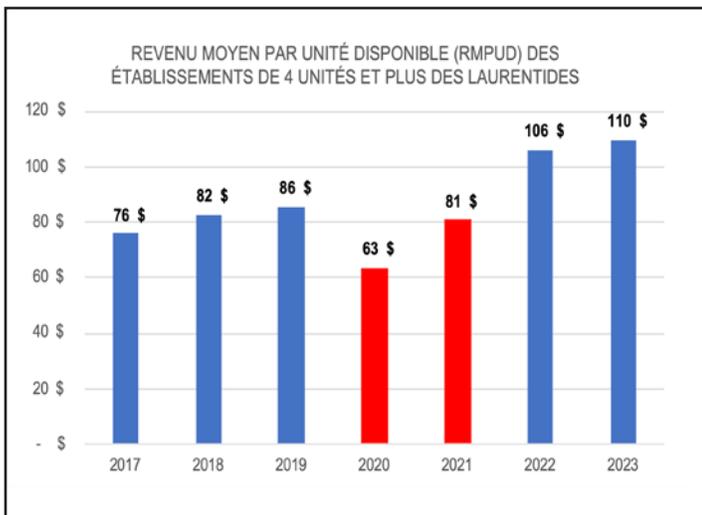
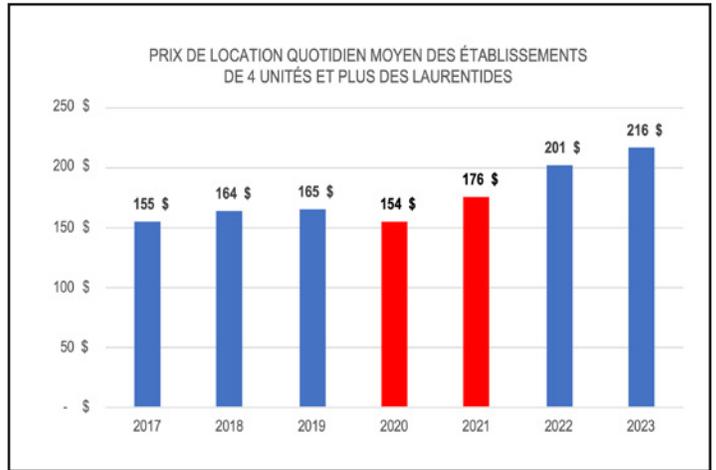
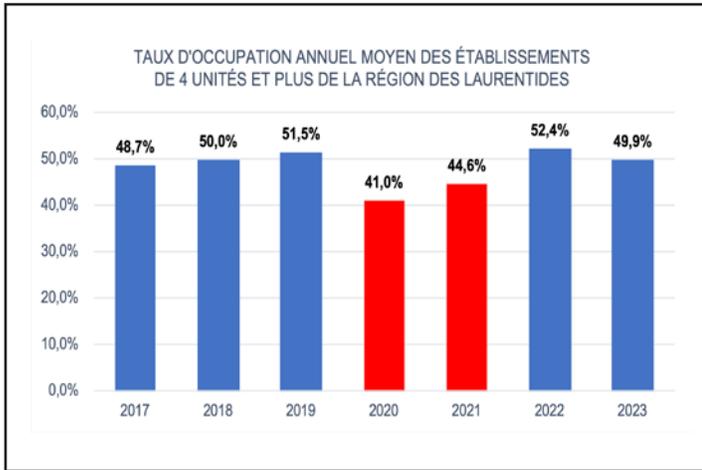
- À l'échelon provincial, on dénombre 3,3 millions d'entrées à la frontières des touristes par le Québec en 2023 représentent un gain de plus de 39 % par rapport à 2022. Et selon les chiffres du 1<sup>er</sup> trimestre de 2024, la progression continue pour cet indicateur avec un gain de 19 % par rapport au même trimestre de 2023. Un gain est aussi confirmé au niveau de la performance des établissements d'hébergement touristique du Québec en 2023 :

- taux d'occupation de 65,8 % représentant une variation de + 4,3 % par rapport à 2022.
- prix quotidien moyen de 196 \$, soit un gain de 10,7 % par rapport à 2022.
- revenu moyen par unité disponible (RMPUD) de 118,70 \$ représentant une croissance de près de 17 % comparativement à l'année précédente.



- Pour les Laurentides, l'analyse des données de l'année 2023 sur la performance des établissements d'hébergement touristique de 4 unités et plus doit tenir compte que 2022 représentait un nouveau record (supérieur même à 2019), tant au niveau du taux d'occupation, du prix et du RMPUD. Les données de 2023 par rapport à 2022 sont aussi sous le signe de la reprise et se résument ainsi (voir aussi graphiques ci-dessous où les années de COVID sont identifiées en rouge) :

- baisse du taux d'occupation de 2,5 %, qui se situe en 2023 juste en deçà de 50 %.
- augmentation du prix de location moyen (+14,78 \$), qui se situe à 216 \$ soit 7,3 % de plus qu'en 2022 et au-dessus de la moyenne québécoise.
- gain du revenu moyen par unité disponible (RMPUD) de 3,3 % avec plus de 110 \$ par unité.
- légère croissance (+2,7 %) du nombre d'unités disponibles pour atteindre un total de 5 365 unités, soit un niveau assez similaire à 2019.
- **une meilleure performance des établissements qui participent aux efforts de promotion de Tourisme Laurentides et de ses principaux partenaires avec un taux d'occupation (+10 %) et un RMPUD (+ 62 \$) qui sont de beaucoup supérieures à ceux qui ne participent pas.**



- Par rapport aux principales régions concurrentes du Québec, la région des Laurentides a, sur le plan de la performance des établissements d'hébergement, obtenu des résultats supérieurs à Lanaudière et assez similaires aux Cantons-de-l'Est et à Charlevoix. À noter que le RMPUD de 2023 demeure encore supérieur pour notre région en 2023.

Établissements d'hébergement de 4 unités et plus des régions	Taux d'occupation annuel moyen (2023)	RMPUD (2023)
Laurentides	50 %	110 \$
Cantons-de-l'Est	51 %	92 \$
Lanaudière	47 %	78 \$
Charlevoix	51 %	85 \$
Mauricie	55 %	85 \$

**La part grandissante des revenus générés par les locations privées à court terme dans le sous-secteur des services d'hébergement au Canada : tendances de 2017 à 2021**

<https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-621-m/11-621-m2023008-fra.htm>

Comme en 2022, les événements météorologiques extrêmes ont eu des impacts sur la destination et ses entreprises. Voici quelques rappels des événements météorologiques les plus marquants de la période du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024 :

- **Incendies de forêt et fumée** : l'été 2023 a été particulièrement affecté par des feux de forêt intenses, avec de vastes régions couvertes de fumée, ce qui a dégradé la qualité de l'air à travers la province et au-delà. Les entreprises les plus touchées de notre région ont clairement été les pourvoiries, les ZECs et les parcs de la MRC d'Antoine-Labelle.
- **Tempêtes et inondations** : plusieurs tempêtes, accompagnées de fortes pluies et de vents violents, ont causé des inondations locales et des dommages importants. Plusieurs systèmes météorologiques d'origine tropicale ont généré des pluies fréquentes, intenses et diluviennes sur le centre et le sud du Québec au cours du mois de juillet.
- **Chaleurs extrêmes** : des vagues de chaleur ont été enregistrées, battant des records de températures. Ce qui a eu des impacts significatifs sur la population et l'environnement du Québec. Juin 2023 a été le mois de juin le plus chaud jamais enregistré au Canada, à environ 1,5 °C au-dessus de la moyenne du 20<sup>e</sup> siècle, tandis que juillet 2023 a été le mois le plus chaud jamais observé à l'échelle mondiale.

**2023 UN AVANT GOÛT DE NOTRE NOUVELLE RÉALITÉ CLIMATIQUE**

« Les extrêmes que nous avons vus en 2023 ont été dévastateurs à bien des égards, mais c'est à cela que ressemblent les changements climatiques. Ce que nous avons vu cette année n'est qu'un avant-goût de ce que l'avenir pourrait nous réserver si les émissions de gaz à effet de serre ne sont pas réduites rapidement. À mesure que le climat continue de se réchauffer, on peut s'attendre à une augmentation des feux de forêt, ainsi qu'à des sécheresses, des ouragans et des vagues de chaleur plus intenses »

Source : Environnement Canada

Malgré la reprise évidente au cours de 2022 et 2023 – laquelle semble vouloir se poursuivre en 2024 – notre destination et ses entreprises touristiques doivent être conscientes des défis auxquels elles font face et être plus outillées pour les relever. Ces défis se situent à plusieurs niveaux :

- La reprise est planétaire ainsi que la concurrence entre les destinations qui rivalisent pour attirer des visiteurs internationaux par l'entremise d'offres originales et souvent par des structures de prix avantageuses.
- Les régions vont continuer de rivaliser d'ingénuité pour attirer et fidéliser des travailleurs. Il faudra donc déployer des initiatives et positionner la région et ses entreprises pour mieux faire face aux enjeux de pénurie de main-d'œuvre.
- Les impacts des nouvelles réalités climatiques sont de plus en plus évidents et perceptibles et demanderont des efforts d'adaptation, d'innovation et de résilience.
- Plusieurs destinations et secteurs mettent de l'avant des initiatives pour diminuer ou compenser l'emprunte carbone de leurs activités touristiques; nous devons nous en inspirer.

- Le développement durable dans la gestion des destinations, des sites et des entreprises touristiques est devenu un incontournable pour la viabilité à long terme du tourisme. Mais aussi pour répondre aux attentes de clients de plus en plus conscientisés, pour faire face à une concurrence où les virages vers un tourisme durable et responsable sont de plus en plus fréquents, pour satisfaire aux exigences des bailleurs de fonds qui prennent davantage en considération les pratiques durables des entreprises dans l'évaluation de leurs demandes.
- Le virage numérique, où l'intelligence artificielle (IA) qui prend de plus en plus de place, est aussi un incontournable pour l'automatisation de certaines tâches, une meilleure connaissance des besoins des marchés et des relations avec la clientèle et pour l'amélioration de l'expérience visiteur.
- Le renouvellement des efforts à déployer auprès des clientèles touristiques venant de l'extérieur du Québec, notamment de l'Ontario, des États-Unis et de l'Europe ainsi qu'auprès des clientèles des congrès, réunions et événements de groupes dans une perspective de développement durable, de prolongement des séjours et d'étalement des périodes de fréquentation.

Le plus récent Plan stratégique de développement touristique durable des Laurentides 2023-2030 propose des orientations et des initiatives face à ces défis.

Sources :

*Statistiques de ONU Tourisme.*

*Consortium de données touristiques canadiennes de Destination Canada.*

*ISQ : Enquêtes mensuelles auprès des établissements d'hébergement touristique de 4 unités et plus (2017 à 2023).*

*Les dix événements météorologiques les plus marquants au Canada en 2023.*



PLAN

D'ACTION





Cette mise à jour annuelle du plan d'action est sujette à modifications en fonction des conjonctures qui exigent des mesures d'adaptation en temps réel en suivi par la direction générale avec le conseil d'administration.

## PLAN D'ACTION 2024-2025

Outre les activités régulières et récurrentes présentées dans le Rapport annuel 2023-2024, ainsi que les suivis nécessaires pour finaliser les dossiers en cours, Tourisme Laurentides mettra l'accent sur les actions suivantes au cours de l'exercice 2024-2025. Ces actions sont stratégiques et essentielles pour maintenir les services aux membres et garantir un soutien financier adéquat pour la réalisation des programmes, tant en termes d'accueil, de développement, de promotion que dans les projets de concertation.

La majorité des actions du Plan d'action 2023-2024 ont été menées à bien ou sont en cours de réalisation. Certaines actions ont été ajustées en fonction d'impondérables ou d'évolution des priorités et d'autres se poursuivront jusqu'à la fin de l'entente mandats en 2026.

Notre équipe, déjà engagée à 100 % au service de nos membres, constitue un élément clé du succès de ces livrables, soutenue par un conseil d'administration visionnaire et dévoué à la région touristique des Laurentides.

### I. ADMINISTRATION

#### Priorités et enjeux:

- Les priorités et cibles à atteindre dû à la mise en œuvre de l'Entente mandats 2022-2026 du MTO avec les ATR, dont les priorités englobantes en développement durable et en innovation, continuent d'impacter les objectifs et actions de l'ATL, notamment en administration, promotion, développement, connaissances stratégiques, accueil et services aux membres;
- Les relations avec l'Alliance se maintiennent, comprenant notamment des campagnes marketing conjointes et la participation active de l'équipe de direction dans les dossiers et projets communs. En 2024-2025, les membres de l'ATR auront la possibilité de devenir « membres affiliés entreprises » de l'Alliance via Tourisme Laurentides conformément à l'accord établi en septembre 2023 avec le consentement des membres de Tourisme Laurentides.
- Les redditions de comptes et rapports nécessitent des ajustements administratifs continus, de même que la gestion des programmes, avec la nécessité de faire appel à des supports externes ;
- L'entente DEC 2022-2026 en cours, met particulièrement l'accent sur le développement de la destination et l'appui aux entreprises.
- La loi sur la protection des renseignements privés (loi 25) encadre et nécessite des ajustements dans les procédures internes, de nouvelles obligations et responsabilités pour l'équipe et pour l'organisation dans un processus de gestion de changement.
- Le projet de rénovation à la Maison du Tourisme sera mis en chantier en 2024-2025, visant à moderniser les bâtiments existants et à agrandir les espaces.
- L'entrée en poste d'une nouvelle direction générale en octobre 2023 résulte à un ajustement administratif en respect de la culture organisationnelle de Tourisme Laurentides, de concert avec le Conseil d'administration.

Objectif	Action	Responsable	Échéancier
Assurer le suivi des livrables Entente-mandats 2022-2026	• Préparation et suivi des Continuums Mandats 2024-2025 (3 <sup>e</sup> année de l'Entente) (accueil, promotion, développement, connaissances, main d'œuvre).	DG	31 mai
	• Préparation et suivi des résultats du Continuum mandat 2023-2024	DG	31 octobre
	• Respect des cibles et quotas à atteindre selon l'Entente-mandats 2022-2026,	DG/Finances	Continu
Respecter les obligations liées à la gestion d'un OBNL privé	• Préparation des documents et tenue de rencontres régulières du CA et du CE, et au besoin.	DG/Admin	Continu
	• Tenue de rencontres de suivis ponctuels avec les membres du comité exécutif.	DG	Mensuelle
	• Reddition de compte générale, préparation de l'audit et des rapports financiers.	Finances	Continu
	• Préparation des documents, envoi d'invitations et tenue de l'Assemblée générale annuelle.	DG/Admin	Fin sept.
	• Gestion saine des affaires de Tourisme Laurentides. Accompagnements par des spécialistes dans plusieurs domaines.	DG	Continu
	• Formation en gouvernance des OBNL sur mesure pour les administrateurs et la direction générale.	DG/Admin	Février
Poursuivre la mise à jour des procédures et politiques liées à la loi 25 (protection de la vie privée)	• Analyse de la gestion des dossiers électroniques et papiers à l'interne, visant à assurer la conformité et à intégrer des outils et solutions permettant un contrôle efficace des dossiers.	DG/Admin	Continu
	• Analyse des procédures internes pour garantir leur conformité à la loi 25.	DG/Admin	Continu
	• <b>Mise à jour de la procédure interne en cas d'incidents, tels que la corruption des systèmes ou les demandes d'information, etc.</b>	DG/Admin	Continu
	• Être à l'affut des modifications et des précisions provenant du gouvernement concernant l'évolution de la loi.	DG/Admin	Continu

Objectif	Action	Responsable	Échéancier
Garantir un lieu de travail sécuritaire, efficace et dynamique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse et mise en œuvre des procédures à respecter concernant le régime intérimaire et la santé et sécurité au travail (CNESST), incluant le recrutement et l'intégration d'un comité interne de santé et sécurité au travail, ainsi que la mise à jour au besoin des procédures internes, du manuel des employés et autres documents afférents à la mise en œuvre du régime.</li> </ul>	DG/Admin	Printemps/été 2024
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'une politique de télétravail, comprenant l'encadrement et la mise en œuvre d'un régime intérimaire pour la santé et sécurité au travail tant en présentiel qu'en télétravail.</li> </ul>	DG	Printemps/été 2024
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tenue de rencontres régulières d'équipe.</li> </ul>	Admin	Bimensuelles
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluation de performances des employés et ajustements salariaux annuels.</li> </ul>	DG	Printemps 2024
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redémarrage du projet d'agrandissement et d'aménagement de la Maison du tourisme.</li> </ul>	DG/Admin	Printemps-automne 2024
Participation active aux activités et obligations liées au partenariat avec l'Alliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des obligations stipulées dans l'Entente Mandats avec le MTO, retour de 15 % de la TSH à l'Alliance.</li> </ul>	DG/Finances	Avril
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation soutenue aux campagnes et activités hors-Québec coordonnées par l'Alliance.</li> </ul>	Marketing	Continu
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation des Tableaux de bord des dépenses liées à la promotion entre l'Alliance et le MTO.</li> </ul>	Marketing	Novembre
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation aux conférences des DGs des ATRs et ATs.</li> </ul>	DG	Mensuel
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation aux assemblées, dont l'AGA (septembre) et les Assises en tourisme (mai).</li> </ul>	DG/Admin	3-4 fois/an
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Intégration d'un processus de consentement pour les membres de TL pour une adhésion à titre de membre affilié entreprise de l'Alliance.</b></li> </ul>	DG/Membres	Avril
<ul style="list-style-type: none"> <li>Veille continue du respect des conditions de l'entente avec l'Alliance ainsi qu'un droit de regard sur les communications en provenance de l'Alliance pour diffusion aux membres de l'ATL.</li> </ul>	DG/Admin/Membres	Continu	



## II. MARKETING

### Priorités et enjeux :

- L'évolution constante des segments de marchés touristiques dicte les tendances en commercialisation et promotion de la destination, et TL continuera à se démarquer en tant que 3e région touristique en importance au Québec sur les marchés nationaux et internationaux en s'appuyant sur une stratégie de positionnement de marque solide et en accompagnant nos entreprises-membres dans leurs démarches promotionnelles.
- Les ententes de marketing de la destination en cours (Entente-mandats MTO, entente DEC, partenariat Alliance) permettent à TL de se distinguer en tant que destination de choix pour les visiteurs du Québec. Reconnaisant l'importance du marché québécois, il est tout aussi important que TL assure son positionnement sur les marchés hors-Québec et ainsi solidifier la reconnaissance de la marque des Laurentides et continuer à développer ses marchés cibles qui sont l'Ontario, les États-Unis, l'Europe et le Mexique, tout en développant des marchés secondaires mais prometteurs.
  - a. Développement durable : Afin de répondre aux besoins des touristes de plus en plus conscients de leurs impacts en destination et la recherche d'expériences distinctives à ce titre, TL s'est doté d'un éventail de produits qui répondent à ces demandes de découvertes responsables et durables. Les activités de promotion intra-Québec mettront en évidence la panoplie d'activités plein air, nature, aventure et villégiature et les entreprises qui ont démontré leur engagement en faveur du développement durable qui seront de plus en plus recherchées.
  - b. Innovation : Reconnaisant l'essor croissant de clientèle adepte de technologies et des services en ligne, TL a entrepris une adaptation de ses stratégies marketing mix-médias en mettant l'accent sur le numérique et l'électronique. Cette transition implique une réduction des supports traditionnels papier tout en maintenant des canaux de communication pour atteindre une clientèle toujours adepte de ces outils. Par ailleurs, TL adapte ses activités de représentation en adoptant des solutions numériques et hybrides, s'alignant ainsi sur les tendances actuelles du marché et répondant aux attentes d'une clientèle de plus en plus connectée.
  - c. Le positionnement et le drive to web visant la notoriété de la destination incluent les médias électroniques et les médias sociaux.

Objectif	Action	Responsable	Échéancier
Poursuivre le support aux entreprises des Laurentides dans le cadre du plan de la reprise et considérant les nouveaux enjeux et conjonctures. Favoriser le partenariat en arrimant nos activités sur les mêmes marchés primaires et secondaires que notre industrie touristique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 campagnes majeures prévues pour l'été/automne 2024 et l'hiver/printemps 2025, avec le maintien des investissements.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regrouper les entreprises lors de salons consommateurs ciblés par expérience afin de démarquer la région et accroître sa visibilité.</li> <li>- Appuyer les campagnes ou proposer des campagnes coop aux entreprises ainsi qu'aux différents regroupements régionaux en fonction de leurs objectifs et clientèles ciblées dans le cadre de nos deux plans médias adaptés au besoin de nos entreprises.</li> <li>- Accès au programme des non-membres sans COOP au plein tarif (équité).</li> <li>- Accès aux membres associés – municipalités, chambres de commerce et organismes, à l'aide de coop et plan médias.</li> </ul> </li> </ul>	Marketing	Continu

Objectif	Action	Responsable	Échéancier
Maintenir le positionnement compétitif des Laurentides.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campagne de positionnement de destination via les canaux numériques, télévisuels et radiophoniques pour les 4 saisons (été, automne, hiver printemps) 2024-2025.</li> </ul>	Marketing	Continu
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campagne de positionnement d'expériences touristiques.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Campagnes en partenariat avec les AT - ASSQ, ÉAQ, FQCQ, FCMQ, Kéroul, FQCQ, FCMQ et l'Alliance.</li> <li>- Visibilité et positionnement, participation aux campagnes de l'Alliance.</li> <li>- Campagnes de positionnement complémentaires aux initiatives avec l'Alliance sur des marchés de proximité (ex. Ontario, USA, Maritimes).</li> </ul> </li> </ul>	Marketing	Continu
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Migration Drupal 9 à 10 pour toutes les plateformes web de Tourisme Laurentides.</b></li> </ul>	Marketing / DG	Été 2024
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Refonte du site web (analyse et mise en œuvre).</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Susciter la découverte de la région par le renouvellement du matériel de qualité représentatif de la région, dont la production de contenus : banque photos et vidéos, tournages, rédaction articles, blogues, etc.</li> </ul> </li> </ul>	Marketing / DG	Avril-août 2024 Continu
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter aux médias l'offre touristique des Laurentides et ses nouveautés lors de bourses médias (cahier de nouveautés 2 fois par année, invitation et coordination de tournées de journalistes et Influenceurs).</li> </ul>		Continu
Positionner la région en tant que destination d'affaires régionale, en collaborant avec ses nombreux partenaires œuvrant dans le Tourisme d'affaires et regroupés sous « Laurentides Affaires » afin de les accompagner dans la reprise du secteur d'activités.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre les représentations et la commercialisation internationale avec DEC par le positionnement de la destination auprès des TO et médias – Nature d'Amérique (club exportateur) et médias sociaux/reactions de presse.</li> </ul>	Marketing	Continu
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuite du développement du tourisme d'affaires avec une firme spécialisée et en suivi du Plan stratégique de Laurentides Affaires, incluant une ressource interne à temps plein dédiée à la coordination. L'équipe pourra accompagner les entreprises-membres de Laurentides Affaires et assurer le rayonnement de la région en tant que destination d'affaires de première importance.</li> </ul>	Marketing	Continu



### III. ACCUEIL ET SERVICES AUX MEMBRES

**Priorités et enjeux** : La nouvelle Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques (PLART), publiée en novembre 2023 et qui demeure à être précisée par le MTO. La PLART orientera les actions futures liées à l'accueil touristique dans les BITS. Tourisme Laurentides veillera à ce que ses activités courantes en matière d'accueil évoluent pour être en accord avec la nouvelle Politique et les stratégies qui en découlent, tout en s'assurant de respecter les obligations en gestion d'accueil touristique en région, telles qu'indiquées à l'Entente-mandats 2022-2026.

- Axe développement durable : Une attention particulière est accordée à la sensibilisation et l'outillage en matière de tourisme responsable et durable lors de la planification des services et des outils d'accueil, préconisant une distribution d'informations en ligne plutôt que sur papier.
- Axe innovation : Reconnaissant l'ampleur et la complexité des outils actuellement disponibles sur le marché, ainsi que leurs impacts sur la vie privée et la confidentialité, la direction évalue également les tendances des clients liées à l'utilisation de ces applications dans les choix d'itinéraires et de voyages. L'objectif est d'évaluer la pertinence de ces outils afin qu'ils répondent de manière adéquate aux besoins des marchés.

Objectif	Action	Responsable	Échéancier
Routes touristiques officielles : Promotion et bonification de la Route des Belles-Histoires et Chemin du Terroir	• Actualisation des sites web des Routes (voir section Marketing).	Marketing	Continu
	• Promotion du Balado-Découverte de la Route des Belles-Histoires et la préparation et la distribution de cartes en format papier et électronique.	Marketing	Janv. 2025
	• Enrichissement du Chemin du Terroir avec le recrutement de nouveaux membres via le programme d'appui et d'encadrement des produits touristiques gourmands en cours (voir section Développement). Le Chemin du terroir demeurera un produit d'appel.	Développement	Nov. 2024
Fournir des services d'information touristique sur les Laurentides et tout le Québec auprès de la clientèle touristique	• Opération du Bureau d'information touristique régional des Laurentides à l'aire de service de la Porte-du-Nord, avec une analyse continue des besoins en ressources humaines et une adaptation des horaires.	Accueil	Continu
	• Soutien à la recherche, à la documentation et à la production du Guide touristique officiel, comprenant une carte de la région détachable.	Accueil	Fév. 2025
	• Analyse annuelle des besoins et production de cartes de service proposant des escapades pour favoriser la fidélisation de la clientèle (P'tit train du nord, quad, motoneige, vélo routes et hors-routes de la région).	Accueil	Automne
	• Recrutement et gestion des services aux membres ayant pour objectif de maintenir une moyenne de 450-500 membres, en fonction des conjonctures.	Serv. Membres	Avril-août
	• Mise à jour du site Web laurentides.com/laurentians.com, incluant la continuelle actualisation des profils des membres et des destinations locales, ainsi que la recherche et la documentation de nouveaux produits, entreprises et expériences.	Accueil	Continu



Objectif	Action	Responsable	Echéancier
Assurer un leadership dans le réseau des lieux d'accueil de la région pour le respect de la nouvelle Politique des lieux d'accueil et de renseignements touristiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuite des liens avec les responsables des lieux d'accueil de la région afin de favoriser la concertation régionale en matière d'accueil, incluant la possibilité d'offrir une formation aux responsables des lieux d'accueil. Lien avec le MTO – direction de l'Accueil.</li> </ul>	Accueil	Continu
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer l'alimentation en documentation touristique sur le Québec pour le réseau des LART de la région.</li> </ul>	Accueil	Continu
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Encadrer les modifications et les nouveautés à mettre en œuvre issues du plan d'actions lié à la nouvelle PLART, lorsqu'il sera communiqué aux ATRs.</b></li> </ul>	Accueil/DG	Continu
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser et offrir une formation en développement durable sur mesure pour les gestionnaires des bureaux d'information touristique.</li> </ul>	Accueil / Développement	Automne
Coordination de la signalisation touristique en région.	<ul style="list-style-type: none"> <li>En collaboration avec l'Alliance, le MTO et le MTQ. En cas de sélection, TL applique une grille régionale complémentaire à l'analyse du MTO.</li> </ul>	Services aux membres	Continu



#### IV. CONNAISSANCES STRATÉGIQUES DE LA DESTINATION

**Priorités et enjeux:** Conscients de l'importance de disposer de données probantes et valides afin d'assurer la prise de décisions éclairées en matière de stratégies marketing et de développement de destination, Tourisme Laurentides entreprendra des démarches visant à acquérir des outils et des plateformes technologiques pour la collecte des données. Ces dernières pourront éclairer la direction, l'équipe, les membres et le Conseil d'administration dans les grandes orientations. Les données et études seront utilisées à la fois pour démontrer l'importance de l'industrie touristique dans notre contexte économique régional et pour soutenir les actions entreprises par l'organisation, assurant ainsi que les Laurentides restent une destination privilégiée pour les visiteurs et les touristes.

Objectif	Action	Responsable	Échéancier
Assurer une veille régionale grâce à la cumulation et l'analyse experte des connaissances stratégiques à sa disposition.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesurer et analyser la performance touristique via les données à disposition, dont les rapports mensuels de l'ISQ en mode recensement auprès des établissements d'hébergement de 4 unités et + ainsi que les campings (nouvelle plateforme offerte par le MTO), le PIB régional lié au tourisme et la tendance en main d'œuvre en tourisme (nouvelle plateforme qui sera lancée par le MTO en 2024). Maintenir la mesure de performance avec l'ISQ des établissements participants aux promotions régionales.</li> </ul>	Développement	Mensuel
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesurer et analyser la performance des établissements des Laurentides sur la plateforme de gestion de la réputation TrustYou, qui agglomère et traite les avis émis sur les établissements d'hébergement touristique sur plus de 250 sites d'avis en ligne (par exemple, TripAdvisor, Booking, etc.).</li> </ul>	Développement	Continu
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre et analyser la performance touristique régionale, identifier les marchés les plus porteurs grâce à la collecte de données régionales EVV en ENV de Statistiques Canada et explorer d'autres outils de collecte de données et d'analyse de marché.</li> </ul>	Développement	Continu
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Mesurer certains points d'intérêts, attraits et hébergements majeurs de la région afin d'analyser la provenance et les mouvements des visiteurs en région, grâce à la plateforme Propulso. Ces données permettront une analyse approfondie du marché touristique régional, des flux de trafic, des habitudes des clients, etc.</b></li> </ul>	Développement	Continu

- 67 -



## V. DÉVELOPPEMENT ET STRUCTURATION DE L'OFFRE

### Priorités et enjeux:

- Pour donner suite au Plan stratégique touristique durable du MTO, Tourisme Laurentides a produit le Plan stratégique de développement touristique durable des Laurentides (PSDTDL) 2023-2030, qui a été approuvé par le ministère du Tourisme. Tourisme Laurentides assurera la diffusion et la favorisera la concertation de la mise en œuvre de ces objectifs. Cela inclut la réalisation de projets structurants visant à maintenir les Laurentides en tant que destination prisée pour les visiteurs locaux et internationaux. Reconnaisant que l'industrie se remet graduellement des contrecoups liés à la pandémie, les nouveaux enjeux dont la sécurité et l'attractivité de la destination demeureront pertinents à moyen et long terme et devront être adressés au cours des prochaines années. Afin d'y arriver, une emphase particulière sur le développement de la destination sera prise en charge, en assurant des ressources internes expertes du domaine et en recadrant certains projets et programmes afin qu'ils répondent concrètement aux enjeux et besoins de nos entreprises.
  - Encadrement et mise en œuvre du Plan montagnes débuté à l'automne 2023. Appels à projets et autres activités liés au Plan montagnes se poursuivront jusqu'en 2027.
  - Le nouveau programme EPRNT a été lancé en janvier 2023. Une 1e cohorte de 38 projets a été approuvé pour fins de financement en juillet 2023, et sont en cours de développement (1,5 M\$). Un 2e appel à projets a été lancé en janvier 2024 et un 3e appel à projets est possible à la fin 2024 en considération du financement disponible ;
  - Le programme Accélérateur numérique du Créneau TV4S a été complété en 2023-2024. Découlant des démarches entreprises afin d'encadrer le développement de « Destinations intelligentes », la MRC Pays-d'en-Haut et la ville de Mont-Tremblant entameront une série d'activités afin de poursuivre la mise en œuvre des activités liées à ce projet. TL appuiera donc cette mise en œuvre sous diverses formes;
  - Après l'achèvement du projet Accélérateur numérique (31 mars 2024) et la continuation du programme de formation pour l'adaptation des sentiers jusqu'en novembre 2024, le Créneau TV4S entamera une nouvelle stratégie de développement en 2024-2025. Cependant, une analyse approfondie du réseau des Créneaux ACCORD, entamée par le MEIE en janvier 2024, déterminera l'avenir du Créneau TV4S dès le début de 2025. Ainsi, la nouvelle stratégie devra attendre la conclusion des démarches du MEIE.
- a. Axe développement durable : La complexité de l'adaptation aux nouvelles réalités climatiques et socioéconomiques représente un enjeu prioritaire à court et moyen terme pour les entreprises et le secteur touristique. Reconnaisant que les réalités et niveaux de connaissances/adaptabilité varient d'une entreprise à l'autre, TL entend devenir un facteur de développement dans l'adaptation du secteur touristique aux nouvelles réalités climatiques, en intégrant une vision englobante du développement durable au sein de ses activités de planification, et en développant des outils, solutions et autres ressources qui appuieront concrètement et directement notre industrie dans son adaptation future.
- b. Axe innovation : Bien que la région jouisse d'une position enviable en tant que destination touristique de villégiature de premier plan, cela présente également des défis tels que la gestion des flux touristiques dû à la densification du territoire, la surutilisation des ressources locales et l'étalement urbain affectant la préservation des espaces verts. De plus, la diversification et l'adaptation de l'offre aux besoins grandissants des clients et visiteurs nécessitent une attention particulière. TL et ses partenaires sensibiliseront les acteurs touristiques à ces enjeux et favoriseront l'adoption de nouvelles technologies pour y répondre dans le cadre du PSDTDL 2023-2030.

Objectif	Action	Responsable	Échéancier
Diffusion et sensibilisation régionale du PSDTDL 2023-2030 (entreprises, organismes et partenaires)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Préparation d'un sommaire exécutif du PSDTDL 2023-2030 pour présentation et/ou communications.</b></li> </ul>	Administration	Printemps 2024
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coordination d'une série de rencontres d'information avec partenaires, entreprises-membres et organisations pour partager les grandes lignes du PSDTDL 2023-30 (introduction du nouveau DG à ces occasions) dans plusieurs lieux géographiques des Laurentides et en fonction des regroupements de partenaires et catégories de membres, incluant un forum avec les municipalités des Laurentides.</b></li> </ul>	Administration	Automne 2024
Soutenir les entreprises et les destinations touristiques des Laurentides dans leurs efforts de maintien ou croissance de leurs activités via l'innovation et la structuration et la bonification de l'offre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotion des différents leviers de soutien à l'industrie auprès des gestionnaires d'entreprises touristiques.</li> </ul>	Développement	Continu
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du programme EPRTNT 2022-2025, avec la participation financière de Tourisme Laurentides et l'administration des programmes.</li> </ul>	Développement	31 mars 2025
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse et mise en œuvre d'un programme de bonification du Chemin du Terroir et recrutement de nouveaux membres adhérents à des critères de qualité reconnus par Tourisme Laurentides en tourisme gourmand.</li> </ul>	Développement	Nov. 2024
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Élaboration et mise en œuvre d'un programme régional d'appui aux entreprises touristiques pour la préparation aux marchés nationaux et internationaux (formations).</b></li> </ul>	Développement / Marketing / DG	Nov. 2024
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appuyer la mise en œuvre des plans d'actions des destinations intelligentes (projets-pilotes) afin de favoriser et encadrer un virage numérique de l'industrie touristique des Laurentides.</li> </ul>	Développement	Continu
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi en continu avec Vélo Québec afin d'assurer la convivialité des circuits cyclables sur les routes.</li> </ul>	Services membres	Été
Positionner les Laurentides comme une destination de tourisme de villégiature 4 saisons reconnue pour la qualité et l'originalité de son offre de calibre international.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la présidence du comité de Créneau ainsi que les suivis sur la coordination et le plan d'action 2023-2024 du Créneau ACCORD Tourisme de villégiature 4 saisons. Engagement financier et en administration par Tourisme Laurentides pour les projets du Créneau et investissements au besoin sur projets spécifiques approuvés par le CA.</li> </ul>	Créneau	Continu
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation à l'analyse en profondeur de l'évaluation du réseau ACCORD entamé par le MEIE et permettre de maintenir des services en appui à l'offre de tourisme villégiature 4 saisons en fonction de la décision prise pour l'avenir de Créneau.</li> </ul>	DG / Créneau	Mars 2025
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer les suivis avec le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE) (reddition de compte).</li> </ul>	DG / Créneau	Continu



Objectif	Action	Responsable	Échéancier
Favoriser l'adaptation aux changements climatiques parmi les destinations, sites et entreprises touristiques des Laurentides.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Identifier et mettre en œuvre un programme de soutien destiné aux entreprises voulant s'adapter aux changements climatiques et de prendre un virage durable, comprenant des formations personnalisées, des outils, des vidéos et un accompagnement.</b></li> </ul>	Développement / Créneau	Automne 2024
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer l'offre de formations via le Living Lab pour l'adaptation des sentiers aux changements climatiques (une offre interrégionale coordonnée par Tourisme Laurentides et le Créneau TV4S) tout en assurant sa pérennisation. La fin du financement du programme par le MEIE est prévue en novembre 2024. Analyse d'assurabilité pour Tourisme Laurentides.</li> </ul>	Créneau	Nov. 2024
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer la collaboration au projet de recherche d'Ouranos et de l'UQAM intitulé « Comprendre les modalités d'intervention pour renforcer l'innovation entrepreneuriale en adaptation aux CC des régions touristiques phares des Îles-de-la-Madeleine et des Laurentides. ».</li> </ul>	Créneau	Été 2024
Mettre en œuvre le Plan montagnes de la région des Laurentides, lequel devra favoriser le développement d'une offre touristique quatre-saisons plus résiliente, diversifiée et durable en concertation avec le milieu (MTO, MAMH, MEIE, TL).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyses et/ou projets en suivi des priorités à entreprendre tel que recommandées par l'Étude de l'industrie touristique des Laurentides relative à l'économie circulaire.</li> </ul>	Développement	Printemps 2024
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deux appels à projets de développement d'expériences et/ou projets d'adaptation pour assurer une transition durable de nos destinations en montagnes.</li> </ul>	Développement	Mai 2024/Oct. 2024



## VI. STRUCTURATION ET APPUI AUX BESOINS LIÉS À LA MAIN D'ŒUVRE EN TOURISME

### Priorités et enjeux :

- Reconnaisant les enjeux courants en recrutement et rétention de la main d'œuvre au sein de l'industrie touristique, TL poursuivra la tradition de la région à titre de destination à l'avant-garde dans ses initiatives ciblant les ressources humaines et la main-d'œuvre touristique en reconnaissant leur importance.
  - a. Axe développement durable : Une attention particulière est actuellement accordée à la sensibilisation et l'outillage face au tourisme responsable et durable dans la planification des formations professionnelles de l'équipe de TL. Les formations et ateliers adressant ou incorporant des concepts de développement durable sont actuellement encouragés.
  - b. Axe innovation : Reconnaisant l'ampleur et la complexité des outils présentement sur le marché, ainsi que leurs impacts sur la vie privée et la confidentialité, la direction évalue continuellement les nouvelles technologies et meilleures pratiques pour assurer une transition numérique équitable, progressive suivant une réflexion avec des professionnels.

Objectif	Action	Responsable	Echéancier
Encadrer l'équipe grâce à un accès soutenu à des solutions et outils de formations professionnelles.	• Suivis des ajouts de ressources à Tourisme Laurentides en fonction des besoins actuels pour les prochaines années, en tenant compte du mouvement nécessaire de relève et du support dans les équipes (administration, comptabilité, marketing).	DG	Continu
	• Révision continue des cadres de référence en gouvernance de Tourisme Laurentides.	DG	Continu
	• <b>Formation et accompagnement du personnel sur les enjeux liés aux changements climatiques et aux démarches de planification à entreprendre au sein des ATR afin de s'y adapter.</b>	DG	Automne 2024
	• Formation du personnel sur les tendances et meilleures pratiques en gestion et marketing de destination.	DG	Continu
Appui aux projets et initiatives provinciales visant à faire rayonner le secteur touristique en tant qu'employeur de choix.	• Analyse et possible reconduite de l'opération Journée Portes ouvertes « PO » du Québec.	Médias	Printemps 2024
	• Collaborer aux initiatives à l'échelle du Québec ciblant les enjeux de pénurie de main-d'œuvre.	DG	Continu
	• Analyser les besoins régionaux pour une plateforme dédié aux RH en tourisme telle que <a href="http://www.laurentidesRH.com">www.laurentidesRH.com</a> .	DG	Continu
	• Soutien aux entreprises de nature et d'aventure des Laurentides dans leur démarche d'attestation « Qualité-Sécurité » (guides d'aventure).	Membres	Avril 2024

## REMERCIÉ LES MEMBRES DE SON CONSEIL D'ADMINISTRATION 2023-2024

Comité exécutif	Représentant le secteur d'activité
<b>Président</b> François Peloquin Auberge du Lac Morency	B1 - Hébergement - Centres de villégiature
<b>1<sup>er</sup> vice-président et trésorier</b> Stéphane Michaud Parc régional Bois de Belle-Rivière	F2 - Plein air, aventure et sports non motorisés
<b>2<sup>e</sup> vice-présidente</b> Carole Verville Hôtel & Spa le Finandais	B2 - Hébergement - Établissements comptant 31 chambres et plus
<b>Secrétaire</b> Delphine Elefante Restaurant La Quintessence	C - Restaurants
<b>Administrateur</b> Alexandre Gélinas Théâtre le Patriote	E3 - Activités culturelles, spectacles, patrimoine

Administrateurs (trices)	Représentant le secteur d'activité
Christian Simon Auberge aux nuits de rêve	B3 - Hébergement - Établissements comptant 1 à 30 chambres
Alexandre Brousseau Camping parc national d'Oka	B4 - Campings
Isabelle Emond Ski Vallée Bleue - La station familiale	D - Centres de ski alpin
Sébastien Dumoulin Pourvoirie Mekoos	E1 - Pourvoiries
Simon Pagé Parc aquatique Sommet Saint-Sauveur	E2 - Attractions et divertissements touristiques

## TOURISME LAURENTIDES C'EST : 49 ANS D'IMPLICATION

---

### Statut

Corporation privée à but non lucratif formée en 1975 et fonctionnant sur la base du regroupement de membres par une adhésion volontaire de la part des intervenants touristiques de la région des Laurentides.

### Reconnaissance et mission

1. La ministre du Tourisme reconnaît l'ATR en tant que son partenaire régional privilégié pour le développement de l'industrie touristique sur son territoire, dans le respect de ses particularités et des orientations gouvernementales;
2. L'ATR joue un rôle de concertation et d'expertise auprès des intervenants de son territoire afin de favoriser une convergence des actions touristiques régionales et interrégionales;
3. L'ATR a pour mission d'orienter et d'animer l'essor de l'industrie touristique régionale et de contribuer activement à la prospérité économique des Laurentides en favorisant, de façon coordonnée et intégrée, sa promotion et sa mise en marché, son développement et l'accueil des touristes, dans une perspective de tourisme responsable et durable.

### Financement

En majeure partie par l'implication de ses membres et la taxe sur l'hébergement (TSH) ainsi qu'un soutien financier du ministère du Tourisme via une entente mandats et des programmes ponctuels dédiés aux entreprises touristiques.

### Services offerts aux entreprises touristiques

- Faire valoir les intérêts de l'industrie touristique des Laurentides et répondre aux besoins de ses membres.
- Aide technique aux membres de Tourisme Laurentides en promotion et développement, une équipe professionnelle.
- Coordination des plans marketing de positionnement et de promotion régionale avec les entreprises touristiques des Laurentides et les partenaires sur le marché correspondant à nos clientèles cibles. Collaboration avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec qui coordonne généralement le plan d'action marketing du Québec sur les marchés hors Québec pour le ministère du Tourisme et avec Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC) sur les marchés internationaux.
- Édition du site Web officiel de la région touristique des Laurentides : [laurentides.com/laurentians.com](http://laurentides.com/laurentians.com) incluant, [cheminduterroir.com](http://cheminduterroir.com), [routedesbelleshistoires.com](http://routedesbelleshistoires.com), [velodemontagnelaurentides.com](http://velodemontagnelaurentides.com) et [blogue.laurentides.com](http://blogue.laurentides.com)
- Gestion du Bureau d'information touristique régional Laurentides à l'aire de services de la Porte-du-Nord, sortie 51 de l'autoroute 15.
- Édition du guide touristique officiel des Laurentides et de plusieurs outils imprimés, dont les cartes des sentiers de motoneige, des sentiers quad, du Chemin du Terroir, de la Route des Belles-Histoires ainsi que la carte vélo Laurentides (circuits sur route).

### Financement des programmes

Avec la participation des membres aux programmes mis de l'avant par Tourisme Laurentides et le soutien financier du Fonds de promotion touristique des Laurentides (taxe sur l'hébergement), d'une enveloppe coopérative du programme de Développement économique Canada pour les régions du Québec (commercialisation internationale et développement), et, en ce qui concerne le développement, un partenariat avec le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie (MEIE) pour la coordination du créneau d'excellence ACCORD Laurentides - Tourisme de villégiature quatre saisons (TV4S), Tourisme Laurentides réalise les mandats en matière d'accueil, de développement, de connaissances et de promotion touristique qui lui sont confiés par ses membres et le MTO. Tourisme Laurentides est l'organisme porteur du plan stratégique de développement touristique et durable des Laurentides PSDTDL 2023-2030 qui s'arrime aux orientations gouvernementales (Cadre d'intervention touristique 2021-2025 et Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025 du MTO). Financement de projets structurants en développement via l'Entente de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme (EPRTNT) 2022-2025 (mandaté par le ministère du Tourisme) et via le programme du Plan montagnes, (mandaté par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation et le ministère du Tourisme).

# Liste des sigles

Action concertée de coopération régionale de développement	ACCORD	Institut de la statistique du Québec	ISQ
Alliance de l'industrie touristique du Québec	AITQ	Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec	ITHQ
Assemblée générale annuelle	AGA	Lieux d'accueil et de renseignements touristiques	LART
Association de villégiature Tremblant	AVT	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec	MAPAQ
Association des centres de ski des Laurentides	ACSL	Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie	MEIE
Association des stations de ski du Québec	ASSQ	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation	MAMH
Association touristique	AT	Ministère des Transports et de la Mobilité durable	MTMD
Association touristique régionale	ATR	Ministère du Tourisme	MTO
Associations touristiques sectorielles	ATS	Municipalité régionale de comté	MRC
Association des pourvoires des Laurentides	APL	Programme d'appui au développement des secteurs stratégiques et des créneaux d'excellence	PADS
Bureau d'information touristique des Laurentides	BIT Laurentides	Plan stratégique de développement touristique durable des Laurentides	PSDTDL
Centre local d'Emploi	CLE	Plan de développement de l'industrie touristique	PDIT
Centre local de développement d'Antoine-Labelle	CLDAL	Programme d'action concertée temporaire pour les entreprises	PACTE
Chemin du Terroir	CDT	Programme d'appui au développement des attraits touristiques	PADAT
Comité exécutif	CE	Programme Nature d'Amérique	PNA
Conseil d'administration	CA	Regroupement ski de fond Laurentides	RSFL
Culture Laurentides	CL	Route des Belles-Histoires	RBH
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme	CQRHT	Route des Explorateurs	RDE
Conseil régional de l'environnement	CRE	Société d'aide au développement des collectivités	SADC
Corporation de développement économique	CDE	Taxe sur l'hébergement	TSH
Corporation de l'industrie touristique du Québec	CITQ	Tourisme d'Affaires Québec	TAQ
Développement économique Canada	DEC	Tour-opérateur	TO
Événements Attractions Québec	ÉAQ	Tourisme de villégiature 4 saisons	TV4S
Entente de partenariat régional en tourisme	EPRT	Tourisme Laurentides	TL
Entente de partenariat régional et de transformation numérique en tourisme	EPRTNT	Tourisme Mont-Tremblant	TMT
Entente de développement numérique des entreprises touristiques	EDNET	Transport aérien Laurentides	TAL
Emploi Québec	EQ	Véhicule hors route	VHR
Fédération des pourvoires du Québec	FPQ		
Fonds d'action québécois pour le développement durable	FAQDD		
Fonds de promotion touristique des Laurentides	FPTL		



**laurentides.com**

14142, rue de la Chapelle, Mirabel (Québec) J7J 2C8  
450 436-8532

Bureau d'information touristique à la Porte-du-Nord  
Sortie 51 de l'autoroute 15 Nord  
1 800 561-6673 • 450 224-7007

Québec 

Canada 