

# RENCONTRE DE CONCERTATION DES ACTEURS TOURISTIQUES LOCAUX

Compte-rendu | Pôle Lac Taureau | 14 mai 2020

Rencontre virtuelle d'une durée de 1 h 30

## OBJECTIFS :

- Assurer le maillage, la concertation et la circulation de l'information entre les acteurs touristiques locaux et l'Association touristique régionale;
- Identifier les pistes d'actions favorisant la relance.

Présences	Entreprises
Stéphane Lord	Auberge du Lac Taureau
Julie Degbe	Camp Taureau
Christine Moody	Camping des Roses
France Chapdelaine	Chambre de commerce de la Haute-Matawinie
Carmen Gouin	Corporation de développement de Saint-Zénon
Isabelle Haineault	Auberge le Cabanon
Christian Chavrier	Les Condos du Lac Taureau
François Laplante	Location de motoneiges Haute Matawinie
Alexandre Fréchette	Loisirs et Sport Lanaudière
Bertrand Turbide	Loisirs et Sport Lanaudière
Nathalie Vadnais	Pourvoirie Richard
Dominique Lefebvre	Rando Raid Canada et Location Haute Matawinie/Canada Aventures Motoneige
David Lapointe	SDPRM
Marie-Andrée Alarie	Service de développement local et régional MRC Matawinie

## LE PERSONNEL DE TOURISME LANAUDIÈRE PRÉSENT :

- Elaine Desjardins, commissaire au développement de l'offre touristique et animatrice
- Denis Brochu, directeur général
- Jason Saunders, directeur marketing
- Nathalie Morau, adjointe administrative.

**Présentation par Tourisme Lanaudière** : support offert, stratégie de valorisation et promotion à venir.

Le résumé global des actions et supports pour chaque pôle est disponible au lien suivant :  
<https://lanaudieres.ca/fr/media/10273/tourne-e-re-seutage-2020-low.pdf>

Boîte à outils en développement numérique :  
<https://lanaudiere.ca/fr/zone-membres/developpement-numerique/>

Boîte à outils humaine :  
<https://lanaudiere.ca/fr/zone-membres/covid-19/boite-outil-humaine/>

### Tour de table

Dans une perspective de recherche de solutions, avez-vous une idée à nous partager qui serait utile à tous? Avez-vous implanté des changements ou mis en place des solutions qui pourraient nous inspirer? Avez-vous une attente particulière envers Tourisme Lanaudière ou un autre partenaire?

Entreprises	Éléments mentionnés (idées/changements)	Attentes particulières
Auberge du Lac Taureau	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Volet communication maintenue avec la clientèle, mais pas de promotion : a suscité beaucoup de rétroaction et d'intérêts.</li> <li>- A profité pour mettre à jour son logiciel pour le rendre plus performant.</li> <li>- Révision de la prestation offerte aux clients : beaucoup d'activités proposées par l'auberge, à repenser, inspiration de l'international pour imaginer de nouvelles façons de procéder.</li> <li>- Rencontre d'équipe régulière pour partage des difficultés rencontrées et du quotidien.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attente du ministère du Tourisme pour une possible réouverture le 17 juillet 2020.</li> </ul>
Camp Taureau (Altaï)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activités hivernales (relais moto + accueil) terminées juste avant la pandémie.</li> <li>- Été : prêt pour la réouverture des chalets.</li> <li>- Beaucoup de tâches « négligées » durant les opérations par manque de temps ont pu être réalisées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Camp Taureau tente de viser la clientèle locale.</li> <li>- Voyages itinérants annulés jusqu'au 31 août. Espoir de reprise à l'automne.</li> </ul>
Camping des Roses	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travaille déjà sur les offres 2021.</li> <li>- Communique régulièrement avec l'Association des campings, mais également les 116 saisonniers (Lanaudière principalement, mais ailleurs au Québec aussi);</li> <li>- Accueil de la clientèle se fera différemment, les réflexions sont en cours.</li> <li>- Reste positif malgré tout</li> </ul>	
Chambre de commerce de la Haute-Matawinie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envoi info aux membres deux fois/semaine</li> <li>- Indispensable que les gens des milieux soient prêts à accueillir les touristes.</li> <li>- Rôle d'ambassadeur à avoir</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer que les entreprises soient prêtes à accueillir la clientèle de façon sécuritaire.</li> </ul>	
Corporation de développement de Saint-Zénon	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilité d'organiser le 150<sup>e</sup> anniversaire de Saint-Zénon. Réflexion sur la transformation de la programmation de l'événement pour qu'il ait lieu malgré tout.</li> <li>- Énergie mise sur les sentiers pour les rendre accessibles rapidement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remue-méninges (<i>brainstorming</i>) pour la transformation des événements d'été avec la situation actuelle (festival – concert...)</li> </ul>
Auberge le Cabanon	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beaucoup d'annulation de groupe;</li> <li>- Préparation/installation des postes de sécurité, station de lavage des mains/pose d'affiches;</li> <li>- Restauration : préparer le personnel à accueillir les clients et les sécuriser;</li> <li>- La demande existe, mais l'installation est toujours fermée.</li> </ul>	
Les Condos du Lac Taureau	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A travaillé sur l'élaboration d'un plan de relance :           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phase étude préparation;</li> <li>- Marketing/communication;</li> <li>- Opérationnel (préouverture);</li> <li>- Ouverture.</li> </ul> </li> <li>- A profité pour avancer les tâches négligées par manque de temps;</li> <li>- Veut valoriser hébergement + cuisine;</li> <li>- Disponibilité de porte à code numérique = pas de clé. Enregistrement entrée et sortie sans besoin de passer à la réception. Réception des infos par courriel ou texto (feuille de route/code etc.);</li> <li>- Relancer le marché intérieur, on teste une promotion : 15 % de rabais si photo plaque QC</li> <li>- Refait le tour de ses fournisseurs pour s'assurer de leur implication à consommer local et à choisir leur fournisseur/produits localement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Denis précise que la région de Lanaudière est une région où la distanciation est possible aisément.</li> <li>- Des outils d'accompagnement et de promotion seront disponibles.</li> </ul>
Location de motoneiges Haute Matawinie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La pandémie est arrivée à la fin de la saison.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si pas clientèle internationale pour l'hiver 2021, ce sera difficile, car bien que la clientèle du Québec existe,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- À court terme, c'est le temps de l'année pour faire le ménage et préparer la nouvelle saison.</li> <li>- Produits été : travaille avec Stéphane Lord, de l'Auberge du Lac Taureau. Les Québécois ont envie de sortir et sont prêts!</li> <li>- Défi pour l'hiver prochain : trouver la clientèle.</li> </ul>	<p>elle ne remplace et ne compense pas pour le tourisme international (hébergement, vol...)</p>
Loisirs et Sport Lanaudière	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projets prévus : homologation du grand sentier cet été ne se fera pas. Les travaux se poursuivent néanmoins.</li> <li>- Création d'un prêt-à-partir (dialogue entre partenaires/hébergements).</li> <li>- Création d'une plateforme dédiée à l'offre plein air de l'ensemble des activités offertes dans Lanaudière, disponible pour les Lanaudois, mais pour les autres régions également.</li> <li>- Étude de la faune et de la flore existante sur le corridor de la rivière Noire (jusqu'à Sainte-Émélie-de-L'Énergie)</li> </ul>	
Pourvoirie Richard	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouverture habituelle début mai. Ouverture le 20 mai pour pêche journalière seulement;</li> <li>- Report des séjours en juillet, août et septembre;</li> <li>- Profite pour avancer les tâches négligées par manque de temps.</li> </ul>	
Rando Raid Canada et Location Haute Matawinie/Canada Aventures Motoneige	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ce moment d'arrêt est une opportunité pour communiquer. Un nombre record de nouvelles personnes atteintes sur les réseaux sociaux. La cible a changé. Communiquer pour donner le goût de voyager.</li> <li>- Opportunité marketing inexistante auparavant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moto/quad + fédération : mise en place d'un comité pour la préparation adéquate des sentiers pour « moto enduro »;</li> <li>- Lettre envoyée au ministère pour avoir l'autorisation de préparer les sentiers.</li> </ul>
SDPRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La pandémie est arrivée à la fin de la saison. En avril, les parcs régionaux sont généralement fermés. Pas beaucoup de perte de revenus, car cette période en est une où on fonctionne à équipe réduite.</li> <li>- Questionnement réouverture/préparation du site en cours;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secteur plaisancier – navigation – question sur la mise à l'eau</li> <li>- Soucis du parc régional, car beaucoup de fréquentations du parc viennent de ce secteur.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réception de plusieurs guides :</li> <li>- Camping</li> <li>- Les sentiers</li> <li>- Le ministère et partenaires</li> <li>- CNESST</li>   <li>- S'assurer de protéger employé(e)s et visiteurs. Beaucoup de clients de Montréal qui appellent déjà.</li>   <li>- Mandat sur la problématique de la gestion des entreprises en terre publique (40 entreprises sondées, des résultats attendus).</li> </ul>	
SDLR – MRC Matawinie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutien pour connaître les aides d'urgence disponibles.</li>   <li>- Pression difficile sur les entrepreneurs, car les annonces arrivent par compte-gouttes.</li>   <li>- Fait circuler les informations aux bonnes ressources pour meilleur accompagnement possible</li> </ul>	
Auberge la Glacière (absent)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser le restaurant de l'Auberge pour du « <i>take-out</i> » et évaluation d'intégrer une application de commande en ligne</li> </ul>	

### Échanges libres sur les idées formulées et conclusion

Fixer un calendrier de rencontres afin d'établir la fréquence et les dates pour faciliter la suite

- Rencontre spécifique/par thématique, sectoriel/support pour événement;
- Lettre envoyée pour avoir l'autorisation de préparation des sentiers;
- Denis informe que l'Association maritime du Québec (marina) s'occupe de la préparation des sites, mais n'autorise pas l'entrée de la clientèle pour l'instant. Le volet nautique pourrait faire partie de la même vague d'annonces que les campings.
- Les sectoriels sont en mesure de « pousser » les réouvertures en justifiant que les mesures mises en place sont sécuritaires. Bon espoir pour tous les secteurs.
- Des notes ont été prises et certains suivis seront faits par Tourisme Lanaudière.

### Prochaine rencontre

Présentation tour de table moins long et actions plus rapides. D'ici là, nous serons plus dans un mode « opérationnel » que dans un mode « attente » des annonces.

## LIENS UTILES

### **QUOI FAIRE ACTUELLEMENT DANS LANAUDIÈRE**

<https://lanaudiere.ca/fr/deconfinement-quoi-faire-actuellement/>

### **PAGES AGRO**

<http://www.goutezlanaudiere.ca/achatlocal>

<https://trouvetontakeout.com/fr/commerce/>

### **PAGES ACTIVITÉS SPORTIVES :**

<https://www.randoquebec.ca/info-covid-19/rando/>

### **TROUSSE D'OUTILS POUR LE SECTEUR DU LOISIR, DU SPORT ET DU PLEIN AIR (CNESST)**

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Pages/outils-secteur-loisir-sport-plein-air.aspx>

### **REPRISE DES ACTIVITÉS SPORTIVES, DE LOISIR ET DE PLEIN AIR EN CONTEXTE DE COVID-19**

[https://www.quebec.ca/tourisme-et-loisirs/activites-sportives-et-de-plein-air/reprise-activites-sportives/?bx\\_sender\\_conversion\\_id=29628&utm\\_source=newsletter&utm\\_medium=mail&utm\\_campaign=covid\\_19\\_qu](https://www.quebec.ca/tourisme-et-loisirs/activites-sportives-et-de-plein-air/reprise-activites-sportives/?bx_sender_conversion_id=29628&utm_source=newsletter&utm_medium=mail&utm_campaign=covid_19_qu)

[en est il dans les r seaux de plein air](https://www.quebec.ca/tourisme-et-loisirs/activites-sportives-et-de-plein-air/reprise-activites-sportives/?bx_sender_conversion_id=29628&utm_source=newsletter&utm_medium=mail&utm_campaign=covid_19_qu)

### **QUESTIONS ET RÉPONSES**

<https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/reponses-questions-coronavirus-covid19/questions-et-reponses-rassemblements-activites-covid-19/>