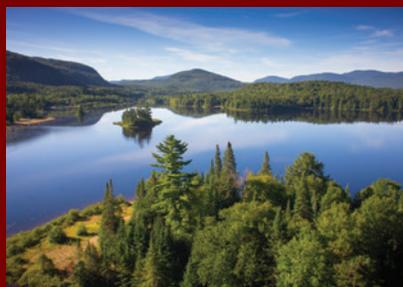
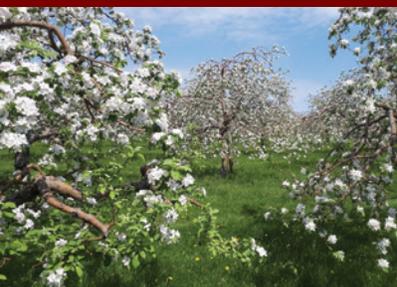


# Un temps de grands défis...



©Sépaq





## TOURISME LAURENTIDES C'EST : 46 ANS D'IMPLICATION 530 MEMBRES EN 2020-2021

### 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.

### 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.

### 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 Laurentides sur le marché intra-Québec et coordination de la commercialisation internationale avec Développement économique Canada (DEC). 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.
- 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 la carte de services officiels du parc linéaire Le P'tit Train du Nord, 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).
- Édition du site Web officiel de la région touristique des Laurentides : [laurentides.com/laurentians.com](http://laurentides.com/laurentians.com) incluant [parclineaire.com/](http://parclineaire.com/) [linear-park.com](http://linear-park.com), [cheminduterroir.com](http://cheminduterroir.com), [routedesbelleshistoires.com](http://routedesbelleshistoires.com) et [blogue.laurentides.com](http://blogue.laurentides.com).

### FINANCEMENT DES PROGRAMMES

Avec la participation des membres aux programmes mis de l'avant par Tourisme Laurentides et le soutien financier d'une enveloppe coopérative du programme de Développement économique Canada (commercialisation internationale et développement), du Fonds de promotion touristique des Laurentides (taxe sur l'hébergement) et, en ce qui concerne le développement, un partenariat avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI) 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 de développement touristique des Laurentides 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 une Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT) et une Entente de développement numérique des entreprises touristiques (EDNET) avec le MTO et d'un fonds financé au besoin par Tourisme Laurentides (FTDL).

À noter que certaines informations contenues dans ce texte ont pu être impactées par la situation de la COVID-19 (voir rapport annuel).

# RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

---

Chers membres et partenaires,

2020-2021 n'aura pas été une année de tout repos pour nos membres et partenaires, notre industrie touristique, nos équipes, nos familles et ce monde qui avait l'habitude de vivre dans un esprit de liberté, d'échanges culturels et de voyages...

Nous avons tous réalisé en cette année de pandémie que voyager est un privilège ainsi que de recevoir des clientèles d'un peu partout sur la terre. Le tourisme contribue à notre vitalité économique sur quatre saisons et c'est pourquoi nous avons tout mis en œuvre pour faire face aux impacts de cette crise mondiale.

Nous nous sommes unis pour mieux comprendre, s'adapter, tenter de maintenir des emplois avec l'aide des gouvernements. Nous nous devons d'applaudir tous ces défis relevés jour après jour par chacun et chacune d'entre nous. De conférences de presse en décrets, de confinements en déconfinements et de mesures sanitaires à mettre en place, nous avons su passer au travers de cette année!

Vous êtes notre fierté et s'il y a un mot qui vous caractérise artisans de bonheur dans les Laurentides, c'est « persévérance ». S'il y a un mot qui caractérise notre association, c'est « confiance ».

Nous avons été présents, à votre écoute et notre conseil d'administration, vos représentants, ont permis la mise en place rapidement d'un plan de relance audacieux et stratégique qui sera encore effectif pour 2021-2022.

Nous sommes en constante alerte, aux aguets, prêts à réagir et à agir en amont. Nous maintenons une veille sur l'évolution de la situation et les pratiques innovantes avec l'Alliance, que nous remercions pour sa grande collaboration.

Oui, la crise de la main-d'œuvre nous paralyse. Oui, nos marchés premiers et secondaires sont fragilisés. Oui, ce n'est plus pareil comme avant, mais pendant que nous relevons les défis et même après, nous serons présents pour construire ce Nouveau Monde différent certes, mais toujours aussi attrayant (si nous sommes vigilants), toujours aussi accueillant (si nous demeurons ce que nous sommes), toujours aussi flamboyant (si nous désirons conserver notre positionnement).

Parce que tout ce que nous vivons depuis 2020 s'inscrit dans l'histoire de l'humanité et que votre contribution en tant qu'artisans créateurs du tourisme, c'est de garder le cap, d'offrir un produit de qualité malgré tout.

Collectivement, de nouveaux défis se sont ajoutés entre autres les enjeux des changements climatiques, du tourisme durable, mais demeure que l'un des plus grands enjeux est la pénurie de main-d'œuvre. Nous devons encore et encore faire les ajustements nécessaires pour le maintien de nos activités touristiques, ce qui inclut les mesures sanitaires et le passeport vaccinal.

En 2021-2022, nous serons encore unis avec la même vision pour réussir à atteindre nos objectifs. Nous y croyons!

Merci à nos dirigeants et administrateurs, merci à notre équipe dévouée. Merci à nos gouvernements, à notre partenaire privilégié le ministère du Tourisme et surtout à nos membres et partenaires qui nous inspirent et avec qui nous partageons cette passion du Tourisme.

Nous vous présentons un rapport d'activités pour cette année unique dans notre histoire collective, une année sous le signe de l'adaptation, de l'innovation dans un esprit combatif comme jamais et ce n'est pas fini, notre plan d'action et de relance en font foi.

Que nos quatre saisons touristiques soient à la hauteur de vos attentes!

François Peloquin, président

Diane Leblond, directrice générale

## Rapport sommaire des activités 2020-2021

---

**SERVICES ADMINISTRATIFS – SERVICES AUX MEMBRES**

**REPRÉSENTATIONS AU PLAN NATIONAL AU NOM DE LA COLLECTIVITÉ TOURISTIQUE RÉGIONALE**

**SERVICES MARKETING**

**SERVICE DE L'ACCUEIL ET DE L'INFORMATION**

**COMMUNICATIONS AVEC LE MILIEU**

**RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT**

**PERFORMANCE ET CONJONCTURE 2020-2021**

**PLAN D'ACTION 2021-2022**

**AJUSTEMENTS/RELANCE 2021-2022**

**REMERCIEMENTS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2020-2021**

*Toute reproduction ou diffusion de ce rapport d'activités en tout ou en partie doit être autorisée par Tourisme Laurentides – [admin@laurentides.com](mailto:admin@laurentides.com)*



Imprimé sur du papier 100 % postconsommation.

# SERVICES ADMINISTRATIFS • SERVICES AUX MEMBRES

## GESTION – DÉROULEMENT

### Chronologie des événements marquants et actions

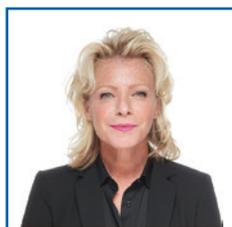
- Préparation des rencontres du comité exécutif (CE) et du conseil d'administration (CA) – voir faits saillants (rapports d'activités trimestriels, prévisions et ajustements budgétaires, résultats financiers intérimaires et procès-verbaux).
- CA du 26 mars 2020 – pandémie : mandat au comité exécutif suivis et adaptation à la crise.
- Suivis sur l'état de la situation de l'industrie touristique – confinement et COVID-19 – veille médiatique – relais d'information de l'Alliance et des gouvernements.
- 1<sup>er</sup> avril 2020 : Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT). Avenant à la convention d'aide financière.
- 1<sup>er</sup> avril 2020 : travaux du comité des chefs d'entreprises de l'Alliance – 10 recommandations aux gouvernements – analyse et commentaires par TL.
- 9 avril 2020 : annonce Association Hôtellerie Québec (AHQ) report de la taxe sur l'hébergement (janvier, février et mars 2020) pour les hôteliers – impact majeur : fonds de promotion et développement de l'ATR.
- Rapports divers et nombreux au ministère du Tourisme (MTO) pour l'Entente mandats transitoires en raison de la COVID-19.
- Collaboration au site Web du créneau ACCORD – mise à jour des programmes - COVID-19.
- Sondage MTO sur l'état des ATR (COVID-19) impacts financiers, RH.
- 22 avril 2020 : rencontre regroupement des pourvoiries (COVID-19).
- 29 avril 2020 : webinaire mesures sanitaires - Plein air.
- 29 avril 2020 : webinaire mesures sanitaires – Attractions.
- 30 avril 2020 : webinaire mesures sanitaires – Hébergement.
- Avril à mai 2020 : participation de la DG au comité CQRHT – gestion de crise.
- Créations de la campagne régionale (COVID-19) été 2021.
- Collaboration avec la SADC des Laurentides : diffusion des programmes.
- Révision complète de la stratégie de marketing – campagne estivale intra-Québec et Ontario.
- Adaptation complète des services comptables et des services administratifs.
- Suivis sur recommandation des auditeurs Amyot Gélinas et accompagnement pour les demandes au programme de Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC).
- Soutien des conseillers juridiques interprétation règles et mesures pour télétravail (COVID-19).



- Collaboration au Panier bleu du gouvernement du Québec (information).
- Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) inscription.
- Mai 2020 : audit 2019-2020 par Amyot Gélinas.
- 20 mai 2020 : rapport du créneau déposé au MEI.
- 21 mai 2020 : suivis avec le CQRHT : déploiement du plan de sécurité sanitaire COVID-19 par la DG.
- Reddition de comptes 2019-2020 pour le MTO – préparation.
- 15 juin 2020 : présentation CIRANO rapport marketing territorial MRC des Laurentides.
- Suivis sur programme et comité de gestion Entente de développement numérique des entreprises touristiques (EDNET).
- Signatures des contrats EDNET avec les promoteurs en continu.
- Lancement de l'Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT) volet 1 – mesures sanitaires (cahier du promoteur approuvé par le MTO).
- Entente mandats TL/MTO 2020-2021 Entente transitoire COVID-19 – signature 5 août 2020.
- Livrables : Développement économique Canada reddition.
- Maison du Tourisme, projet de construction suite à l'obtention du permis (pause COVID-19).
- Renouvellement de la route touristique officielle Chemin du Terroir 2020-2025 – rapport quinquennal et dépôt de la demande au MTO le 12 août 2020.
- Aventure Écotourisme Québec (AEQ) formation guides Qualité-Sécurité VHR – projet reporté à l'automne 2020 (COVID-19).
- 8 septembre 2020 : mise en place et suivis EPRT sanitaire volet 1.
- 8 octobre 2020 : annonce officielle par la ministre du Tourisme Mme Caroline Proulx de l'EPRT 2020-2022 pour les Laurentides incluant volet 1 et volet 3.
- Présentation du projet d'Accélérateur numérique à la CAR économique du 8 octobre 2020 par le directeur du créneau Accord TV4S pour Tourisme Laurentides.
- Reddition de comptes 2019-2020 déposée le 22 octobre 2020 au MTO.
- 29 octobre 2020 : avenants EDNET pour prolongation des délais pour les promoteurs.
- 30 octobre 2020 : demande de renouvellement au MTO de la route touristique officielle Route des Belles-Histoires 2020-2025 et rapport quinquennal 2015-2020.
- Suivis sur dossiers EDNET, FDTL et EPRT 2016-2020.
- Développement de l'Accélérateur de développement numérique de l'industrie touristique dans les Laurentides par TL avec le MEI – demande de subvention au Fonds du Grand Mouvement Desjardins – coordination créneau ACCORD.
- Poursuite du programme Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) du 21 mai 2020 (rétroactif au 15 mars 2020) au 31 mars 2021.
- 6 novembre 2020 : participation à la présentation du Sentier Transcanadien.
- 12 novembre 2020 : dépôt au MTO du document Développement durable de Tourisme Laurentides.
- Suivis sur le projet Formation des guides d'aventure avec Aventure Écotourisme Québec et Développement économique Canada.
- Collaboration au document Rôles et force du réseau des ATR novembre 2020.
- Janvier 2021 : renouvellement des contrats de signalisation MTO (financement par TL) et engagement avec le MTO pour la promotion des deux routes touristiques officielles : le Chemin du Terroir (226 km) et la Route des Belles-Histoires (284 km).
- 8 janvier 2021 : présentation de Tourisme durable Québec.
- Invitation Atelier Renforcer l'écosystème collaboratif bioalimentaire dans le cadre de la Stratégie bioalimentaire Laurentides 2018-2023 – Carrefour bioalimentaire Laurentides.
- 18 janvier 2021 : participation DG et vice-président/trésorier (à titre d'animateur) à la conférence de presse de madame Mélanie Joly, ministre du Développement économique et des Langues officielles - annonce 2,5 M\$ de subvention de DEC projet de réfection Canal historique village de Grenville.



- 21 janvier 2021 : Table d'harmonisation du parc national d'Oka.
- Créneau ACCORD suivis renouvellement du contrat avec le MEI (voir section développement).
- Soutien financier au projet « Ma cabane à la maison » et appui dans le cadre du Volet 2 de l'EPRT – projet de concertation provinciale.
- 22 janvier 2021 : correspondance ministre du Tourisme retour de la TSH versée à l'Alliance du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021 afin d'appuyer l'ATR dans ses efforts de soutien et d'accompagnement auprès des entreprises touristiques de la région dans le cadre de la crise qui est sans précédent.
- 22 janvier 2021 : conférence Sentier Transcanadien et Sentier national au Québec pour les DG des AT.
- EPRT sanitaire volet 1 : suivis des dossiers et analyse.
- Gestion de l'EPRT sanitaire et suivis auprès des demandeurs – DG supervision équipe de développement, comptabilité et secrétariat.
- Annonces transmises aux ministres et députés de la région concernant les octrois d'aide EPRT volet 1 dans leur circonscription.
- EPRT volet 3 : préparation de la documentation, lancement prévu printemps 2021, suivis avec le MTO pour le Guide du promoteur 2021-2022, échanges sur le montant de l'enveloppe insuffisant pour la demande en région.
- Renouvellement du contrat de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) pour les statistiques régionales et avec les partenaires pour des données sectorielles TMT, MRC des Pays-d'en-Haut, CDE de la MRC des Laurentides, CLD d'Antoine-Labelle.
- Préparation du bilan de la saison touristique été 2020 pour la ministre du Tourisme à l'occasion de l'événement sur le tourisme durable de Connexion Laurentides le 7 avril 2021.
- Deux projets de formation avec l'AEQ bilan positif de la Phase 1 (voir développement) / Phase 2 : signature de l'Entente pour financement par TL de la formation des guides produit aventure printemps/été.
- Préparation des États standardisés et graphiques par la CPA pour livrables Entente mandats 2020-2021 MTO.
- DEC modification à l'entente initiale pour plan de relance – Avenant à l'entente et ajustement de la contribution plus haut pourcentage, mais même enveloppe – suivis pour ajustements des contributions aux partenaires.
- Participation aux rencontres avec l'Alliance et le réseau des ATR, ATS (voir liste des rencontres).
- Rapport d'activités remis au P'tit Train du Nord faisant état des actions réalisées et financées par TL en promotion et représentations pour le rapport annuel du P'tit Train du Nord.
- Supervision et réalisation de la BaladoDécouverte pour la Route des Belles-Histoires.
- Suivis Route des Explorateurs projets de développement : rencontre Outaouais, Abitibi-Témiscamingue et Laurentides.
- Participation au comité de renouvellement Entente ATR/MTO pour 2021-2022 dans le contexte de la relance et de la COVID-19.
- Continuum mandats MTO (accueil, développement, marketing) nouveaux outils prévisionnels à intégrer auprès des directeurs de services et à la comptabilité pour suivis.
- Appuis à des projets EPRT volet 2
- Engagement et appui financier « Bons gestes de l'expérience visiteurs » EPRT volet 2.
- Participation aux séances d'information d'Investissements Québec sur les programmes.
- Appui à l'AEQ représentations concernant le tourisme d'aventure (déconfinement) – accompagnements par les guides (encadrement) activités en bulles familiales.
- Avis juridique Avenant Entente Alliance (à reconduire par correspondance).
- Entente avec Vélo Québec projet phase 1 : développement du microsite Web vélo de montagne, sélection des sites, contenus/phase 2 analyse des sites – mises à niveau.
- Suivis sur programmes sanitaire EPRT volet 1 avec le MTO et EPRT sanitaire (DEC) avec l'Alliance (complémentarité).
- Accélérateur de développement numérique de l'industrie touristique des Laurentides – suivis : financement du projet.
- Entrevue de la DG avec consultante pour le développement du Sentier Transcanadien dans les Laurentides (tracé projeté).
- 25 mars 2021 : renouvellement Entente créneau ACCORD TV4S avec le MEI 2021-2024.
- Appel d'offres et nouvelle Entente contractuelle pour la coordination du créneau ACCORD TV4S – GPS Tourisme, Maurice Couture à titre de directeur au 31 mars 2021.



Conférences de presse et communiqués ministre du Tourisme, madame Caroline Proulx	
09-04-2020	Annonce report du versement taxe sur l'hébergement
27-05-2020	Annonce concernant une première phase de déconfinement du secteur touristique
11-06-2020	Annonce concernant le plan de relance touristique et la 2 <sup>e</sup> phase de reprise des activités touristiques
21-06-2020	Annonce dévoilement des forfaits et Passeports Attraités et lancement de la nouvelle signature touristique Bonjour Québec
12-09-2020	Annonce programme Passeports Attraités aide bonifiée pour stimuler le tourisme
17-09-2020	Annonce allègements financiers pour soutenir les entreprises signalisées
22-09-2020	Annonce remboursement de la TSH aux établissements hôteliers et aux gîtes
08-10-2020	Annonce aide financière pour soutenir et bonifier l'offre touristique de la région des Laurentides pour les entreprises touristiques ÉPRT 2020-2022 volet 1 et volet 3
30-10-2020	Annonce prolongation de l'Entente de développement numérique des entreprises touristiques (EDNET) jusqu'au 31 mars 2021
10-11-2020	Annonce ajustements au PACTE – volet tourisme, critères d'admissibilités assouplis
18-11-2020	Annonce nouvelles mesures pour soutenir l'industrie touristique
18-02-2021	Annonce soutien aux entreprises touristiques, modifications majeures au PACTE – volet tourisme
25-02-2021	Dévoilement du Plan d'action pour un tourisme responsable et durable
09-03-2021	Annonce Cadre d'intervention touristique 2021-2025 pour soutenir et propulser la relance de l'industrie
29-03-2021	Investissement pour la création d'une route panoramique entre les régions des Laurentides et Lanaudière

Conférences de presse et communiqués – annonces et programmes gouvernement fédéral	
25-03-2020	Prestation canadienne d'urgence (PCU)
27-03-2020	Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (CUEC)
24-04-2020	Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC)
08-05-2020	Fonds d'urgence pour soutenir les organismes chargés de la culture, patrimoine et sport
11-05-2020	Programme de crédit aux entreprises (PCE)
13-05-2020	DEC - Nouveau Fonds d'aide et de relance régionale (FARR)
15-05-2020	Prolongation Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC)
20-05-2020	Aide d'urgence du Canada pour le loyer commercial (AUCLC)
10-06-2020	DEC - 71,3 M\$ pour soutenir l'économie des régions du Québec
16-06-2020	Prolongation de la Prestation canadienne d'urgence (PCU)
23-06-2020	DEC – Investissement de plus de 30 M\$ pour le secteur du tourisme au Québec
30-06-2020	Prolongation Aide d'urgence du Canada pour le loyer commercial (AUCLC)
09-10-2020	Prolongation Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC)
04-12-2020	Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (CUEC) élargi
18-12-2020	Augmentation du taux de la subvention salariale (SSUC) à 75 %
26-01-2021	Programme de crédit pour les secteurs très touchés (PCSTT)
03-03-2021	Les montants de la subvention salariale et de la subvention pour le loyer demeureront inchangés jusqu'en juin 2021
22-03-2021	Prolongation du Compte d'urgence pour les entreprises canadiennes (CUEC)

**Liste des rencontres DG (statuaires et ponctuelles)**

Conférence hebdomadaire des directeurs généraux des associations touristiques - DG de Tourisme Laurentides présente - 52 rencontres d'avril 2020 à mars 2021

Table participative des DG d'ATR – 49 rencontres de mai 2020 à mars 2021

Conférence hebdomadaire DG d'ATR sur invitation de l'Alliance – 23 rencontres d'avril à décembre 2020

Conférences ATR-ATS sur invitation de l'Alliance (aux 2 semaines).

De plus, rencontres de présentation d'associations et sur certains projets – 13 présentations d'octobre 2020 à mars 2021

Conférences des associations touristiques sectorielles sur invitation de l'Alliance

Mission économique Laurentides avec le MEI – 5 rencontres d'avril à juin 2020

Comité gestion de crise CQRHT – 3 rencontres en avril 2020

Comité d'intervention économique MRC des Pays-d'en-Haut – 11 rencontres d'avril à juin 2020

Comité entreprises COVID-19 de la Corporation de développement économique de la MRC des Laurentides – 5 rencontres de mai à juin 2020 et 1 sous-comité tourisme en juin 2020

Cabinet de la ministre du Tourisme madame Caroline Proulx – 16 rencontres de mai 2020 à mars 2021

Comité de renouvellement des Ententes mandats avec le MTO – 38 rencontres d'avril 2020 à mars 2021

Alliance de l'industrie touristique – 11 rencontres d'avril 2020 à février 2021

Ministère du Tourisme (équipe) – 26 rencontres de juin 2020 à mars 2021

**AU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**9 juillet, 16 décembre 2020, 31 mars, 7 juillet 2021. En suivi des décisions du CA : comités exécutifs : 6 mai, 2 juillet, 16 décembre 2020, 11 mars, 31 mars, 11 juin, 16 juin et 13 juillet 2021.**

Rédaction par l'administration des rapports trimestriels d'activités et préparation des résultats financiers trimestriels, des résultats annuels, prévisions budgétaires par la comptabilité et audition par la firme Amyot & Gélinas.



CA - 16 décembre 2020

**MAISON DU TOURISME ET BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE LAURENTIDES**

- Renouvellement des assurances.
- Entretien général.
- Reconduction des contrats.

**PARC INFORMATIQUE**

- Mise à niveau régulière du parc informatique.

**PROGRAMME DE SIGNALISATION TOURISTIQUE – PANNEAUX BLEUS**

- Lettre d'appui pour l'AVT maintien catégorie Attrait majeur.

**ÉTAT DU MEMBERSHIP**

- Période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021 : 530 membres



## Courriels de groupe – Transmission aux membres

Administration/marketing/services aux membres

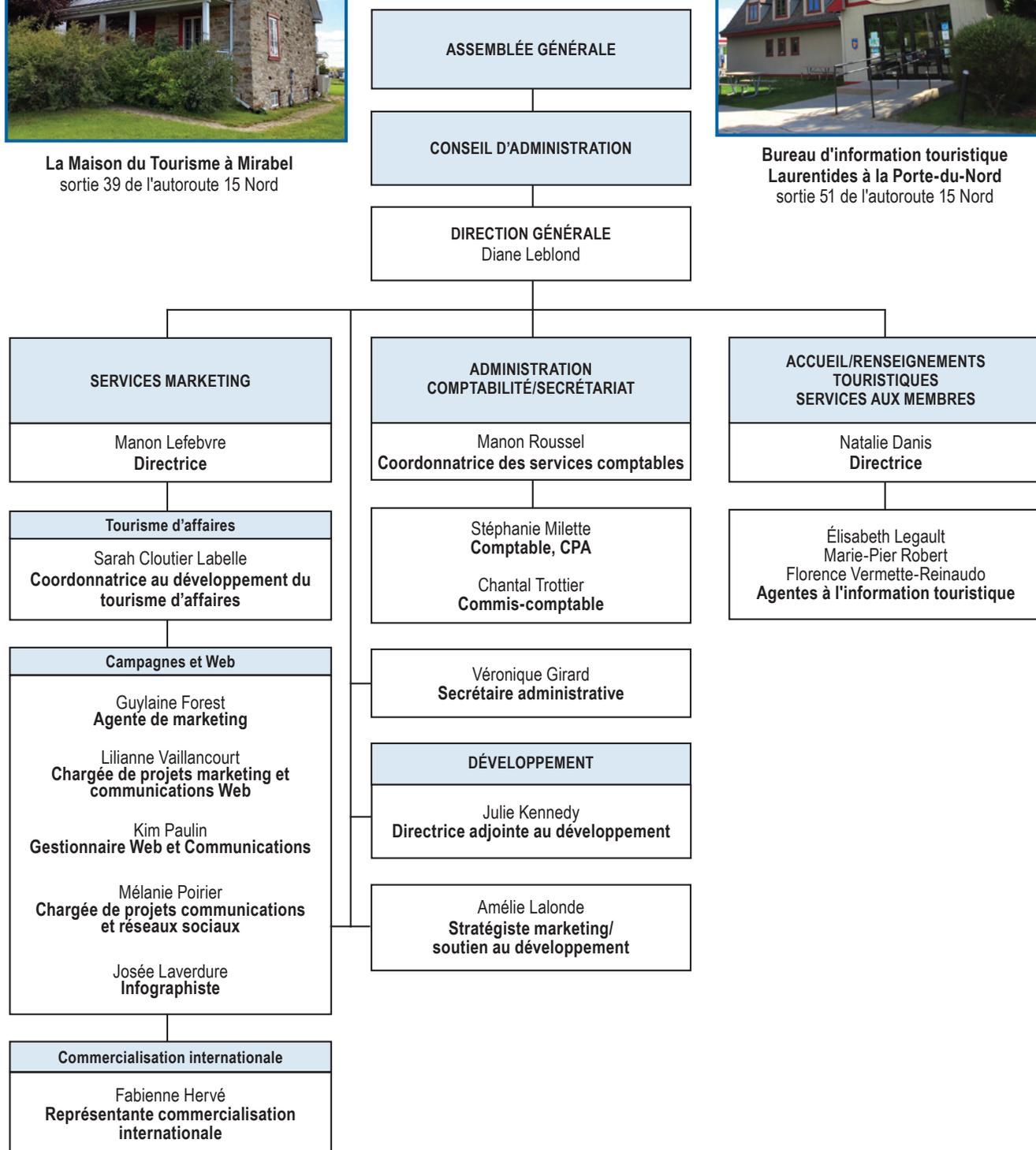
Infolettres transmises aux membres (information générale et suivis en lien avec la COVID-19)	Date
Lancement de l'enquête - industrie touristique (impacts de la COVID-19)	09-04-2020
Invitation aux rencontres virtuelles - La force de notre regroupement	20-04-2020
Message du président, cellule des chefs d'entreprises - Alliance	01-05-2020
Suivi – rencontre virtuelle – Pourvoiries (impacts de la COVID-19)	04-05-2020
Suivi – rencontre virtuelle – Attraitis (impacts de la COVID-19)	05-05-2020
Suivi – rencontre virtuelle – Hébergement (impacts de la COVID-19)	06-05-2020
Suivi – rencontre virtuelle – Plein air (impacts de la COVID-19)	07-05-2020
Élaboration du futur Plan d'adaptation et des mesures sanitaires de l'industrie touristique	07-05-2020
Hébergement – nouvelle réglementation au 1 <sup>er</sup> mai 2020	14-05-2020
On se remet en marche - rappel des mesures de distanciation sociale et déplacements non essentiels	15-05-2020
Informations diffusées pour permettre aux entreprises de se préparer à la reprise des activités - mises à jour en continu	22-05-2020
Invitation - rencontre virtuelle avec la ministre du Tourisme madame Caroline Proulx	28-05-2020
Invitation à s'inscrire à des formations sur les mesures sanitaires communes à l'industrie touristique	28-05-2020
Consultation sur la subvention salariale d'urgence (75 %) - lien vers le sondage	04-06-2020
Déconfinement : importance de la mise en place des mesures sanitaires ainsi que du respect de celles-ci	18-06-2020
Invitation à deux webinaires sur comment mettre en application certaines normes sanitaires dans les entreprises	23-06-2020
Rappel de l'importance des mesures sanitaires - annonce du 25 juin 2020 de la santé publique	26-06-2020
Relance - Plan marketing été/automne 2020	06-07-2020
Invitation Bourse Bienvenue Québec – format virtuel	08-07-2020
Participation et préparation des chroniques - CIME.FM – été/automne 2020	13-07-2020
Règles et procédures – Crédit marketing (aux hébergements)	14-07-2020
Mesures sanitaires – mise à jour, ouverture du BIT Laurentides, BonjourQuébec	20-07-2020
Programme Passeport Attraitis - information	11-08-2020
Phase 3 de l'enquête - industrie touristique (impacts de la COVID-19) – demande de participation	18-08-2020
Rappel - Bourse Bienvenue Québec – offre de participation	19-08-2020
Aide financière Développement économique Canada/Alliance (normes sanitaires) - information	02-09-2020
EPRT volet 1 Sanitaire - information	09-09-2020
CQRHT – sondage auprès des employés de l'industrie - COVID-19	10-09-2020
AGA de Tourisme Laurentides (rappel)	24-09-2020
Lien aux participants pour se joindre à l'AGA virtuelle - consignes	29-09-2020
Consultation - développement durable (gouvernement du Québec)	15-10-2020
Programmes d'aide aux entreprises : remboursement frais sanitaires (EPRT volet 1), SSUC, PACTE, PADAT volet 2, FARR, CUEC, AUCLC, Aide d'urgence aux PME, AERAM...	16-10-2020
Remboursement de la TSH (membres hôtellerie et gîte)	21-10-2020
Conférence économique de l'industrie touristique québécoise - information et message	23-10-2020
Plan sanitaire Hiver et Fonds de développement des entreprises touristiques	04-11-2020
Info : adhésion 2020-2021 sans frais et plan de relance TL - mesures sanitaires, activités hivernales, programmes d'aides aux entreprises (EPRT sanitaire, SSUC, PACTE, SUCL, AERM), nouveau site Web BonjourQuébec	23-11-2020
Invitation webinaire du 10 décembre 2020 (spécialiste mesures sanitaires)	01-12-2020
Programme d'aide financière aux événements touristiques	08-12-2020
Vœux des Fêtes aux membres	16-12-2020
Liens utiles, remboursement de la TSH, nouvelles mesures sanitaires, activités autorisées ou non pour la pause du temps des Fêtes	18-12-2020
Plan d'action marketing aux pourvoiries des Laurentides	08-02-2021
Adhésion 2020-2021 sans frais – remboursement frais sanitaires – règles sanitaires – mesures d'aide pour les entreprises	11-02-2021
Mesures d'aide - modifications - assouplissements semaine de relâche - ouverture des piscines	19-02-2021
Dernières nouvelles – piscines des hôtels fermées	26-02-2021
Dernier rappel - EPRT volet 1 sanitaire - Cadre d'intervention touristique 2021-2025 – Plan d'action gouvernemental pour un tourisme responsable et durable - campagne marketing de Tourisme Laurentides	10-03-2021
Demande de documentation promotionnelle des membres en prévision de la saison estivale au BIT	17-03-2021
Message aux participants à la carte du P'tit Train du Nord	18-03-2021



**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



# REPRÉSENTATIONS AU PLAN NATIONAL AU NOM DE LA COLLECTIVITÉ TOURISTIQUE RÉGIONALE

Ministère du Tourisme

Québec

québecoriginal

- Poursuites des relations avec le MTO à titre de partenaire régional privilégié – Entente mandats 2020-2021 – comité préparatoire Entente 2021-2026 MTO/TL.
- Comité de renouvellement de l'Entente ATR/MTO 2021-2022 dans le contexte de la relance - participation de la DG.
- Suivis sur l'Entente mandats – livrables et reddition de comptes – en fonction de l'Entente mandats 2020-2021.
- Attestation du respect des cadres de références – transmission au ministère.
- Continuum mandats en accueil, développement et promotion.
- Gestion des programmes EPRT volet 1 (sanitaire), EPRT volet 3 (développement de l'offre) et EDNET.
- Suivis sur recommandations du MTO et de la Santé publique dans le cadre de la COVID-19.
- Suivis auprès des gouvernements provincial et fédéral des programmes dans le cadre de la COVID-19 et mesures de soutien à l'industrie.
- Présentation du projet d'Accélérateur numérique pour les entreprises touristiques des Laurentides.



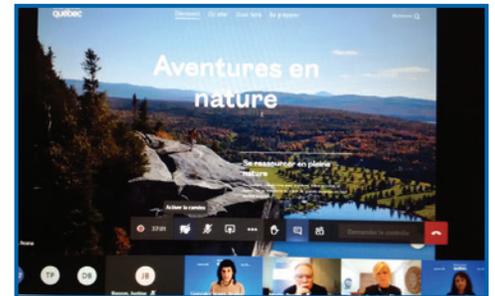
La ministre du Tourisme, Caroline Proulx, lors de la présentation du Cadre d'intervention touristique 2021-2025, le 9 mars 2021

## Alliance de l'industrie touristique du Québec

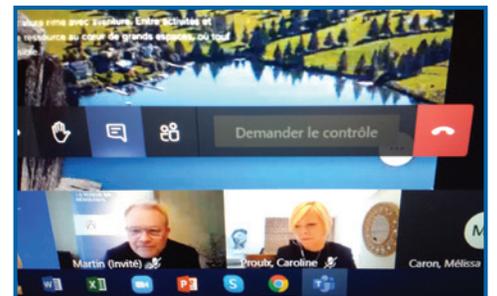
- Participation au comité de crise et de relance – marketing intra-Québec/suivis COVID-19 et relance marketing hors Québec et marchés internationaux.
- Plus d'une cinquantaine de rencontres (suivis sur la crise COVID-19) : collaboration continue, communications d'informations, ajustements et présentation régionale des messages pour diffusion à l'industrie touristique, concertations et représentations du réseau auprès des gouvernements, soutien à l'industrie touristique, mesures sanitaires, formation, etc. Synergie nécessaire dans les circonstances, programmes : revendication de l'industrie via les 10 enjeux identifiés par le comité des chefs d'entreprises formés par l'Alliance puis par la Conférence économique de l'industrie touristique québécoise (CEITQ).
- Participation au plan de relance MTO/Alliance – investissements de Tourisme Laurentides aux campagnes été/automne/hiver 2021 « Bonjour Québec » – partenaire promotion intra-Québec.
- Google Voyage : visites d'entreprises touristiques au Québec pour créer des contenus attrayants et pertinents en mettant à jour leur fiche Google Mon entreprise – photographe et coordonnateur terrain Tourisme Laurentides.
- Projet RP - Valorisation de l'action associative : valoriser les ATR et ATS dans un contexte de relance, grands contributeurs de l'industrie – coffre à outils au besoin.
- Recommandations budgétaires provinciales 2020-2021 – rapport.
- Projet « Découvrons notre Québec ».
- 23 avril 2020 : sondage MTO/Alliance.
- 23 novembre 2020 : présentation conférence Ouranos aux DG des AT – Alliance.
- DEC sanitaire : les entreprises Attitude Montagne et le Camping du Domaine Lausanne nommées projets « coup de cœur » par DEC dans le cadre du programme d'appui aux entreprises touristiques du Québec dans leur adaptation aux normes de sécurité sanitaire.
- Retour de la TSH versée à l'Alliance afin d'appuyer l'ATR dans le cadre de la COVID-19.
- 19 mars 2021 : participation à la présentation virtuelle sur la campagne de recrutement RH pour l'été 2021 pour l'industrie touristique.
- Participation aux trois rencontres pour le projet « Ma cabane à la maison », présentation de la plateforme Web transactionnelle.
- Projet refonte de l'écosystème numérique.
- Programme de soutien aux entreprises à la transformation sanitaire avec DEC.
- Projet en développement Baromètre touristique régional, sondage clientèle et tableau de bord régional.



Martin Soucy, PDG de l'Alliance



Présentation du site Web Bonjour Québec



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

- 2056 permis d'émission en région pour les catégories gîtes, hôtellerie, résidences de tourisme et autres modes d'hébergement (dont les campings).
- 56 permis pour la catégorie pourvoiries.



CITQ  
Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

## Vélo Québec

- Bienvenue Cyclistes : plus d'une cinquantaine d'entreprises ont la certification en région.



## Les Fleurons du Québec

- 23 municipalités de la région participent à ce programme.



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

- Partenariat COVID-19 – formation/mesures sanitaires, animation de webinaires, transmission d'information (aide technique).
- Poursuite des communications avec le comité des responsables régionaux.



## Développement économique Canada (DEC)

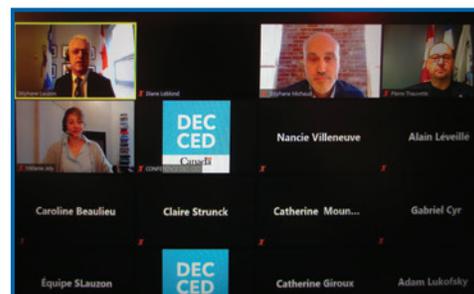
- Aide financière intra-Québec (COVID-19)
- Programme DEC Alliance sanitaire – suivis avec l'Alliance.
- 23 juin 2020 : annonce d'appui au secteur touristique québécois – investissements pour adaptation aux nouvelles circonstances économiques.
- 18 novembre 2020 : DEC modification à l'entente proposition.
- 18 janvier 2021 : participation DG et vice-président/trésorier M. Stéphane Michaud (à titre d'animateur) à la conférence de presse de madame Mélanie Joly, ministre du Développement économique et des Langues officielles - annonce de 2,5 M \$ de subvention de DEC projet de réfection Canal historique village de Grenville.



Développement  
économique Canada  
pour les régions du Québec

Canada Economic  
Development  
for Quebec Regions

### Conférence de presse DEC



L'honorable Mélanie Joly, ministre du Développement économique et des Langues officielles



Le très honorable Justin Trudeau,  
Premier ministre du Canada

## Kéroul

- Renouvellement du partenariat promotionnel 2020-2021.
- Participation financière au développement du tourisme accessible.



## Ministère des Transports (MTQ)

- Renouvellement des deux routes touristiques officielles : le Chemin du terroir et la Route des Belles-Histoires 2020-2025.
- Signatures des Ententes de signalisation avec le MTQ.



## Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)

- Carrefour bioalimentaire Laurentides :
  - Laurentides J'en Mange.
  - Participation à l'atelier « Renforcer l'écosystème collaboratif bioalimentaire dans le cadre de la Stratégie bioalimentaire Laurentides 2018-2023 ».



## Ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI)

- Nouveau projet d'Accélérateur numérique pour les entreprises touristiques des Laurentides.
- 12 juin 2020 : présentation des nouveaux rôles MEI – mandats transférés à Investissement Québec avec directeur régional MEI.
- Renouvellement Entente MEI 2021-2024 et coordination du créneau ACCORD Tourisme de villégiature quatre saisons TV4S – Maurice Couture, de GPS Tourisme, directeur du créneau.



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

- Conférence administrative régionale (CAR) prévue à l'Entente mandats avec le MTO qui siège à cette table et demande la présence de l'ATR.
- Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022 (OVT) le tourisme non priorisé formellement dans les Laurentides – Résolution CA – suivis pour 2022.



## Emploi Québec

- Voir rapport – ACCORD TV4S.
- Voir CQRHT.



## Aventure Écotourisme Québec (AEQ)

- Formation Qualité-Sécurité VHR donnée gratuitement aux membres offrants des produits VHR (novembre et décembre 2020) – Démarche rendue possible grâce à la collaboration de TourismeLaurentides, DEC, l'AEQ et le MTO : 183 participants
- Service d'accompagnement personnalisé : 12 entreprises



# SERVICES MARKETING

Au cours de l'exercice 2020-2021, Tourisme Laurentides, en raison de la pandémie, a investi à 100 % sur le marché du Québec pour la promotion régionale, plus de 2 474 679 \$ en positionnement, en publicité coopérative avec ses 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.

**INVESTISSEMENTS  
2020-2021**

**2 474 679 \$**

## Fonds de promotion touristique Laurentides

- Du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, les montants provenant de la taxe d'hébergement pour la promotion étaient de 486 885 \$. De plus, un montant de 325 931 \$ a été comptabilisé pour l'Alliance pour la promotion internationale (selon notre Entente avec le MTO). Un montant de 1 315 951 \$ a été comptabilisé pour l'Association de Villégiature Tremblant en fonction d'une entente vu la redevance perçue sur le territoire de l'AVT.

## Développement économique Canada (DEC)

- Entente 2020-2021 a été modifiée pour permettre les actions sur le marché intra-Québec exceptionnellement en raison de la situation.
- Les Collectifs de l'Alliance ont également été modifiés afin de proposer aux régions des partenariats avec la subvention de DEC.



Développement  
économique Canada  
pour les régions du Québec

Canada Economic  
Development  
for Quebec Regions

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

Campagnes de positionnement et campagnes en partenariat avec les membres de Tourisme Laurentides.

La campagne de positionnement hivernale a été mise sur pause en novembre 2020 en raison de la situation de la COVID-19.

**Télévision** : quatre productions estivales en français et en anglais au Québec.

### Radio

- CIME.FM : partenariat renouvelé pour 2020-2021 de juillet 2020 à mars 2021.
- Partenariat (été et hiver) avec les entreprises sur radios nationales.



## Imprimés - positionnement



Exceptionnellement cette année et afin de solliciter les clientèles potentielles régionales, une campagne publicitaire dans les journaux régionaux a été adaptée par secteur des Laurentides, sud, centre et nord afin de susciter la découverte de différents territoires de la région.



## Autres médias imprimés

Investissement dans une douzaine d'imprimés spécialisés sur quatre saisons multi-produits en liens avec les campagnes Web et référés au site Web via le "drive to Web". Marchés : Québec et Ontario.



## Web

- Campagne numérique sur MétoMédia et The Weather Network mobile
- Événements attractions Québec (ÉAQ) : campagne Destination de positionnement incluant un bulletin dédié Quoi Faire le 30 juillet 2020 – 50 000 abonnés et campagne coop avec partenaires été/automne 2020.
- La Presse+.
- Passeportvacances.com.
- Campagne Facebook : reportage et publicité personnalisée sur trois semaines.
- Motoneige : application mobile iMotoneige et carte interactive FCMQ.
- Quad : application mobile iQuad et carte interactive FQCC (Routes Quad).
- Fiches partenaires dans la section Hôteliers des Laurentides : site motoneige.ca.
- Infolettre de la FCMQ envoyée à 80 000 abonnés le 3 décembre 2020.



## Campagne Web – laurentides.com

**Campagne été 2020** : adaptation COVID-19 - 100 % sur le marché du Québec (cette campagne devait se terminer le 15 octobre 2020).

Sans frais pour les entreprises membres de Tourisme Laurentides dans le cadre du plan de relance.

Campagne de mots-clés bilingues.

Placement de bannières AdSense en 6 formats pour chacun des partenaires.



La campagne hiver 2020-2021 laurentides.com, malgré sa planification, n'a pas eu lieu en raison de la situation avec la COVID-19 afin de respecter les mesures sanitaires émises par le gouvernement.

- Médias sociaux – été/automne 2020 – adaptation COVID-19\*

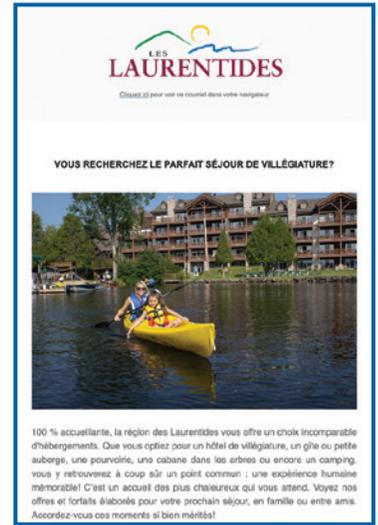


Campagne laurentides.com – été/automne 2020 : 100 % au Québec - 32 publications commanditées sur Facebook et Instagram

• Infolettres aux abonnés : total de destinataires : 43 737

• **Concours Facebook – été/automne 2020**

Concours « Les Laurentides, vous avez tout à gagner » été 2020. Cinq prix attribués aux participants. 5 620 participants, 2 203 inscriptions à l'infolettre et 5 publications commanditées sur Facebook et Instagram pour promouvoir le concours.



**Campagne numérique permanente de positionnement régional**



La campagne hiver 2020-2021 – médias sociaux – n’a pas eu lieu en raison de la situation avec la COVID-19 afin de respecter les mesures sanitaires émises par le gouvernement. Cependant, des publications organiques ont été effectuées régulièrement sur les médias sociaux principalement sur Facebook et Instagram. Les sujets, toujours en mode institutionnel, étaient variés : Chemin du Terroir, Route des Belles-Histoires, agrotourisme, activités de plein air. Les contenus de nos membres et abonnés ont également été partagés afin de faire rayonner la région avec de magnifiques paysages.

**Salons consommateurs**

Aucun salon consommateurs n’a eu lieu en 2020-2021.

**Partenariats marketing régionaux**

**Regroupement par produits - consultatif (stratégies - marketing)**

Plusieurs actions ont été reconduites, mais les campagnes de certains regroupements ont été mises en pause.

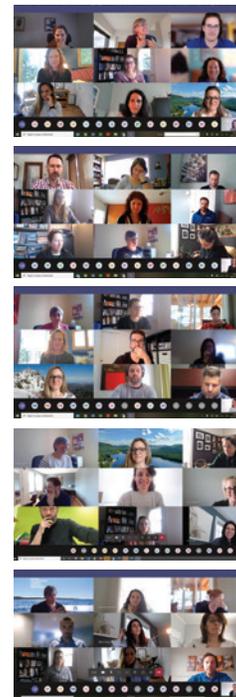
- Association des centres de ski des Laurentides - 12 stations (ACSL)
- Association de villégiature Tremblant (AVT)
- Chemin du Terroir
- Cyclotourisme
- Fédération québécoise des Clubs Quad (FQCQ)
- Festival des Arts de Saint-Sauveur et partenaires hôteliers
- Gîtes des Laurentides
- Le P'tit Train du Nord
- Parcs des Laurentides
- Pourvoires des Laurentides
- Route des Arts
- Route des Belles-Histoires
- Sentiers Coureur des Bois
- Ski de fond Laurentides
- Tourisme Mont-Tremblant



### Campagne de relance été

La COVID-19 a obligé l'Alliance à mettre sur pause sa campagne annuelle sur les marchés hors Québec et à revoir sa stratégie de promotion à l'intra-Québec. La campagne a débuté par le lancement de la nouvelle signature touristique BonjourQuébec, puis elle s'est poursuivie avec une nouvelle mission de promouvoir la destination auprès des Québécois plutôt qu'aux voyageurs internationaux. Tourisme Laurentides a participé aux campagnes suivantes :

- Plaisirs d'été avec du partenariat de contenu ainsi que des bannières. Slogan : Les Laurentides, pour des vacances bien méritées!
- Tour du Québec : participation aux volets « Journal de Bord » et « Récit Routier » du magazine Tour du Québec.
- Google Voyage Volet 1 - été 2020



Rencontres Alliance DM

### Campagne de relance automne

La campagne Plaisirs d'automne a eu lieu avec des ajustements et même des annulations en raison de la 2<sup>e</sup> vague de la COVID-19. Le volet bannières a été reporté à la campagne hiver dans les Laurentides afin de s'ajuster à la situation. Slogan : Savourez l'automne.

### Campagne de relance hiver

Reportée au 11 janvier puis remise sur pause jusqu'au 8 février 2021. Certaines actions inspirationnelles en SEM ont été déployées.

- La Campagne partenaire du plan de relance hiver 2020-2021 a été annulée le 4 février.

### • Ma cabane à la maison

- Coordination et appui financier EPRT volet 2 et investissement de Tourisme Laurentides au projet Ma cabane à la maison.
- 15 publications Facebook organiques dont une sur la page Facebook de macabanealamaison.com. Un texte sur le blogue Laurentides a également été rédigé et publié sur la page Facebook de Tourisme Laurentides.



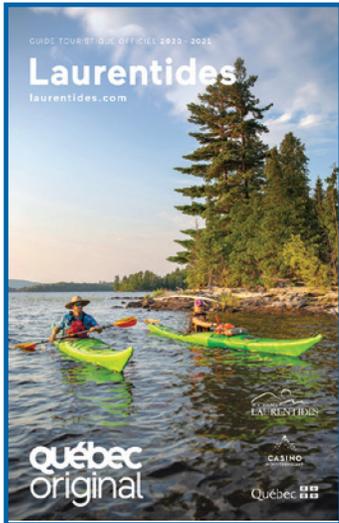
## PARTENARIATS NATIONAUX

- Kéroul
- Événement Attractions Québec (ÉAQ)
- Fédération des clubs de motoneige du Québec (FCMQ)
- Fédération des clubs quad du Québec (FCQ)
- Association des stations de ski du Québec (ASSQ)



# Nos programmes et publications

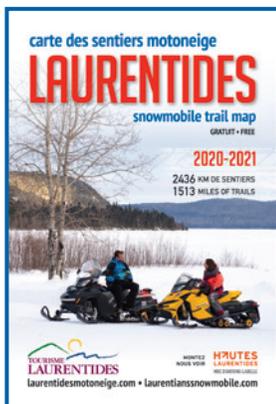
- Guide touristique officiel des Laurentides 2020-2021



- Le P'tit Train du Nord - Carte – Service et hébergement 2020-2021



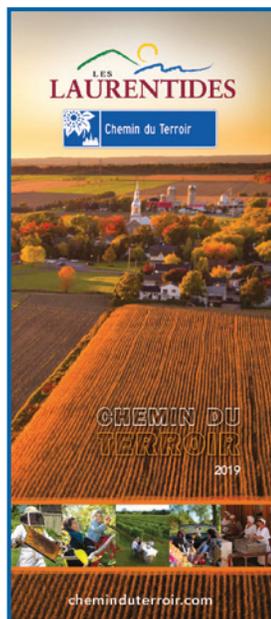
- Carte des sentiers motoneige Laurentides – Édition 2020-2021



- Carte Laurentides Quad aventure - Édition 2020-2021



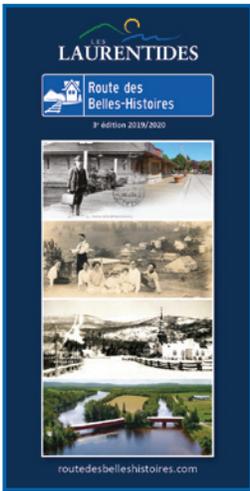
- Carte du Chemin du Terroir



- Dépliant de positionnement ski

N'a pas été publié en raison de l'annulation des salons de ski.

• Carte de la Route des Belles-Histoires



• Carte Vélo Les Laurentides



## Site Web et médias sociaux

Production, mise à jour, optimisation des campagnes de mots-clés et internationalisation (blogs, etc)

### En développement

- Démarches : refonte site Web – professionnels – analyse

### Analyse

- Nos campagnes performant très bien et génèrent des visites qui atterrissent directement sur les fiches de nos membres et les forfaits des entreprises qui les dirigent par la suite sur le site Web du membre, ce qui favorise la transaction, notre principal objectif.



### Médias sociaux

Nos actions ont généré des augmentations du nombre d'abonnés sur plusieurs de nos comptes de médias sociaux.

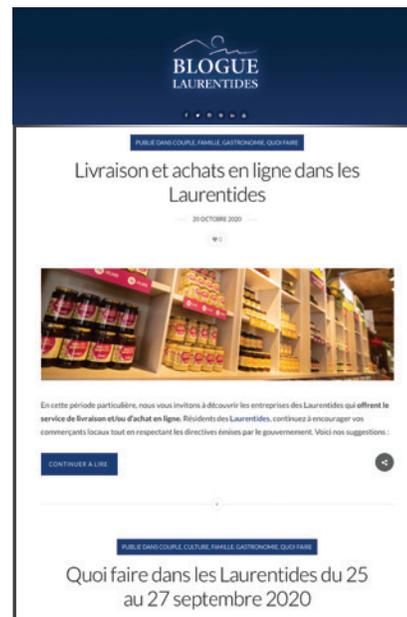
Site dédié au parc linéaire Le P'tit Train du Nord - [parclineaire.com](http://parclineaire.com)



Sites dédiés aux deux routes touristiques officielles de la région

Blogue Laurentides

Plus de **50** billets de blogue



## • Participation au programme Club laurentidesaffaires.com

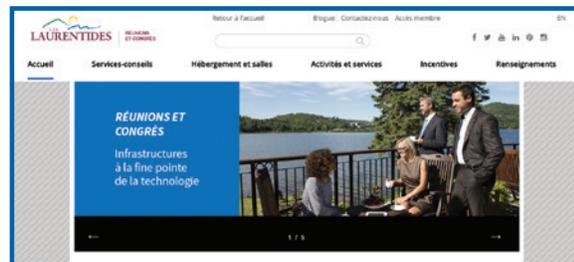
- À l'Abordage
- D-Tour
- Hôtel Saint-Jérôme Best Western
- Arctic Aventure
- Estérel Resort
- Hôtel Spa Mont-Gabriel
- Association de villégiature Tremblant (AVT)
- Fairmont Tremblant
- Impéria Hôtel & Suites
- Auberge du Lac Morency
- Glissades des Pays d'en Haut
- Le Grand Lodge Mont-Tremblant
- Aventures plein air St-Hippolyte
- Hélibellule
- Le Couvent Val-Morin
- AX Hôtel Mont-Tremblant
- Héli-Tremblant
- Logoflex
- Casino de Mont-Tremblant
- Holiday Inn Express & Suites Tremblant
- Quartier Tremblant – Camp de base
- Cidrerie Lacroix
- Hôtel du Lac-Carling
- Scandinave Spa Mont-Tremblant
- Centre d'activités et golf le Sélect
- Homewood Suites by Hilton
- StoneHaven Le Manoir
- Centre d'activités nature Kanatha-Aki
- Hôtel Manoir Saint-Sauveur
- Théâtre du Marais
- Centre de villégiature Lac Fiddler
- Hôtel Marriott Residence Inn
- Tyroparc
- Chalets Royal Laurentien
- Hôtel Quintessence
- Westin Resort & Spa, Tremblant
- Croisières Alouette
- Hôtel Quintessence
- Ziptrek Écotours Tremblant

## • État des demandes et des réservations

L'impact de la pandémie de la COVID-19 au Québec sur le tourisme d'affaires est immense. La pandémie a frappé durement le secteur, si vital à la survie de nombre d'établissements pouvant accueillir des événements d'affaires. Il est important de mentionner qu'en 2020, 85 % des événements au Québec ont été annulés, entraînant une perte directe de 534 M\$ pour les établissements du Québec qui accueillent des événements d'affaires. D'ailleurs, Tourisme d'Affaires Québec (anciennement l'APCQ) a rédigé un mémoire sur l'Impact de la pandémie de la COVID-19 au Québec sur le tourisme d'affaires en février 2021. Le mémoire détaille 7 recommandations destinées à soutenir et relancer le tourisme d'affaires post-pandémie.

En 2020-2021, 17 leads ont été envoyés aux membres de Laurentides Affaires correspondant aux besoins des clients.

- Rencontres avec les partenaires des différents projets ou actions
- Représentations dans les congrès, bourses, salons ou événements corporatifs
- Développement des affaires et visites clients
- Collaboration avec journalistes pour reportages sur le Tourisme d'affaires dans les Laurentides
- Placements publicitaires
- Tourisme d'Affaires Québec – TAQ – membre (anciennement Association des professionnels de congrès du Québec – APCQ)
- Voyages de motivation – marché Europe francophone
- Mise à jour des documents : Guide de l'organisateur, fiche-membres



# Représentations nationales et internationales

Le programme de commercialisation internationale permet à Tourisme Laurentides de représenter la région des Laurentides et ses produits sur les marchés internationaux. **Nature d'Amérique**, avec son club exportateur de 45 membres, positionne une offre ciblée aux tour-opérateurs, ce programme est réalisé grâce à Développement économique Canada (DEC).



Développement  
économique Canada  
pour les régions du Québec

Canada Economic  
Development  
for Quebec Regions

Québec

ALLIANCE DE L'INDUSTRIE  
TOURISTIQUE DU QUÉBEC

québecoriginal

En raison de la situation COVID-19, toutes les bourses et salons en présentiel ont été annulés. Tourisme Laurentides a poursuivi sa présence auprès de ces marchés en participant à plusieurs webinaires organisés par l'Alliance. De plus, des placements médias ont été effectués en vue de la reprise 2021-2022. Le démarchage auprès des réceptifs et tour-opérateurs s'est poursuivi. Les participants ont bénéficié d'une gratuité de leurs coûts d'adhésion (plan de relance).

**Les Grandes Tournées** quant à elles, permettent un positionnement de la région et de ses produits auprès des journalistes, équipes de tournage, photographes, blogueurs, influenceurs afin, entre autres, de les inciter à visiter la région lors de tournées de familiarisation. En collaboration avec DEC et l'Alliance de l'industrie touristique du Québec.

## Programme Nature d'Amérique (PNA)

### • Participants (2020-2021) :

- À l'Abordage
- Air Mont-Laurier
- Au Gré des saisons
- Auberge du Lac Morency
- Auberge du Vieux Foyer
- Auberge Le Rabaska Lodge
- Aventures Kiamika
- Aventures Plein Air St-Hippolyte
- AX Hôtel Mont-Tremblant
- C.Blou Le Trappeur
- Cabane à pommes à l'érable, Labonté de la Pomme
- Canada Motoneige
- Casino de Mont-Tremblant
- Centre d'activités nature Kanatha-Aki
- Croisières Alouette
- D-Tour
- Excelsior Hôtel Spa Sainte-Adèle
- Factoreries Tremblant
- Hélibellule
- Héli-Tremblant
- Hôtel de montagne Cap Tremblant
- Hôtel du Lac-Carling
- Hôtel Manoir Saint-Sauveur
- Hôtel Quintessence
- Hôtel Spa Mont-Gabriel
- Le Buffet des Continents
- Le Grand Lodge Mont-Tremblant
- Les Suites Tremblant
- Microbrasserie Shawbridge
- Nouveau Monde Rafting
- Parc national du Mont-Tremblant
- Parc régional de la Rivière-du-Nord
- Parc régional Kiamika
- Parc régional Montagne du Diable
- Pourvoirie Club Fontbrune
- Pourvoirie des 100 Lacs Sud
- Pourvoirie Mekoos
- Scandinave Spa Mont-Tremblant
- Selenia Lodge
- StoneHaven le Manoir
- Tyroparc, parc d'activités en montagne
- Urgo Hotels Mont-Tremblant :  
Residence Inn Marriott et Homewood Suites by Hilton
- Verger Richard Legault
- Village Windigo
- Ziptrek Ecotours Tremblant

### • Actions

- Rencontres virtuelles membres Tourisme Laurentides.
- Préparation bourse virtuelle Bienvenue Québec
- Rencontres virtuelles avec membres NA pour Forfaits Explore et Passeport d'activités.

• **Représentations dans les bourses, salons ou événements** : plus de 10 webinaires sur les marchés du Québec, États-Unis, Mexique, Royaume-Uni.

• **Développement des affaires et visites clients** : suivis sur produits itinéraires, rencontres marketing, rencontres virtuelles avec réceptifs, voyagistes, coop-partenariat intra-Québec.

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

TOURISME  
LAURENTIDES

TOURISME ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

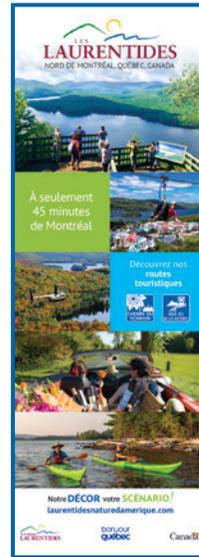
OUTAOUAIS

• **La Route des Explorateurs** : partenariat interrégional regroupant trois régions touristiques dont Tourisme Laurentides pour la commercialisation internationale. Rencontres, webinaires, coop-partenariat intra-Québec Suivi et soutien auprès des voyagistes.

• **Web laurentidesnaturedamerique.com** : créations d'itinéraires dans les Laurentides pour tour-opérateurs et réceptifs, révision de la section Web voyagistes, dépliant Itinéraires version espagnole pour le marché Espagne et Amérique latine, mise à jour de la boîte à outils.

- **Placements publicitaires** : cinq publications dans différentes revues, magazines, brochures
- **Incentives**
  - Mise à jour du guide du planificateur Incentives et des fiches membres.
  - Visites sur la section Incentives du site Web.
- **Tournées de familiarisation des journalistes et développement des affaires des tours opérateurs étrangers et réceptifs canadiens** : 7 journalistes et 7 représentants de tours-opérateurs et réceptifs canadiens.

COVID-19 : suite à la recommandation de l'Alliance, il y a eu une pause sur les tournées d'octobre 2020 à mars 2021.



## On a parlé de nous !

Une revue de presse de plus de 300 articles et reportages!

## Collaboration et aide technique

Plus de 35 demandes (prêt de photos et informations)

## Activités de développement et marketing

Plus de 94 rencontres virtuelles et webinaires. Marchés : intra-Québec et hors Québec

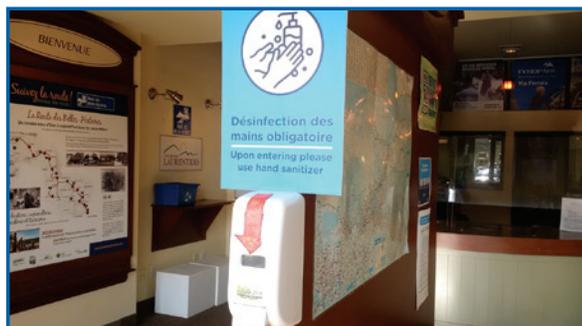
# SERVICE DE L'ACCUEIL ET DE L'INFORMATION

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

Activités régulières d'accueil, d'information et de publipostage.

### Faits saillants - rencontres

- En raison de la pandémie, le BIT Laurentides à la Porte-du-Nord a cessé d'accueillir les visiteurs du 12 mars au 19 juillet 2020 et du 29 septembre 2020 au 12 juin 2021 (obligation de fermeture des lieux d'accueil en zone rouge).
- 30 juin 2020 : formation du CQRHT
- 15 janvier 2021 : rencontre virtuelle avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec,
- 3 mars 2021 : rencontre avec le MTO
- 13 mars 2021 : présentation sur la région dans le cadre des détours culturels visant à l'intégration des nouveaux arrivants.
- Offre de collaboration au BIT Laurentides pour souligner le 200<sup>e</sup> de la première chapelle de Saint-Jérôme.



**Affichage au bureau d'information touristique** : l'affichage en cours est demeuré en place sans frais (plan de relance).

### Statistiques d'achalandage (impact COVID-19)

- Période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021 (visiteurs du 20 juillet au 29 septembre 2020), le reste de l'année, des actes de renseignements ont été donnés par téléphone et par courriel – 6614 actes de renseignements.
- Provenance de la clientèle/visiteurs : intra-Québec : 95 % - hors Québec : 4 %

### Réservations d'hébergement et d'escapades vélo sur le P'tit Train du Nord

**Politique des lieux d'accueil et de renseignements touristiques (LART)** : participation à la consultation du MTO sur le plan des mesures sanitaires des LART.



### Réseau des lieux d'accueil touristique des Laurentides

- Les lieux d'accueil de la région ont tous cessé leurs activités pendant la pandémie, les réouvertures se sont faites à partir de la fin juin 2020. Formations données aux gestionnaires des BAT sur les mesures sanitaires spécifiques aux lieux d'accueil.

**Centres Infotouriste** : aucune réservation d'espaces de présentoirs, car ceux-ci ne peuvent être accessibles aux visiteurs.

# 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 :

Agences de bassin versant rivière du Diable/riivière du Lièvre/riivière du Nord\*

Association de villégiature Tremblant – membre du CA (observateur)

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

Association des pourvoires des Laurentides

Carrefour bioalimentaire Laurentides\*

Cégep de Saint-Jérôme – formation\*

Centre local d'Emploi – formation\*

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

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

« Route des Belles-Histoires » (TL et les MRC d'Antoine-Labelle, des Laurentides, des Pays-d'en-Haut et de la Rivière-du-Nord, Ville de Saint-Jérôme)

Commission scolaire des Laurentides – formation\*

Culture Laurentides, membre du CA

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

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

École Hôtelière des Laurentides – formation\*

Emploi-Québec – ACCORD TV4S – valorisation – formation\*

Événements Laurentides – coordination, promotion\*

Films Laurentides\*

Laurentides Économique\*

Laurentides International\*

Le P'tit Train du Nord – promotion\*

Loisirs Laurentides\*

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec – Chemin du Terroir – Carrefour bioalimentaire Laurentides\*

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

Regroupement des parcs des Laurentides – coordination de la promotion\*

Regroupement Ski de fond Laurentides\*

Réserves fauniques de Papineau-Labelle et Rouge-Matawin\*

Route Quad\*

SADC d'Antoine-Labelle\*

SADC des Laurentides - Living Lab Action Climat\*

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

Table d'harmonisation du parc national d'Oka, membre

Table de concertation sur les ressources humaines en tourisme des Laurentides\*

Table des préfets et des élus des Laurentides\*

Tourisme Aérien Laurentides – promotion\*

Tourisme Basses-Laurentides\*

Tourisme Mirabel\*

Tourisme Mont-Tremblant\*

\* participation ponctuelle sur demande ou suivis

**Association de villégiature Tremblant (AVT)**  
**Association des centres de ski des Laurentides (ACSL)**  
**Association des pourvoires des Laurentides (APL)**  
**Carrefour bioalimentaire Laurentides (CBL)**  
**Chambre de commerce et de tourisme de la Vallée de Saint-Sauveur**  
**Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)**  
**Culture Laurentides**  
**Films Laurentides**  
**Le P'tit Train du Nord**  
**Regroupement Ski de fond Laurentides (RSFL)**  
**Tables d'harmonisation des parcs nationaux**  
**Tourisme Mont-Tremblant (TMT)**



## APPUI ET/OU RECONNAISSANCE DE PROJETS EN FONCTION DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE DES LAURENTIDES OU DES PROGRAMMES DU MINISTÈRE DU TOURISME

Projet récréotouristique Castor Rouge, Centre de villégiature Tremblant, CRE Laurentides, Superbe Culture Rive-Nord, Galland Laurentides, Glissades des Pays d'en Haut, Tourisme Laval, Festival Santa Teresa, Parc régional Kiamika, Cana-Doo Aventures, Abbaye d'Oka, Municipalité du Village de Grenville, Corporation du Parc du Poisson blanc, Station piscicole Lac-des-Écorces, Autibus Le Petit Train du Nord, Pourvoirie Cécaurel, Événements Attractions Québec (ÉAQ), Tourisme Montérégie, Chalets Scandik.

## Participation aux événements

**14-05-2020 Saint-Sauveur** (lancement virtuel Facebook)  
Festival des Arts de Saint-Sauveur

**22-05-2020 Saint-Jérôme**  
Lancement du Marché Public de Saint-Jérôme

**25-05-2020 Lachute**  
Lancement de la Galerie de la Route des Arts

**09-06-2020 Mirabel**  
Conférence de presse Marché du Terroir

**05-08-2020 Sainte-Agathe-des-Monts**  
Lancement de la programmation du Festival Italien

**24-08-2020 Mont-Tremblant**  
Inauguration de la piste de vélo de montagne La Tremblante

**08-09-2020 Mont-Tremblant**  
Ouverture du Club d'Astronomie de Mont-Tremblant

**14-09-2020 Mirabel** (lancement virtuel Facebook)  
Mirabel fête l'Érable du Québec

**17-09-2020 Saint-Eustache** (lancement virtuel Facebook)  
Festival de la galette de Saint-Eustache

**25-09-2020 Sainte-Agathe-des-Monts**  
(lancement virtuel Facebook)  
Lancement de Couleur Country!

**09-10-2020 Sainte-Agathe-des-Monts**  
Inauguration de la nouvelle œuvre d'art pour la rue Principale

**14-10-2020 Mont-Tremblant**  
Journées de la culture de Mont-Tremblant

**21-10-2020 Saint-Sauveur** (rencontre virtuelle)  
AGA de la Chambre de commerce et de tourisme de la Vallée de Saint-Sauveur

**23-10-2020 Mont-Tremblant** (lancement virtuel)  
Mont-Tremblant à Table!

**26-01-2021 Saint-Sauveur**  
Création d'un comité de liaison avec Plein Air Saint-Sauveur (PASS)

**09-03-2021 Saint-Sauveur**  
Lancement de l'exposition extérieure de photos d'antan de Saint-Sauveur

**11-03-2021 Val-David**  
Lancement d'appel de dossier et soutien aux créateurs locaux pour l'Allée des créateurs 2021

**18-03-2021 Lancement virtuel**  
Lancement du livre « Antoine Labelle : Le Roi du Nord Trois fois couronné » Histoire et Archives Laurentides (HAL).

Composantes du PDTL avant la mise en pause COVID-19	Remarques dans le contexte actuel
Fiche détaillée par MRC sur l'état du tourisme et sur les orientations et projets privilégiés en tourisme 2020-2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi à faire à l'automne 2021 avec l'ensemble des MRC (courriel et appel téléphonique) pour identifier d'éventuels changements ou nouveaux enjeux dans la fiche suite à la COVID-19.</li> </ul>
Consultation territoriale et par produits des partenaires de l'industrie (automne- hiver 2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initialement, une rencontre en présentiel par MRC et animée par le consultant était prévue et aurait ciblé la direction générale, le préfet et les responsables du développement touristique, au choix de la MRC, avec Tourisme Laurentides. Une telle approche sera maintenue, mais en mode virtuel.</li> <li>• Des rencontres par produits étaient aussi prévues en présentiel avec les différents secteurs (événements, hébergement, ski, attraits, parcs, etc.). Une approche en mode virtuelle et/ou hybride misant sur des rencontres plus courtes axées sur l'écoute des entrepreneurs eu égard aux défis de relance post-COVID-19 sera privilégiée.</li> </ul>
Sondage auprès des entreprises membres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaire préparé en mars 2020 qui sera adapté en fonction des impacts COVID-19 et du contexte de la relance.</li> <li>• Consultations préalables aux rencontres.</li> </ul>
Sondage auprès des municipalités en février 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 33 municipalités sur 76 ont répondu au questionnaire souvent dans des localités où le tourisme et la villégiature sont des vocations importantes.</li> <li>• Un texte d'analyse des résultats est disponible.</li> <li>• Un suivi sera fait auprès des municipalités ayant identifié des projets touristiques, afin de savoir si ceux-ci sont toujours au programme dans le contexte post-COVID-19 et si d'autres projets se sont ajoutés.</li> </ul>
Tendances	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un texte sur les grandes tendances touristiques a été produit, mais celui-ci doit être revisité tant dans le contexte des impacts de la COVID que des changements prévisibles dans la demande et des comportements de voyage post-COVID-19.</li> </ul>
Benchmark	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélection de quelques destinations comparables ou concurrentes (Québec et à l'international) qui sont actives dans des produits importants pour les Laurentides (tableau destinations comparables et produits phares).</li> <li>• Un ajout important au benchmark concerne les stratégies de relance du tourisme qui seront privilégiées par des organismes internationaux (OMT et WTTC) ainsi que par certains pays et destinations (approche d'identification des meilleures pratiques).</li> </ul>
Arrimage aux documents présentant les lignes directrices du MTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrimer les plans d'action du MTO : « Penser le tourisme différemment/plan d'action pour un tourisme responsable et durable » et « Agir aujourd'hui. Transformer demain/Cadre d'intervention touristique 2021-2025 ».</li> <li>• Trois outils de Tourisme Laurentides devront avoir une place de choix dans le futur PDTL :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créneau ACCORD TV4S (innovation);</li> <li>- Living Lab Laurentides en adaptation aux changements climatiques;</li> <li>- Accélérateur pour le développement numérique de l'industrie touristique des Laurentides.</li> </ul> </li> </ul>
Autres composantes du PDTL	Remarques dans le contexte actuel
Statistiques et données sur l'offre touristique régionale ainsi que sur l'achalandage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2019 a été une année de grand cru pour le tourisme mondial, mais aussi pour le Québec et les Laurentides.</li> <li>• Des scénarios seront à établir sur la période requise pour revenir idéalement au rendement de 2019 (ex. sur 3 ou 5 ans) et ces scénarios devront être arrimés avec ceux qui seront privilégiés à l'échelle canadienne et québécoise ainsi qu'avec l'OMT.</li> <li>• Il faudra mesurer/évaluer l'état des lieux et actualiser les données sur l'offre, la performance des entreprises, leurs enjeux et défis.</li> </ul>

## Dossiers en développement

### En suivi du plan d'action 2020-2021 de Tourisme Laurentides : nouveaux dossiers, participation aux rencontres et formation

- Présentation « Mesures sanitaires communes de l'industrie touristique approche sectorielle tourisme d'aventure et parcs régionaux » donné par Aventure Écotourisme Québec (AEQ) et Parcs régionaux du Québec.
- Présentation « Plan de sécurité sanitaire COVID-19 » organisée par TL pour les municipalités.
- Présentation « Support aux entrepreneurs » de Desjardins Entreprises Laval-Laurentides en collaboration avec le CDE des Laurentides.
- Présentation des mesures de soutien pour l'industrie touristique dans le contexte de la COVID-19 offerte par le MTO. Les participants ont reçu des informations sur les différents programmes d'aide, programmes d'appui, subventions et fonds d'aide.
- Présentation du créneau d'excellence Tourisme de villégiature quatre saisons et du parc régional Val-David/Val-Morin sur le Living Lab des Laurentides et l'adaptation des sentiers récréotouristiques.
- Présentation de Sentier Transcanadien – localisation, activités et partenaires, sentiers et développement touristique.
- Sept consultations et participation à des rencontres régionales en lien avec le développement
- 6 visioconférences RDV\_Innovation de MT LAB.
- Projet accélérateur de développement numérique de l'industrie touristique des Laurentides/volet destination intelligente. La destination intelligente permet à un regroupement d'organismes/entreprises d'informer sa clientèle sur les possibilités qui sont offertes, en temps réel et en fonction du profil du client. Cela permet aussi de mieux connaître les flux touristiques.
- Développement de partenariat avec Vélo Québec pour la qualification des sites de vélo de montagne en prévision du développement d'un nouveau microsite Web pour ce produit de plus en plus populaire (phase 1). Évaluation de la phase 2 pour analyse des sites - mise à niveau.



## Formation pour les guides d'aventure dans un objectif de qualité sécurité pour les clientèles touristiques

### Phase 1 guide VHR

- Novembre et décembre 2020 : formation Qualité-Sécurité VHR offerte aux membres offrants des produits VHR (produit guidé et/ou location).
  - 11 participants formés « Faire vivre l'expérience client en contexte de pandémie »
  - 16 participants formés « Premiers soins 20 h (module COVID-19 inclus) »
  - 62 participants formés « Premiers soins 40 h (module COVID-19 inclus) »
  - 94 participants formés « Formation guide VHR »
- Collaboration avec l'AEQ pour la phase 2 de la formation Qualité-Sécurité formation guide d'aventure printemps et été/automne.



### Développement touristique régional (programmes d'aide, soutien financier et développement de l'offre)

Plusieurs programmes d'aide financière pour le développement de l'offre et de soutien aux entreprises (EPRT, EDNET, FDTL) sont gérés et coordonnés voir financés par TL et/ou le ministère du Tourisme. De plus, Tourisme Laurentides est l'organisme hôte du créneau ACCORD Laurentides Tourisme de villégiature 4 saisons (TV4S) - contribution financière et soutien administratif à la coordination et implication dans plusieurs projets (rapport du créneau à la page 63).

### Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT) 2016-2020

- Suivis des projets en cours, reddition de comptes, versements finaux (EPRT 2016-2020).
- 2019-2020 : sommes engagés 356 200 \$, nombre de projets 17.
- 2016-2020 : sommes engagés 820 175 \$, nombre de projets 52.

### Nouvelle Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT) 2020-2022 - Volet 1 - sanitaire 2020-2021, Volet 3 - développement de l'offre 2021-2022

#### Volet 1

Programme géré par Tourisme Laurentides et financé par le ministère du Tourisme qui a permis aux PME touristiques d'être soutenues financièrement dans l'adaptation des entreprises à la réalité de la saison touristique se déroulant dans un contexte de pandémie. L'aide financière a été entièrement réservée aux remboursements des investissements sanitaires dus à la COVID-19 réalisés par les entreprises touristiques entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021. Le montant maximal de l'aide financière par entreprise sur preuve de dépenses admissibles est de 10 000 \$ par le MTO.

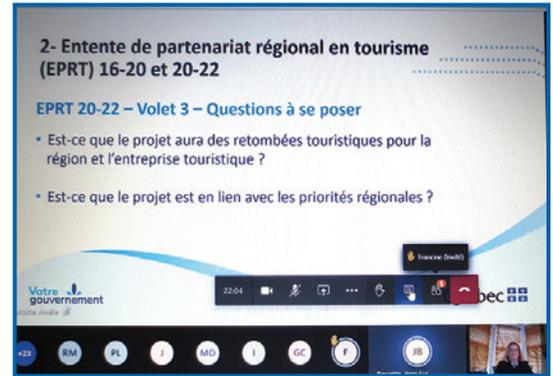
- Signature de l'EPRT 2020-2022.
- Deux ressources dédiées à la gestion de l'EPRT sanitaire, support de la CPA, du secrétariat et de la direction Accueil & Service aux membres ainsi que la direction générale.
- 78 projets acceptés – 703 220 \$ octroyés

### Volet 3

Programme géré par Tourisme Laurentides et financé par le ministère du Tourisme qui permet de soutenir les PME touristiques et de stimuler le développement, le renouvellement et la structuration de l'offre touristique de la région.

Le Volet 3 - développement de l'offre 2021-2022 sera lancé au cours du 2<sup>e</sup> trimestre 2021.

- Signature de l'EPRT 2020-2022.
- Préparation de la documentation et du lancement du Volet 3 pour le printemps 2021.



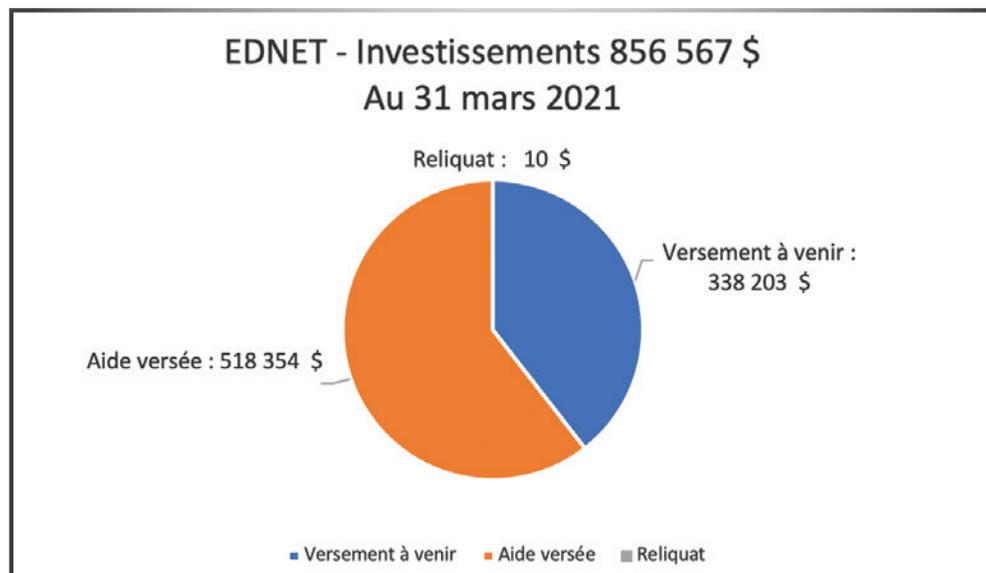
### Entente de développement numérique pour les entreprises touristiques (EDNET)

Programme géré par Tourisme Laurentides et financé par le ministère du Tourisme qui permet aux PME touristiques de bénéficier d'une aide financière pour le développement numérique de leurs entreprises.

- Poursuite de la gestion du programme, analyse des projets déposés, suivis administratifs, redditions de comptes et suivis sur les reports octroyés en raison de la COVID-19.
- Signature de l'Avenant 1 pour l'EDNET 2018-2020 par le président le 29 octobre 2020.
- Dépôt de toutes les lettres d'annonce et conventions au MTO.
- Mise à jour du document des prévisions de décaissements au 31 mars 2021.

	Nombre de projets	Coûts totaux soumis	Coûts admissibles	Aide demandée	Aide annoncée	Montant versé	Versement à venir	Reliquat
<b>Total 2018-2019</b>	2	90 298 \$	90 298 \$	45 149 \$	45 149 \$	27 089 \$	18 059 \$	
<b>Total 2019-2020</b>	27	1 249 907 \$	1 186 102 \$	408 052 \$	397 144 \$	263 290 \$	133 855 \$	
<b>Total 2020-2021</b>	22	1 349 702 \$	1 079 862 \$	433 175 \$	414 274 \$	227 975 \$	186 289 \$	
<b>Grand total</b>	<b>51</b>	<b>2 689 907 \$</b>	<b>2 356 262 \$</b>	<b>886 376 \$</b>	<b>856 567 \$</b>	<b>518 354 \$</b>	<b>338 203 \$</b>	<b>10 \$</b>

**Note :** lorsque les promoteurs se désistent ou ne respectent pas les livrables, un reliquat est possible. Au 31 mars 2021, il était de 10 \$.



## Fonds de développement Tourisme Laurentides (FDTL) 2019-2020

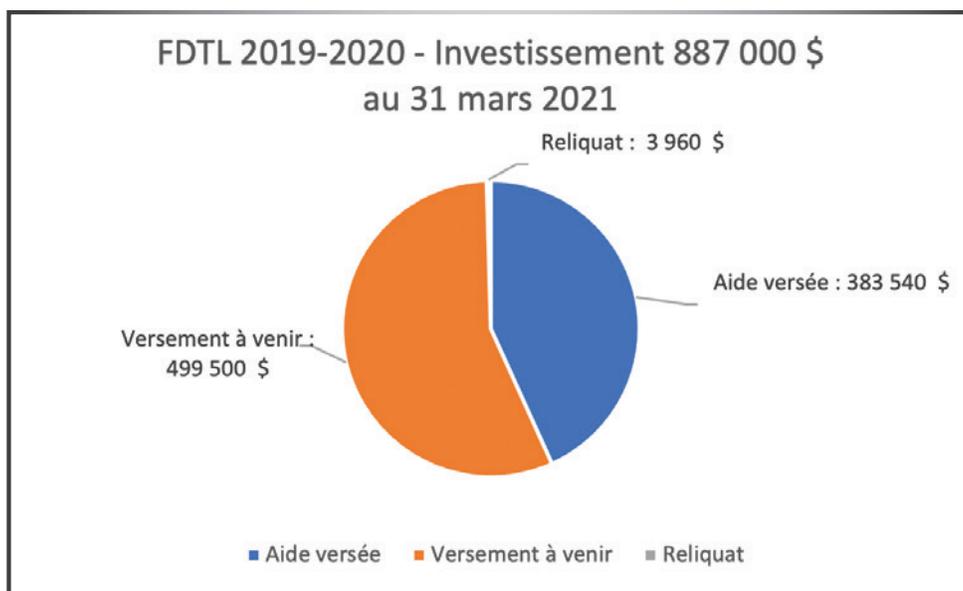
Ce fonds a été instauré par TL en mettant en contribution le Fonds de Promotion Tourisme Laurentides (FPTL) afin de répondre au développement de l'offre touristique des Laurentides en fonction de l'atteinte des objectifs fixés à l'Entente mandats 2019-2020 avec le MTO. Il poursuit les priorités suivantes : développement touristique durable, développement et consolidation de sites et d'activités récréo-touristiques préservant et pérennisant les milieux naturels et améliorant l'expérience touristique et le soutien aux festivals et événements générateurs d'influx touristiques majeurs.

- Poursuite de la gestion du FDTL 2019-2020 :
  - Fonds de développement Tourisme Laurentides (FDTL) suivis sur reddition de comptes avec le MTO - fin du programme au 31 mars 2020 – report des livrables pour les promoteurs au 31 décembre 2021 (COVID-19) – suivis auprès de ceux-ci.
  - Mise à jour du document sur les prévisions de décaissements au 31 mars 2021.

## Résumé du Fonds de développement Tourisme Laurentides (FDTL) 2019-2020

Projets acceptés	Projet annulé	Projets terminés	Projets en cours de réalisation	Coûts totaux soumis	Aide demandée	Aide annoncée	Montant versé	Versement à venir	Reliquat
38	1	7	30	14 020 704 \$	1 951 286 \$	887 000 \$	383 540 \$	499 500 \$	3 960 \$

**Note** : lorsque les promoteurs se désistent ou ne respectent pas les livrables, les reliquats sont reversés au Fonds général de promotion touristique Laurentides.



**DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE RÉGIONAL : TOURISME LAURENTIDES,  
ORGANISME HÔTE DU CRÉNEAU ACCORD  
TOURISME DE VILLÉGIATURE 4 SAISONS (TV4S) ET SOUTIEN AUX PROJETS.**

- 3<sup>e</sup> année de l'entente triennale du créneau Accord d'excellence TV4S – 2018-2021.





Propulsé par



## Living Lab Laurentides - adaptation aux changements climatiques en tourisme

(Rapport d'activités de la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021)

Accompagner des entreprises et des destinations touristiques des Laurentides dans l'identification, le développement et l'expérimentation de solutions concrètes en adaptation aux changements climatiques et en réduction des gaz à effet de serre (GES).

### Note générale :

Depuis avril 2020, compte tenu du contexte de la pandémie de COVID-19, la priorité du créneau a porté sur les mesures sanitaires et les initiatives pour soutenir la relance du tourisme. Conséquemment, les activités de développement du Living Lab ont été maintenues à leur minimum, tandis que les activités de communication ont quant à elles été nombreuses.

### • Administration

- Suivis administratifs auprès du Fonds d'action québécois pour le développement durable (FAQDD) et compilations finales relatives au tableau de bord (reddition de comptes) du Living Lab incluant une mission d'examen d'Amyot Gélinas.
- Démarches avec OURANOS et l'UQAM pour relancer un projet interrégional axé sur l'innovation en matière d'adaptation aux changements climatiques.



### • Communication, approche des entreprises et développement d'outils

- Mise à jour et ajustements du site Web du Living Lab et diffusion de 25 articles dans la section spécifique Veille stratégique d'adaptation aux changements climatiques de la plateforme Scoop.it! du créneau.
- Parutions sur la page Facebook du Living Lab Laurentides pour favoriser le développement de la communauté d'intérêts, qui compte 174 abonnés (50 de plus qu'au 31 décembre 2020).
- Finalisation et diffusion de deux clips vidéo sur la mobilité durable et la navette électrique de Saint-Sauveur et l'adaptation des sentiers aux nouvelles réalités climatiques et création d'une chaîne YouTube du Living Lab Laurentides.
- Participation au Symposium 2020 d'Ouranos dans le cadre du panel : les acteurs en marche vers l'adaptation - Mise en œuvre qui s'est tenue le 4 novembre 2020.
- Entrevues avec des journalistes : site Web Un Point Cinq, Journal ACCÈS, revue Beside et la Presse Touristique.
- Parution de contenus sur le Living Lab dans des fiches techniques produites par Ouranos :
  - o Le tourisme de plein air et d'aventure à l'heure des changements climatiques.
  - o Étude de cas : tourisme et changements climatiques : la région des Laurentides innove!

### • Gestion et encadrement des projets d'adaptation

- Démarches de suivi du projet de programme de formation sur le design, l'aménagement et l'entretien des sentiers dans le contexte d'adaptation des nouvelles réalités climatiques : sondage à l'été 2020 pour connaître les besoins et tester des avenues de contenus et des formats de formation; visite terrain sur le cas concret d'adaptation des sentiers du parc régional de Val-David, validation et exploration avec diverses organisations (Institut des territoires, SOPAIR, Ski de fond Québec).
- Suivi du projet visant à créer un programme de compensation des GES pour les clientèles touristiques : évaluation d'une plateforme Web d'encadrement de projet collaboratif en lieu et place d'un événement sur le projet de compensation des GES et collecte d'informations pertinentes sur des mesures novatrices dans ce domaine :
  - o Cas des miniforêts urbaines pour renforcer la biodiversité et combattre les changements climatiques : une initiative à la portée de plusieurs PME touristiques.
  - o Cas de l'arbre intelligent qui équivaut à une forêt au niveau de ses bénéfices environnementaux : une initiative porteuse pour les milieux urbains et secteurs plus densément développés.
- Approche de l'Association des stations de ski du Québec sur une collaboration à venir avec le Living Lab et Ouranos pour ce secteur.

### • Deux initiatives prévues en 2021-2022 pour le Living Lab - projets en développement :

- 1) Dépôt d'un projet majeur pour former, accompagner et doter de ressources les gestionnaires de sentiers et leur personnel en matière d'adaptation aux changements climatiques. Ce projet s'échelonnant sur 3 ans ciblera en priorité les Laurentides, mais convierait les autres créneaux ACCORD en tourisme à recruter des responsables de sentiers dans leur région.
- 2) Projet de recherche sur l'innovation en matière d'adaptation aux changements climatiques dans les secteurs touristiques des Laurentides et des Îles-de-la-Madeleine en collaboration avec Ouranos et la Chaire sur les dynamiques touristiques et les relations socioterritoriales. Ce projet focalisera sur les chaînes de valeur en tourisme.



CA à l'AGA – 30 septembre 2020



## REMERCIÉ LES MEMBRES DE SON CONSEIL D'ADMINISTRATION 2020-2021

### ADMINISTRATEURS (TRICES) AU 31 MARS 2021

**Kathy Poulin**, municipalité du village de Val-David  
Municipal Centre-Nord

**Claude-Philippe Lemire**, municipalité de Morin-Heights  
Municipal Centre-Sud

**Janice Bélair-Rolland**, ville de Saint-Jérôme  
Municipal Est-Ouest

**Pascal Quevillon**, municipalité d'Oka  
Municipal Sud

**Christian Simon**, Auberge aux Nuits de Rêve  
(Sainte-Agathe-des-Monts)  
Hébergement - Établissements comptant 1 à 30 chambres

**Isabelle Émond**, Vallée Bleue - Station familiale (Val-David)  
Centres de ski alpin

**Delphine Elefante**, Restaurant La Quintessence & Winebar  
(Mont-Tremblant)  
Restaurants

**François Thouin**, Pourvoirie Rudy (Hautes-Laurentides)  
Pourvoiries

**Thérèse Lavoie**, Route des Gerbes d'Angelica (Mirabel)  
Attractions et divertissements touristiques

**Alexandre Gélinas**  
Théâtre Le Patriote (Sainte-Agathe-des-Monts)  
Activités culturelles et de spectacles, patrimoine

**Alexandre Saey**, Aventures Plein Air St-Hippolyte  
Plein air, aventure et sports motorisés

**Mélanie Gosselin**, Culture Laurentides  
Associations, organismes, institutions éducatives et autres

### ADMINISTRATEURS (TRICES) MEMBRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

**François Pélouquin**, président - Auberge du Lac Morency (Saint-Hippolyte) - Hébergement - Centres de villégiature

**Stéphane Michaud**, 1<sup>er</sup> vice-président et trésorier - parc régional éducatif Bois de Belle-Rivière (Mirabel) - Plein air, aventure et sports non motorisés

**Carole Verville**, 2<sup>e</sup> vice-présidente - Spa et Hôtel Le Finlandais (Rosemère) - Hébergement - Établissements comptant 31 chambres et plus

**Pierre Urquhart**, secrétaire - Chambre de commerce et de tourisme de la Vallée de Saint-Sauveur - Chambres de commerce

**Francine Asselin-Bélisle**, officier - municipalité de Lac-Saguay - Municipal Nord



# Notre passeport quatre saisons!



[laurentides.com](http://laurentides.com) • [admin@laurentides.com](mailto:admin@laurentides.com)

Sortie 51 de l'autoroute 15 Nord • 1 800 561-6673 • 450 224-7007  
14142, rue de la Chapelle, Mirabel (Québec) J7J 2C8 • 450 436-8532