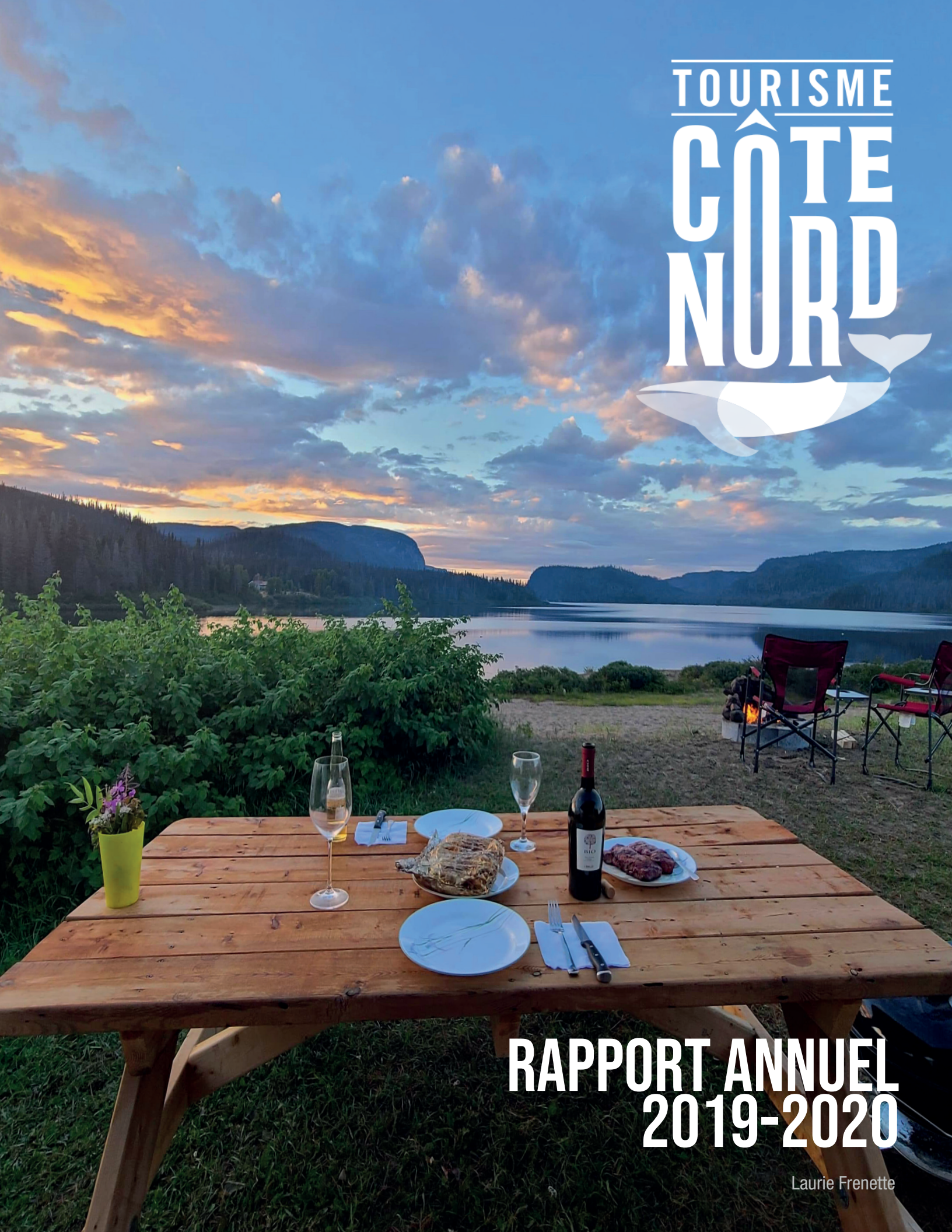


TOURISME CÔTE NORD



RAPPORT ANNUEL 2019-2020

Laurie Frenette

TABLE DES MATIÈRES

MOT DES PRÉSIDENTS	4
MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	7
CONTEXTE TOURISTIQUE 2019-2020	8
MISE EN MARCHÉ	
CAMPAGNE ESTIVALE	10
CAMPAGNE HIVERNALE	11
COMMUNICATIONS	12
DONNÉES DU SITE WEB ET RÉSEAUX SOCIAUX	13
CONCOURS LA CÔTE-NORD DE JULIE	14
COMMERCIALISATION	15
ACCUEIL	
STATISTIQUES	16
FORMATION BELLA DESGAGNÉS	18
FORMATION 100% ACCUEILLANT	18
CARTE VÉLO CÔTE-NORD	18
DISTRIBUTION DU GTO 2019-2020	18
PRIX ET DISTINCTIONS	20
DÉVELOPPEMENT	
TABLE DE CONCERTATION RÉGIONALE DES V.H-R.	22
FICHES « PRÊT-À-PARTIR »	24
AGROTOURISME	24
EXPÉRIENCE MUSÉALE	25
ENTENTE DE PARTENARIAT RÉGIONAL EN TOURISME	26
ÉVÉNEMENTS	29
ANNEXES	30





Chers membres,
Chers partenaires,

Il fait nous fait grand plaisir de pouvoir vous écrire de concert en tant que coprésidents de Tourisme Côte-Nord. La prochaine année sera marquée, pour notre organisation, par la fusion des deux associations touristiques régionales, Duplessis et Manicouagan. La finalisation de cet important chantier sera la conclusion d'un énorme travail accompli par le conseil d'administration et l'équipe permanente au cours des dernières années.

L'audacieuse vision qui a amené les deux associations touristiques régionales de la Côte-Nord à harmoniser leurs actions donne des résultats concrets et tous les membres travaillent ensemble pour atteindre le même objectif : faire de la Côte-Nord une destination touristique incontournable, de calibre mondial.

Malgré la crise de la COVID-19, qui est venue créer un grand climat d'incertitude pour toute l'industrie touristique, nous croyons que notre région a tous les atouts pour se relever plus forte, une fois le choc encaissé. Grâce à l'inventivité et l'énergie de nos promoteurs touristiques régionaux, qui sauront mettre en valeur le potentiel incroyable de la Côte-Nord, nous sommes convaincus que de belles surprises attendront les touristes qui viendront nous visiter au cours des prochaines années.

En terminant, au nom de tous les administrateurs, nous tenons à remercier le directeur général, Mario Leblanc, ainsi que toute l'équipe permanente de Tourisme Côte-Nord, dont la passion et la détermination ont contribué à l'essor de l'industrie touristique régionale au cours des dernières années.



John Pineault, président
Tourisme Côte-Nord Duplessis



Yanick Morin, président
Tourisme Côte-Nord Manicouagan





Chers membres et partenaires,

L'année 2020 en fut une de reconnaissance pour Tourisme Côte-Nord. En premier lieu, les efforts qui ont mené au succès de notre région lors de Montréal en Lumière ont été récompensés par l'Alliance de l'Industrie Touristique du Québec, qui nous a décerné un Prix excellence dans la catégorie Initiative de partenariat. Nous avons également obtenu un prix Azimut argent dans le cadre des Journées de l'accueil touristique, soulignant l'excellence de notre réseau d'accueil et d'information touristique régional.

Nous sommes également heureux de constater une augmentation significative du nombre de touristes dans la région, gage du succès de la destination auprès des touristes et par conséquent de notre capacité à développer une offre de qualité, à déployer une stratégie d'accueil hors pair et à surprendre avec des campagnes de promotion auprès des touristes québécois et de la clientèle hors Québec.

Ces progrès ont évidemment été freinés en fin d'année par la COVID-19, qui a jeté une grande incertitude sur l'ensemble de l'industrie touristique. Tous les intervenants du milieu sont concernés par les impacts que cela a pu créer. L'année 2020-2021 sera consacrée à la préservation des avancées et à la préparation de la relance. Soyez assurés que l'équipe de Tourisme Côte-Nord est plus mobilisée que jamais pour vous accompagner et donner aux Québécois le goût de découvrir notre belle région.

Je souhaite en terminant remercier l'équipe permanente pour tout le travail accompli, ainsi que les membres du conseil d'administration pour leur confiance et support.

Mario Leblanc
Directeur général



CONTEXTE TOURISTIQUE 2019-2020

Éléments de contexte ayant eu un impact sur la performance touristique de la région pour l'année 2019-2020 :

Impacts positifs

- Très bonne couverture médiatique grâce à la promotion faite par Julie Bélanger;
- Attrait grandissant pour les destinations « exotiques » au Québec : fin de la route 138 et le Grand Nord;
- Taux de change défavorable pour les voyages aux États-Unis;
- Légère reprise des projets miniers (hébergement lié aux affaires en hausse).

Impacts négatifs

- Interruption hâtive des services de traverse inter rives entre le Bas-St-Laurent et la Côte-Nord;
- Fermeture d'attraits hâtive dû à la pénurie de main-d'œuvre;
- Début de la crise de la COVID-19 en mars 2020.





MISE EN MARCHÉ

CAMPAGNE ESTIVALE

La campagne estivale 2019 La Côte-Nord de Julie avait pour objectifs de :

- Poursuivre la croissance de la notoriété de Tourisme Côte-Nord
- Contribuer à l'augmentation de l'achalandage dans la région
- Augmenter le nombre de visites sur le site Web

Voici quelques faits saillants des résultats de la campagne télévisuelle et numérique :

Télévision

- 2 690 200 impressions à Radio-Canada
- Plus de 28 500 000 impressions à TVA
- 1 950 237 impressions de bannières sur les sites de TVA/Québecor

Numérique

Contemplatif		
	2019	2018
Visites sur le site Web	212 711	159 525
Impressions sur Youtube	1 792 277	1 369 422
Impressions sur Google Adwords	799 164	1 403 012
Impressions sur Facebook	1 690 650	1 518 063
Aventurier		
	2019	2018
Impressions sur Youtube	1 115 080	605 638
Impressions sur Google Adwords	991 389	691 808
Impressions sur Facebook	906 684	945 615

Partenaires

- 1 877 206 impressions sur YouTube pour l'ensemble des partenaires
- 1 325 066 impressions sur Facebook pour l'ensemble des partenaires

Concours

- 14 171 inscriptions au concours La Côte-Nord de Julie
- 2 127 194 impressions sur Facebook
- 1 219 714 impressions sur Pinterest

Campagne traversiers STQ

- 3 013 936 impressions sur Facebook pour une campagne de 2 semaines

CAMPAGNE HIVERNALE

16 000\$ ont été investis en publicité sur Facebook pour promouvoir l'hiver sur la Côte-Nord afin de :

- Poursuivre la croissance de la notoriété de Tourisme Côte-Nord
- Contribuer à l'augmentation du nombre de motoneigistes dans la région
- Augmenter le nombre de visites sur le site Web

Voici quelques faits saillants des résultats de la campagne télévisuelle et numérique :

Télévision

- Présence principale dans Matinées plein air à TVA Sports
- 12 semaines de présences du 23 décembre 2019 au 22 mars 2020
- 2 messages vidéo de 30 secondes
- 1 panneau présentateur de commandite 10 secondes

Numérique

- 12 semaines de présences du 23 décembre 2019 au 22 mars 2020

	Impressions livrées	Clics
Bannière vidéo 300x600	223 501	471
Bannière vidéo 970x250	83 333	1061
Vidéo in-content	120 357	230
Total	427 191	1762

Brochure hivernale

La deuxième édition de la brochure hivernale présente l'ensemble des activités proposées durant la saison 2019-2020. Elle est toujours populaire auprès des visiteurs et blogueurs.



COMMUNICATIONS

Tourisme Côte-Nord a organisé cinq tournées journalistiques en collaboration avec différents médias. Nous avons diffusé 14 communiqués de presse et répondu à 25 demandes d'entrevues auprès des médias.

DONNÉES SUR LE SITE WEB

RÉSULTATS D'ACHALANDAGE

VARIATION P/R 2018-2019

Nombre de visites	418 138	+ 19%
Nombre d'utilisateurs	317 752	+ 22%
Pages vues	1 032 381	+ 8%

RÉSEAUX SOCIAUX

Page Facebook	35 770	+ 23%
Page Twitter	2 309	+ 2%
Page Instagram	3 262	+ 36%



CONCOURS LA CÔTE-NORD DE JULIE

Le concours encourageait les gens à se rendre en ligne pour voter pour la photo de la Côte-Nord qui les faisait le plus rêver, parmi les 30 images représentant les incontournables de la Côte-Nord. Le concours a eu un grand succès auprès des Québécois. Le grand prix était un séjour de 5 nuitées sur l'île d'Anticosti.

RÉSULTATS D'ACHALANDAGE

VARIATION P/R 2018-2019

Nombre de visites sur la page du concours	73 821	+ 40%
Nombre de participations	14 924	+ 10%

COMMERCIALISATION TOURISTIQUE HORS-QUÉBEC

Le Québec maritime assure la promotion internationale des régions de la Côte-Nord, la Gaspésie et des Îles de la Madeleine. En 2019-2020 le Québec maritime a organisé :

- 16 tournées de voyagistes représentant plus de 30 voyagistes différents
- 59 tournées médias représentant 118 journalistes

Projet spécial pour la Côte-Nord : Tournée de voyagistes

Conçu en collaboration avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec cet éduc-tour ciblait les chefs de production de 5 voyagistes importants sur l'Europe francophone : TUI, Marco Vasco, Voyageurs du Monde, Visiteurs et By Nativ. Il s'est déroulé sur la route des Baleines, de Sept-Îles à Natashquan. Les participants ont eu la chance de découvrir les classiques de cette région et d'en apprendre davantage sur les nouveaux produits.

RAPPORT ANNUEL DE QUÉBEC MARITIME

Le rapport annuel de Québec maritime est consultable et téléchargeable sur le site Web de Québec maritime <https://bit.ly/32TrQFY>.

ACCUEIL

La saison touristique 2019 a été bonne pour les établissements d'hébergement. Le taux d'occupation est en légère hausse pour la plupart des mois de la période estivale, de mai à septembre.

Les revenus d'hébergement sont en hausse en 2019 par rapport à 2018, pour les mois de janvier à juillet. En 2019 : 19,9 M\$ par rapport à 18,7 M\$ en 2018. Cette hausse de revenus s'explique en partie par une augmentation du prix moyen des unités en 2019.

TAUX D'OCCUPATION DES HÉBERGEMENTS

	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.
2019	40%	53%	68%	73%	57%
2018	39%	52%	64%	72%	55%
2017	38%	48%	63%	68%	54%

TAUX D'OCCUPATION TERRAINS DE CAMPINGS

2019	2018
69,7%	68,9%

PROVENANCE DES VISITEURS

	2019	2018
Québec	67,6%	67,9%
Europe	23,9%	21,3%
Canada	5,3%	4,9%
États-Unis	2,4%	2,5%
Autre	0,8%	3,3%

INTÉRÊTS DES VISITEURS

	2019	2018
Visite de la nature	28%	26%
Baleines	26%	33%
Détente et paysages	26%	19%
Aventure et plein air	9%	7%
Attraits culturels	6%	9%
Activités sportives	5%	6% ¹⁷

FORMATION BELLA DESGAGNÉS

Tourisme Côte-Nord a organisé une formation pour les employés permanents des lieux d'accueil et d'information touristique de la Côte-Nord. 16 participants ont voyagé à bord du Bella Desgagnés pour découvrir la Basse-Côte-Nord.

FORMATION 100% ACCUEILLANT

Avec la collaboration d'Emploi-Québec, Tourisme Côte-Nord a offert la formation 100 % accueillant, qui a permis de former 53 participants travaillant dans différentes entreprises et organisation touristiques de la région.

CARTE VÉLO CÔTE-NORD

Une carte vélo Côte-Nord a été réalisée en partenariat avec la Véloroute des Baleines. C'est le modèle de carte créé par Vélo Québec que les cyclistes peuvent maintenant se procurer et imprimée en 18 000 copies.

DISTRIBUTION DU GUIDE TOURISTIQUE OFFICIEL CÔTE-NORD

	Français	Anglais
Alliance de l'industrie touristique	22 400	8 000
Lieux d'accueil de la Côte-Nord	11 809	3 016
Envois postaux aux particuliers	6 671	1 809
Envois aux membres	7 297	3 595
Québec maritime	320	600
Distribution via Baie-Comeau	9 240	2 960
Quantité totale distribuée	57 737	19 980
Quantité totale imprimée	72 000	25 000
Surplus À l'Affiche 2000 pour écoulement	6 640	1 640



PRIX ET DISTINCTIONS

Tourisme Côte-Nord a remporté le **Prix Azimut Argent** lors des journées de l'accueil touristique qui se sont déroulées du 30 octobre au 1er novembre 2019, récompensant les actions contribuant à la bonification de l'accueil des visiteurs :

- Concours Entre nature et démesure qui touche l'ensemble de la Côte-Nord;
- Expérience épicurienne dans certains lieux d'accueil;
- Carte régionale de la Côte-Nord distribuée dans les stations-service sur une partie de la route 138;
- Téléphone intelligent géant diffusant des vidéos lors d'événements.



Le 14 novembre, lors du Sommet du tourisme organisé par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, Tourisme Côte-Nord a remporté le prix **Excellence tourisme – Initiative de partenariat**, pour souligner les efforts de concertation ayant mené à l'éclatant succès de la région à l'événement Montréal en lumière, en février 2019.

Au cours du même événement, l'organisme a été sacré Coup de cœur du public, distinction s'accompagnant d'une bourse Médias Québecor de 50 000\$.





DÉVELOPPEMENT

Table de concertation régionale des véhicules hors-route

La table de concertation régionale des véhicules hors-route (VHR) : pour la maximisation d'un développement touristique d'avenir

Afin d'arrimer les intervenants clés touchant au développement des produits touristiques des véhicules tout-terrain, des quads et des motoneiges, Tourisme Côte-Nord a créé et animé une table de concertation régionale des véhicules hors-route (VHR). Cette table permet d'offrir une tribune de communication et de partage des projets de développement en optimisant les ressources humaines et financières des différents clubs de quads et de motoneige. Ses mandats sont :

- D'identifier et de prioriser les problématiques communes du quad et de la motoneige en lien avec la structuration de l'offre touristique régionale;
- De mesurer et de quantifier les problématiques prioritaires identifiées en consensus;
- D'identifier les intervenants financiers potentiels à la réalisation des projets de développement.





FICHES «PRÊT-À-PARTIR»

Tourisme Côte-Nord, en collaboration avec l'Unité régionale loisirs et sports Côte-Nord et la direction de la santé publique du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord, poursuit l'acquisition de fiches Prêt-à-partir pour cartographier les sentiers de randonnée de la région. Produit développé par Rando Québec, la fiche Prêt-à-Partir facilite l'accès aux sentiers tout en permettant aux randonneurs d'avoir les informations nécessaires avant de s'engager dans un sentier.

26 fiches ont été financées en 2019-2020.

AGROTOUTRISME

L'engouement pour l'agrotourisme sur la Côte-Nord a permis une collaboration entre Tourisme Côte-Nord et la Table bioalimentaire de la Côte-Nord pour se doter d'un plan d'action concerté sur le développement et la structuration de l'agrotourisme et du tourisme gourmand.

De nombreuses actions se poursuivront au cours des cinq prochaines années afin de promouvoir les producteurs nord-côtiers.

EXPÉRIENCE MUSÉALE

Grâce à la collaboration du Ministère de la Culture et des Communications, Tourisme Côte-Nord a obtenu du financement afin de procéder à la création de capsules informatiques destinées aux institutions muséales de la Côte-Nord. Ces capsules outilleront les membres afin qu'ils puissent relever certains défis et faire face à diverses problématiques.

Les capsules seront diffusées à compter de mai 2020 sur la chaîne Youtube de Tourisme Côte-Nord. Des rencontres virtuelles avec une muséologue et les institutions muséales seront planifiées pour donner suite aux diffusions des capsules et répondre aux questions.

ENTENTE DE PARTENARIAT RÉGIONAL EN TOURISME

L'entente de partenariat régional en tourisme (EPRT 2016-2020) a pris fin le 31 mars dernier. Des investissements de plus de 3 millions de dollars ont contribué à la réalisation de plusieurs projets au cours de l'année 2019-2020.

2019 - 2020	Secteur Manicouagan	Secteur Duplessis
Nombre de projets soutenus	6	4
Aide annoncée	152 000\$	104 200\$
Coût total des projets	2 600 012\$	456 617\$

Au total, c'est près de 15 millions en investissements qui ont permis la réalisation de 42 projets pour l'ensemble de la durée de l'entente de 2016 à 2020.

2016 - 2020	Secteur Manicouagan	Secteur Duplessis
Nombre de projets soutenus	24	18
Aide annoncée	621 258\$	538 830\$
Coût total des projets	8 308 679\$	6 541 637\$





ÉVÉNEMENTS

Colloque et gala 2019 de Tourisme Côte-Nord : 9 mai 2019

Sous le thème Célébrons l'expertise, la créativité et le savoir-faire touristique, le colloque a accueilli 100 personnes afin de favoriser des échanges sur l'industrie et à améliorer ses connaissances sur des enjeux d'actualité du secteur. En soirée, le gala fut une soirée d'exception où 197 personnes se sont donné rendez-vous pour célébrer l'expertise, la créativité et le savoir-faire touristique de la Côte-Nord.

Journée de réflexion sur le patrimoine religieux : 18 septembre 2019

Tourisme Côte-Nord a collaboré avec la MRC Haute-Côte-Nord, le ministère de la Culture et Communication et le Conseil du patrimoine religieux du Québec à une réflexion sur l'avenir des églises en Haute-Côte-Nord. Cette journée a accueilli 60 personnes afin d'échanger et de trouver des pistes de solution ensemble.

Journée médias et maillages Tourisme Côte-Nord : 21 novembre 2019

Avec l'appui financier de Tourisme Montréal, Tourisme Côte-Nord a organisé une journée de maillage entre des producteurs de la Côte-Nord et des restaurateurs et distributeurs de Montréal. Douze producteurs de la Côte-Nord ont participé, incluant producteurs agroalimentaires, deux microbrasseurs et un distillateur. Trente-cinq restaurateurs et distributeurs ont fait la rencontre des producteurs. Seize représentant des médias des secteurs touristique, agrotouristique, agroalimentaire et gastronomique ont confirmé leur présence.

Fermont : février 2020

L'Équipe de Tourisme Côte-Nord s'est déplacée pour aller à la rencontre des membres sur la Route 389 et à Fermont. Ces rencontres de discussion et d'échange ont permis de mieux connaître ce secteur touristique et les réalités dans chaque entreprise. Des échanges avec nos partenaires Destination Labrador et RDÉE TNL pour la poursuite des démarches pour Expédition 51. Un plan de développement touristique sera élaboré au printemps 2020.

ANNEXES

ADMINISTRATEURS DE TOURISME CÔTE-NORD

Membres du conseil d'administration de Tourisme Côte-Nord |Duplessis

Nom	Zone	Titre
John Pineault	Île d'Anticosti	Président
Magella Landry	Baie-Johan-Beetz/Natashquan	1er vice-président
Martin Lévesque	Sept-Îles	Trésorier
Dany Bacon	Port-Cartier	Administrateur
Yany Bélanger	Sept-Îles	Administrateur
Mathieu Bourdon	Sheldrake/Mingan	Administrateur
Marlène Arsenault	Havre-Saint-Pierre	Administratrice
Meggie Richard	Havre-Saint-Pierre	Administratrice
Mélanie Robertson	Basse-Côte-Nord	Administratrice
Michel Michaud	Fermont/Schefferville	Administrateur

Membres du conseil d'administration de Tourisme Côte-Nord |Manicouagan

Nom	Zone	Titre
Yanick Morin	Haute-Côte-Nord	Président
Carl Beaulieu	Manicouagan	Vice-Président
Jeannine Villeneuve	Haute-Côte-Nord	Secrétaire
Viviane Richard	Manicouagan	Trésorière
Simon Philibert	Manicouagan	Administrateur
Claude Brassard	Haute-Côte-Nord	Administrateur
Micheline Anctil	Haute-Côte-Nord	Administratrice
Yves Montigny	Manicouagan	Administrateur
François Corriveau	Manicouagan	Administrateur
Karine Savard	Manicouagan	Administratrice
Lucie Charland	Manicouagan	Administratrice
Denis Villeneuve	Haute-Côte-Nord	Administrateur
Marc-André Tremblay	Haute-Côte-Nord	Administrateur

PERSONNEL DE TOURISME CÔTE-NORD

Mario Leblanc	Directeur général
Paul Lavoie	Directeur général adjoint
Renaud Desrosiers	Directeur financier
Geneviève Pelletier	Adjointe administrative
Dave Prévèreault	Directeur accueil et information touristique
Danny Bourdeau	Agent services aux membres
Gabrielle Potvin	Agente services aux membres
Étienne Lalancette	Stratège en marketing numérique
Pierre-Olivier Normand	Coordonnateur aux communications et commercialisation
Guy Bouchard	Commissaire touristique
Annie Beaulieu	Agente de développement
Marion Laurent	Adjointe administrative et accueil





Tourisme Côte-Nord | Duplessis 312, avenue Brochu, Sept-Îles
Tourisme Côte-Nord | Manicouagan 10, avenue Roméo-Vézina, Baie-Comeau

Isabelle Joncas