RAPPORT ANNUEL 2013-2014

DU 1ER AVRIL 2013 AU 31 MARS 2014

Association touristique régionale de Duplessis

Tourisme Côte-Nord | Duplessis
312, avenue Brochu
Sept-Îles (Québec) G4R 2W6

Téléphone
418 962-0808 • 1 888 463-0808

Télécopieur
418 962-6518

Courriel
info@tourismeduplessis.com

Site Web
tourismecote-nord.com

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES 3
AVIS DE CONVOCATION 6
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 6
ORDRE DU JOUR 7
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DES MEMBRES DE TOURISME CÔTE-NORD|DUPLESSIS 7
PROCÈS VERBAL 8
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DES MEMBRES DE TOURISME CÔTE-NORD|DUPLESSIS 8
PRÉSENCES 13
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DES MEMBRES DE TOURISME CÔTE-NORD|DUPLESSIS 13
MOT DE LA PRÉSIDENTE 15
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE 17
LES VALEURS DE TOURISME CÔTE-NORD|DUPLESSIS 18
ACTIVITÉS GÉNÉRALES 2013-2014 18
DÉVELOPPEMENT DURABLE 18
DÉMARCHE CÔTE-NORD 19
MISE EN MARCHÉ ET ÉDITION 20
GUIDE TOURISTIQUE OFFICIEL CÔTE-NORD 20
CARTE DES SENTIERS DE MOTONEIGE ET QUAD CÔTE-NORD 2013-2015 20
SITE WEB CÔTE-NORD 21
SITE WEB CÔTE-NORD|DUPLESSIS 21
PAGE FACEBOOK 22
MÉRITE DU FRANÇAIS EN TOURISME ATTRIBUÉ À TOURISME CÔTE-NORD|DUPLESSIS 22
COMMUNICATIONS ET MARKETING 23
BOURSE DES MÉDIAS ÉTÉ 2013 23
TABLE MARKETING AUTOMNE 2013 23
SALONS ET ÉVÈNEMENTS PROMOTIONNELS 23
ALLIANCE MOTOTOURISME 25
PRÉSENTATION DE LA CAMPAGNE MARKETING 2013-2014 25
PLACEMENTS PUBLICITAIRES 2013-2014 26
SÉJOUR EN POURVOIRIE 2013 28
PLACEMENTS PUBLICITAIRES POURVOIRIES CÔTE-NORD 28
TOURNÉES JOURNALISTIQUES 29
REVUE DE PRESSE 2013-2014 — LES ENTREVUES ACCORDÉES 29
REVUE DE PRESSE 2013-2014 — LES COMMUNIQUÉS ÉMIS 35

TAXE SUR L'HÉBERGEMENT 38

COMITÉ CONSULTATIF POURVOIRIES – TAXE SUR L'HÉBERGEMENT 38
COMITÉ CONSULTATIF HÔTELIERS – TAXE SUR L'HÉBERGEMENT 39

DÉVELOPPEMENT 40

ENTENTE DE PARTENARIAT RÉGIONAL EN TOURISME 2013-2014 40
REPRÉSENTATION, SUPPORT, SERVICE-CONSEIL ET PARTICIPATION À DIVERS PROJETS DE DÉVELOPPEMENT 41
AIRES PROTÉGÉES 43
PLAN D'ACTION RÉGIONAL EN CULTURE ET EN COMMUNICATIONS 2014-2019 43

ACCUEIL 45

COMITÉ RÉGIONAL DU RÉSEAU D'ACCUEIL 45
TOURNÉES SUR LE TERRITOIRE 45
STATISTIQUES DU RÉSEAU D'ACCUEIL 46
SAISON TOURISTIQUE 2013 50
RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE 53
PROVENANCE DE LA CLIENTÈLE 54
MOTIVATION DES VISITEURS À VISITER DUPLESSIS 55
GRAPHIQUE 3 : MOTIVATION DES VISITEURS 55
SALON DÉCOUVERTES 55
BLANC-SABLON RÉINTÈGRE LE RÉSEAU D'ACCUEIL 57

« UN ACCUEIL SIGNÉ CÔTE-NORD » 58

VIDÉO DE FORMATION SUR LE PROFIL TOURISTIQUE, GÉOGRAPHIQUE ET ÉCONOMIQUE DE LA CÔTE-NORD 58
UNE ÉVALUATION PROFESSIONNELLE DE LA QUALITÉ DU SERVICE DANS LE RÉSEAU D'ACCUEIL DE LA CÔTE-NORD DE TYPE CLIENT-MYSTÈRE 58
LE CONCOURS PASSEPORT CÔTE-NORD ET LA CARTE TOURISTIQUE 59
IMPLANTATION D'UN SONDAGE COMMUN POUR TOUTE LA CÔTE-NORD SUR L'OUTIL BRT 59
JOURNÉES ANNUELLES DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE 60
DÉPLIANTS DISTRIBUÉS DANS LES CENTRES INFOTOURISTE 61

VIE ASSOCIATIVE 62

BULLETIN DES MEMBRES (MÉDI'ATR) 62
GRANDS PRIX DU TOURISME QUÉBÉCOIS 63
LANCEMENT DE LA SAISON TOURISTIQUE 64
FORMATION SUR L'INDUSTRIE TOURISTIQUE 64
FORUM DESTINATION CÔTE-NORD 65

PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2013-2014 66

PLAN D'ACTION 2014-2015 67

ADMINISTRATION ET FINANCES 67
VIE ASSOCIATIVE 67
SOUTIEN ET DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE 67
ACCUEIL, INFORMATION ET DISTRIBUTION 68
PROMOTION ET MISE EN MARCHÉ 68
COMMUNICATIONS 69

ANNEXES..... 70

ANNEXE 1 - ORGANIGRAMME DE L'ASSOCIATION..... 71
ANNEXE 2 - MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION..... 72
ANNEXE 3 - PERSONNEL DE TOURISME CÔTE-NORD|DUPLESSIS..... 73
ANNEXE 4 - MEMBRES AU 31 MARS 2013..... 74
ANNEXE 5 – RÉSUMÉ RAPPORT ANNUEL 2013-2014 LE QUÉBEC MARITIME..... 83
ANNEXE 6 - ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2014..... 88

AVIS DE CONVOCATION
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Tourisme Côte-Nord|Duplessis invite ses membres en règle à prendre part à son **Assemblée générale annuelle** (AGA), qui se tiendra le **17 septembre 2013**, à **11 h 30**, au Château Arnaud, situé au 403, avenue Arnaud à Sept-Îles.

Les membres souhaitant s'impliquer activement au sein du Conseil d'administration de Tourisme Côte-Nord|Duplessis doivent compléter le formulaire de mise en candidature joint à cet avis. Cette mise en candidature nécessite l'appui de deux membres en règle de la zone de représentation concernée. Le formulaire doit nous être retourné au plus tard le **10 septembre 2014**.

Les candidatures peuvent être présentées pour les cinq zones actives suivantes :

• Port-Cartier (incluant Rivière-Pentecôte)	zone 2	1 poste en élection
• Sept-Îles (incluant Gallix et Moisie)	zone 3	1 poste en élection
• Havre-Saint-Pierre	zone 5	1 poste en élection
• Île d'Anticosti	zone 8	1 poste en élection
• Fermont/Schefferville	zone 9	1 poste en élection

L'Assemblée générale annuelle se déroulera sous la forme d'un dîner.
Tous nos membres sont conviés à venir partager un repas à cette occasion.

Veuillez confirmer votre présence auprès de Manon Thibeault au **418 962-0808** ou encore au numéro sans frais **1 888 463-0808** avant le **10 septembre 2014**.

Marylène Bergeron
Secrétaire du Conseil d'administration

ORDRE DU JOUR

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DES MEMBRES DE TOURISME CÔTE-NORD | DUPLESSIS

CHÂTEAU ARNAUD, SEPT-ÎLES
MERCREDI 17 SEPTEMBRE 2014, À 11 H 30

1. Ouverture de l'Assemblée et mot de bienvenue de la présidente

2. Vérification des présences et de la régularité de l'Assemblée (quorum)

3. Lecture et adoption de l'ordre du jour

4. Lecture et adoption du procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle du 11 septembre 2013 et affaires découlant du procès-verbal

5. Présentation du Rapport annuel 2013-2014
   - 5.1 Mot de la présidente
   - 5.2 Mot de la directrice générale
   - 5.3 Bilan des activités

6. Rapport financier 2013-2014
   - 6.1 Mot du trésorier
   - 6.2 Rapport des vérificateurs
   - 6.3 États financiers au 31 mars 2014
   - 6.4 Ratification des gestes posés par les administrateurs
   - 6.5 Choix de la firme de vérificateurs comptables

7. Plan d'action 2014-2015

8. Période de questions

9. Élection des administrateurs
   - 9.1 Nomination du président et du secrétaire d'élection
   - 9.2 Dépôt des mises en candidature
   - 9.3 Vote

10. Élection des officiers

11. Levée de l'Assemblée

PROCÈS VERBAL

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DES MEMBRES DE TOURISME CÔTE-NORD | DUPLESSIS

VIEUX-POSTE DE SEPT-ÎLES
MERCREDI 11 SEPTEMBRE 2013, À 11 H 30.

1. OUVERTURE DE L'ASSEMBLÉE

La présidente, M[me] Nicole Caron, déclare l'assemblée ouverte à 12 h 06.

2. VÉRIFICATION DES PRÉSENCES ET DE LA RÉGULARITÉ DE L'ASSEMBLÉE (QUORUM)

La présidente constatant le quorum (liste des présences en annexe), déclare l'assemblée générale en règle.

3. LECTURE ET ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

La présidente fait la lecture de l'ordre du jour.

Proposée par : Pierre-Claude Vézina
Appuyée par : Diane Gagné

QUE l'ordre du jour soit accepté tel que présenté.

4. LECTURE ET ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 6 SEPTEMBRE 2012 ET AFFAIRES DÉCOULANT DU PROCÈS-VERBAL

M[me] Caron nous fait la lecture du procès-verbal de l'Assemblée générale annuelle tenue le 6 septembre 2012.

Proposée par : Catherine Allard
Appuyée par : Robert Michaud

QUE le procès-verbal soit accepté tel que rédigé.

5. PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL 2012-2013

5.1 Mot de la présidente

M[me] Nicole Caron fait la lecture du mot de la présidente.

5.2 Mot de la directrice générale

M[me] Marie-Soleil Vigneault fait la lecture du mot de la directrice générale.

5.3 Bilan des activités générales

M[me] Vigneault fait la lecture du bilan des activités générales qui ont eu lieu au cours de l'année, soit le développement durable, la Démarche Côte-Nord, le Guide touristique officiel 2013-2014, les salons promotionnels, les sites Web Côte-Nord et Duplessis, les activités de communication et marketing. Elle fait un bref retour sur la taxe sur l'hébergement ainsi qu'un survol des comités auxquels Tourisme Côte-Nord|Duplessis a participé. Il est également question des statistiques du réseau d'accueil et du Salon Découvertes.

6. RAPPORT FINANCIER 2012-2013

6.1 Mot du trésorier

M. Marius Murray invite M. André Monger de la firme André Monger CA à présenter le rapport des auditeurs indépendants et les états financiers au 31 mars 2013.

6.2 Rapport des vérificateurs

M. Monger fait la lecture du rapport des vérificateurs.

6.3 États financiers au 31 mars 2013

M. André Monger explique les états financiers de l'année 2012-2013.

Proposée par : Pierre-Claude Vézina
Appuyée par : Christian Marcotte

QUE les états financiers au 31 mars 2013 soient acceptés tels que déposés et présentés par M. André Monger de l'entreprise André Monger CA.

M. Murray remercie M. Monger de sa présentation.

6.4 Ratification des gestes posés par les administrateurs

M. Monger suggère que les membres ratifient les gestes posés par les administrateurs.

Proposée par : Christian Marcotte
Appuyée par : Robert Michaud

6.5 Choix de la firme de vérificateurs comptables

M[me] Caron suggère que les membres reconduisent le mandat de la firme André Monger CA pour l'année 2013-2014.

Proposée par : Alberte Marcoux
Secondée par : Marie-Ève Cyr

7. PLAN D'ACTION 2013-2014

M[me] Vigneault, directrice générale, fait la lecture du plan d'action 2013-2014.

La directrice générale fait part des actions ciblées et en énumère quelques-unes dont l'élaboration des plans de communication et de marketing de la région.

De plus, elle met l'emphase sur la mise en œuvre du plan stratégique Côte-Nord et des actions communes avec Tourisme Côte-Nord|Manicouagan telles que la carte motoneige et le guide touristique, entre autres.

8. PÉRIODE DE QUESTIONS

Q : M. Pierre-Claude Vézina demande si Tourisme Côte-Nord|Duplessis va réagir suite au déversement de mazout dans la baie des Sept Îles.

R : Marie-Soleil explique que la Côte-Nord n'a pas été épargnée avec les feux de forêt près de Baie-Johan-Beetz et maintenant avec le déversement de mazout. Elle rappelle que suite aux feux, Tourisme Côte-Nord|Duplessis est intervenu et qu'il y a eu des stratégies mises en place. Pour le moment, elle explique qu'il n'y a pas de personnel aux communications, mais qu'il est à souhaiter que tout soit mis en œuvre pour que le joyau que représente la baie des Sept Îles soit préservé.

Q : M. Jacques Lachance nous demande s'il y a possibilité que des stations touristiques avec panneaux d'interprétation soient placées à l'entrée des villes et villages sur la route de Duplessis.

R : Marie-Soleil dit que cette avenue pourrait être explorée.

Q : M. Patrice Arsenault demande s'il y a une tentative de percer le marché européen par un échange avec une ATR en Europe par exemple (échange de panneaux communs).

R : Marie-Soleil répond que Le Québec maritime, basé à Rimouski, est l'agence engagée pour nous représenter sur les marchés hors Québec. Nous déployons ce qui est en notre pouvoir pour ce marché, selon les budgets. C'est une belle piste à explorer.

Q : M. Patrice Arsenault demande si nous sommes en mesure de connaitre les revenus que les visiteurs laissent dans notre région.

R : Nicole Caron répond que nous avons déjà quelques indicateurs en place et qu'il y a des sondages effectués sur le territoire. Marie-Soleil explique que différents organismes nous donnent leurs statistiques et que nous collectons le plus d'informations possibles. Avec Statistiques Canada, nous avons aussi plusieurs possibilités pour obtenir des indicateurs de performance sur la région.

Q : M. Steve Dubreuil demande si les statistiques et la provenance de la clientèle incluent les bateaux de croisières qui viennent à Sept-Îles.

R : Marie-Soleil dit, que pour le moment les statistiques ne concernent que les gens qui ont visité les différents bureaux d'accueil et d'information touristique de la région.

9. ÉLECTION DES ADMINISTRATEURS

9.1 Nomination du président et secrétaire d'élection

Suivant la réception des candidatures pour les différents postes à combler au conseil d'administration, M. Monger et M^{me} Vigneault sont nommés respectivement président et secrétaire d'élection.

Proposée par : Jean Parisée
Appuyée par : Danièle Morin

9.2 Dépôt des mises en candidature

Tous les membres intéressés à déposer leur candidature pour un poste d'administrateur au sein du Conseil d'administration de l'Association touristique régionale de Duplessis devaient faire parvenir leur formulaire de mise en candidature avant la date limite du 4 septembre 2013.

Toutes les candidatures reçues ont été vérifiées par Tourisme Côte-Nord|Duplessis et M. André Monger de la firme André Monger CA.

Par acclamation, les personnes suivantes sont donc élues : M. Marc Gauvreau pour la zone 2, M^{me} Nicole Caron pour la zone 4, M. Jean Parisée pour la zone 5, M. Magella Landry pour la zone 6, et M^{me} Nicole Monger pour la zone 7. Aucune candidature n'a été reçue pour la zone 9.

9.3 Vote

Suivant la réception de deux (2) bulletins de candidature en règle pour la zone 3 (Sept-Îles) et une courte présentation des candidats sur leur motivation à faire partie du Conseil d'administration, les membres ont voté en majorité pour M. Robert Michaud.

10. ÉLECTIONS DES OFFICIERS

Suite à la présentation des nouveaux membres du Conseil d'administration, M^{me} Caron reprend son rôle de présidente pour la levée de l'assemblée. L'attribution des postes de chacun des administrateurs/trices sera discutée lors du premier conseil d'administration. Les gens nommés au conseil sont, par zone :

Zone 2 : Port-Cartier	Dany Bacon et Marc Gauvreau
Zone 3 : Sept-Îles	Lorraine Dubuc-Jonhson et Robert Michaud

Zone 4 : Sheldrake Mingan	Nicole Caron
Zone 5 : Havre-Saint-Pierre	Marlène Arsenault et Jean Parisée
Zone 6 : Baie-Johan-Beetz/Natashquan	Magella Landry
Zone 7 : Basse-Côte-Nord	Nicole Monger
Zone 8 : Île d'Anticosti	Danièle Morin
Zone 9 : Fermont/Schefferville	Poste à combler

12. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

Proposée par : Diane Gagné
Appuyée par : Josée Benjamin

QUE l'Assemblée générale annuelle de l'Association touristique régionale de Duplessis soit levée à 13 h 33.

Nicole Caron
Présidente

Marc Gauvreau
Secrétaire

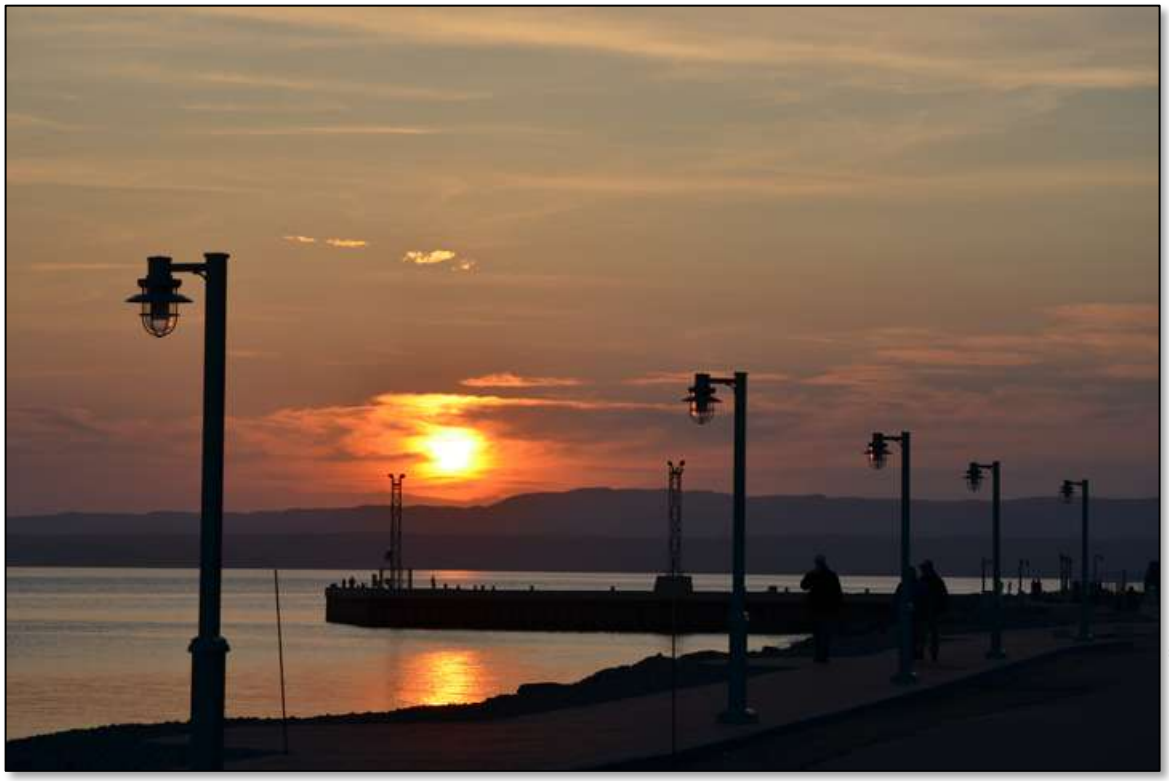
PRÉSENCES

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DES MEMBRES DE TOURISME CÔTE-NORD | DUPLESSIS

VIEUX-POSTE DE SEPT-ÎLES
MERCREDI 11 SEPTEMBRE 2013, À 11 H 30.

NOMS	ORGANISMES/ENTREPRISES
1. Alberte Marcoux	Voyages Coste
2. Jacques Lachance	Bleu, Blanc, Vert consultants
3. Catherine Allard	Jardin communautaire Ruisseau Bois-Joli
4. Alain Carpentier	Station de recherche des Îles Mingan
5. Robert Michaud	Gîte Au bord de la Mer
6. Pierre-Claude Vézina	Mets de la Pub
7. Keven Rioux	Centre financier aux entreprises Desjardins
8. Marise Labrie	Développement économique Sept-Îles
9. Maxime Lelièvre	Aluminerie Alouette
10. Mario Sévigny	Destination Sept-Îles Nakauinanu
11. Guylaine Doré	Tourisme Québec
12. Dominique Séguin	Journal Le Nord-Côtier
13. Diane Gagné	Salon du livre de la Côte-Nord
14. Marie-Ève Cyr	Tourisme Sept-Îles
15. Jeanne-d'Arc Vollant	SDEUM
16. Patrice Arsenault	Station récréotouristique Gallix
17. Danièle Morin	Municipalité de l'Île d'Anticosti
18. Guy Bouchard	CLD Sept-Rivières
19. Marius Murray	Association Quad Côte-Nord
20. Nicole Monger	Association touristique Tête-à-la-Baleine
21. Jean Parisée	Motel Le Relais
22. Marc Normand	Terroir du littoral
23. Nicole Caron	Voyages Caron & Jones
24. Robert Jones	Voyages Coste
25. Josée Benjamin	Pourvoirie du Lac Allard et rivière Mingan
26. Marlène Arsenault	Parcs Canada
27. Andréa St-Germain	Parcs Canada
28. Ghislaine Desjardins	Gîte Le Vent de mer
29. Marie-Pierre Langis	SADC de la Côte-Nord
30. Édith Langlois	SADC de la Côte-Nord
31. Marc Gauvreau	Ville de Port-Cartier
32. Jessika Blaney-Reis	Base de Plein Air Les Goélands
33. Danny Bourdeau	Tourisme Côte-Nord|Duplessis
34. Marie-Soleil Vigneault	Tourisme Côte-Nord|Duplessis

35. Sylvain Caron	TVA – Est du Québec
36. Christian Marcotte	Musée régional de la Côte-Nord
37. Steve Dubreuil	Musée régional de la Côte-Nord
38. Mélissa Rochefort	Tourisme Côte-Nord|Duplessis
39. Nathalie Lafleur	Tourisme Côte-Nord|Duplessis
40. André Monger	André Monger, CA
41. Manon Thibeault	Tourisme Côte-Nord|Duplessis



© S. Mc Mullen

Coucher de soleil sur la baie des sept îles

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chers membres de Tourisme Côte-Nord|Duplessis, chers amis et partenaires,

Durant l'année s'échelonnant du 1er avril 2013 au 31 mars 2014, Tourisme Côte-Nord|Duplessis a entrepris des projets d'envergure et structurants pour l'industrie touristique de la Côte-Nord.

En voici quelques faits saillants :

Du 22 au 24 mai, les intervenants de l'industrie touristique se sont réunis à Sept-Îles pour le dévoilement du plan stratégique de développement et de marketing 2013-2018 dans le cadre du Forum Destination Côte-Nord. Les objectifs du plan stratégique, rédigés en tenant compte des avis et recommandations du comité aviseur composé de plus de quarante intervenants du milieu, ont teinté l'ensemble des actions des associations touristiques régionales de Duplessis et Manicouagan tout au long de l'année. Cette volonté de travailler ensemble démontre bien la force et la fierté de l'esprit nord-côtier.

Plusieurs actions Côte-Nord ont ainsi vu le jour, dont la Carte motoneige et quad Côte-Nord, la réalisation du Guide touristique officiel Côte-Nord, la campagne marketing, la nouvelle image de marque Côte-Nord et la refonte du nouveau site tourismecote-nord.com. Autant de réalisations en collaboration avec l'équipe de Manicouagan pour propulser notre région au sommet des destinations touristiques au Québec.

Durant l'été, de grands feux de forêt ont fait rage au cœur de la Minganie. Le village de Baie-Johan-Beetz a tout juste été épargné par les flammes. Cette situation critique a causé la fermeture de la route 138 à l'est du village pendant plusieurs jours et a eu des impacts majeurs sur la saison touristique. Le rapport Morneau, qui devait être publié par le gouvernement provincial à propos des dispositions d'aide à octroyer à la région, n'est pas accessible à ce jour. Les élections provinciales d'avril 2014 ont probablement contribué au silence entourant un plan de relance touristique suite à ces feux. Nous espérons donc que ce rapport soit finalement déposé afin de mettre en œuvre les actions nécessaires à la reprise de l'activité touristique.

De par notre situation maritime, nous croyons fortement que la Stratégie Saint-Laurent de Tourisme Québec contribue au rayonnement de la Côte-Nord. Les travaux du comité de réflexion de cette stratégie ont été déposés durant l'année et vise à faire du Saint-Laurent une icône touristique de calibre international.

C'est également avec fierté que nous avons appris le renouvellement du financement pour les projets de l'entente de partenariat régional en tourisme (EPRT) pour la période 2013-2015.

Enfin, le Gala régional des Grands Prix du tourisme tenu le 29 mars à Port-Cartier sous le thème « Célébrons nos victoires » a complété cette année riche en projets et en actions

diversifiés pour mettre en valeur les richesses et les nombreux attraits de notre belle et grande région.

En terminant je tiens à remercier tous les membres de l'équipe de Tourisme Côte-Nord|Duplessis ainsi que la directrice générale madame Marie-Soleil Vigneault pour le travail accompli. Je veux aussi saluer les membres du conseil d'administration pour leur soutien et leur dévouement envers l'industrie touristique.

À tous et toutes bonne continuation!

Nicole Caron
Présidente

© S. Imbeault

Solstice à Fermont

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Chers membres et partenaires de l'industrie touristique,

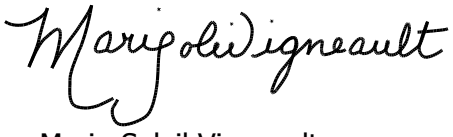
L'année 2013-2014 a sans doute été l'une des plus marquantes de l'histoire de l'ATR. En effet, en mai 2013, avec le dépôt du « Plan stratégique de développement touristique de la Côte-Nord 2013-2018 », Tourisme Côte-Nord|Duplessis a dû prendre un grand virage dans toutes ses sphères d'intervention.

Ce virage a nécessité de grands changements au sein de l'organisation. De nouvelles approches de travail ont été analysées, étudiées et considérées afin de rendre possible certains projets Côte-Nord inscrits au plan stratégique. C'est ainsi que la « carte motoneige et quad Côte-Nord » a été éditée pour la première fois, que les guides touristiques de Manicouagan et Duplessis ont été regroupés en un seul outil commun, que le site Web tourismecote-nord.com a été revampé, qu'une nouvelle image de marque a été créée pour unir les deux régions touristiques et que plusieurs actions destinées à l'accueil des visiteurs ont été orchestrées par les deux ATR.

Tous ces changements ont demandé une grande dose d'adaptation de la part des membres de l'équipe et du Conseil d'administration. Ouverture et flexibilité pour modifier des façons de faire et de penser, parfois ancrées depuis de nombreuses années, ont été nécessaires au succès de cette première année de mise en œuvre du plan stratégique. Les résultats ont été parfois surprenants et peuvent sans doute encore être bonifiés, mais la voie est maintenant tracée pour que la majorité des actions soient réalisées conjointement avec les deux associations touristiques.

Lors de cette dernière année nous avons investi plus que jamais en développement par le renouvellement de l'Entente de partenariat régional en tourisme, en accompagnant plusieurs promoteurs dans leurs projets, en offrant de la formation sur l'industrie touristique dans quelques localités de la Basse-Côte-Nord et de la Minganie, en étant plus souvent présents sur le territoire pour rencontrer nos membres et partenaires. 2013-2014 a été assurément une année très bien remplie, qui s'est conclue par un beau rassemblement festif, soit le Gala régional des Grands Prix du tourisme, tenu à Port-Cartier.

À nouveau, je tiens à remercier notre fabuleuse équipe permanente qui travaille chaque jour avec rigueur, passion et persévérance. Merci également aux administrateurs qui donnent de leur précieux temps pour la cause du tourisme. Enfin, merci aux membres qui croient en notre industrie, innovent et investissent cœur et énergie. C'est vous qui donnez un sens à notre travail.



Marie-Soleil Vigneault
Directrice générale

LES VALEURS DE TOURISME CÔTE-NORD | DUPLESSIS

Toute l'équipe de l'Association tient à partager les valeurs dont elle s'est dotée. Celles-ci sont au cœur de notre mode de fonctionnement et elles rythment nos actions quotidiennes.

- La fierté régionale et le rayonnement
- La qualité du contact humain
- L'intégrité et la transparence
- Le développement durable
- L'innovation

Souhaitons qu'elles inspirent l'ensemble des membres et des partenaires du milieu durant les années à venir!

ACTIVITÉS GÉNÉRALES 2013-2014

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Soucieuse que ses activités se réalisent dans le respect des principes du développement durable, l'équipe de Tourisme Côte-Nord|Duplessis poursuit ses efforts dans la démarche « Entreprise et développement durable » permettant l'élaboration d'un plan d'action en la matière.

Le programme, offert par la Corporation de protection de l'environnement de Sept-Îles (CPESI), vise à :

- Démystifier le développement durable
- Connaître ses applications concrètes en entreprise
- Faire un diagnostic et un plan d'action en développement durable

Du mois d'avril 2013 à la fin mars 2014, le comité développement durable, composé de trois employées de l'ATR, a travaillé sur l'élaboration d'un plan d'action pour orienter les pratiques de Tourisme Côte-Nord|Duplessis. Des rencontres d'accompagnement avec la CPESI ont eu lieu au cours du processus afin d'assurer un suivi de la démarche. De ce premier plan d'action en développement durable qui doit être présenté à l'ensemble de l'équipe au cours de l'année 2014, les 5 enjeux suivants ont été identifiés comme étant prioritaires :

- Mise en place du plan de développement durable
- Attraction/rétention de la main d'œuvre
- Mission/valeurs de l'organisme
- Santé et sécurité
- Pratiques environnementales

DÉMARCHE CÔTE-NORD

Tourisme Côte-Nord|Duplessis, Tourisme Côte-Nord|Manicouagan et la Conférence régionale des élus de la Côte-Nord ont donné suite à la démarche historique de mobilisation et de planification qui a été amorcée à l'automne 2012. Cette démarche Côte-Nord a pour objectif d'agir collectivement pour propulser la région parmi les destinations touristiques de calibre international.

Les associations touristiques régionales et la CRÉ ont pris l'initiative d'organiser un évènement majeur et incontournable permettant d'arrimer en une seule rencontre les journées de l'industrie touristique. Elles y ont présenté le plan stratégique Côte-Nord, le virage Côte-Nord et expliqué à un plus grand nombre d'intervenants possible la démarche Côte-Nord issue des travaux du comité consultatif composé d'une quarantaine d'acteurs du milieu touristique.

Les 22, 23 et 24 mai 2013, tous les élus, ministères, intervenants et entrepreneurs concernés par le tourisme ont été conviés au Forum Destination Côte-Nord de l'industrie touristique. Lors de ce rendez-vous, les orientations stratégiques du plan de développement touristique de la Côte-Nord 2013-2018 ont été confirmées.

© G. Chénard

Du bleu plein les yeux, photo gagnante du concours Facebook de Tourisme Côte-Nord|Duplessis.

MISE EN MARCHÉ ET ÉDITION

GUIDE TOURISTIQUE OFFICIEL CÔTE-NORD

Cette année, les Guides touristiques officiels de Manicouagan et de Duplessis ont été fusionnés en un seul document Côte-Nord. Le livret vacances est passé de 144 pages à 272 pages, devenant ainsi un véritable guide de destination, avec un tirage de 165 000 copies (95 000 copies l'année précédente pour Duplessis).

Cette source d'informations, indispensable pour les visiteurs, dresse un portrait exhaustif de l'ensemble du territoire de Tadoussac à Blanc-Sablon mettant en valeur les attraits, les évènements, l'hébergement, les restaurants, les pourvoiries, les campings et plusieurs autres entreprises et organismes liés à l'industrie touristique. Le guide propose 11 pôles touristiques à découvrir, une carte Côte-Nord complète et unifiée, des espaces publicitaires dispersés à plusieurs endroits dans le guide, une page couverture avec une seule image pleine page et une approche géographique d'ouest en est de tout le contenu.

Le projet de Guide touristique Côte-Nord est issu du Plan stratégique de développement touristique Côte-Nord, présenté en mai 2013, lors du forum Destination Côte-Nord. Il s'inscrit dans les projets communs des deux associations touristiques de la Côte-Nord (Manicouagan et Duplessis), comme la Carte motoneige et quad Côte-Nord, le site Web Côte-Nord et les actions marketing qui seront présentées dans les pages suivantes.

Une refonte complète de la collection des Guides touristiques officiels du Québec est envisagée pour l'an prochain.

CARTE DES SENTIERS DE MOTONEIGE ET QUAD CÔTE-NORD 2013-2015

Une nouvelle carte motoneige et quad Côte-Nord a vu le jour au mois de septembre 2013. Il s'agit du premier projet en commun inscrit au plan stratégique pour les deux associations touristiques régionales de la Côte-Nord, tel que mentionné dans la section précédente.

Ce projet pilote permet de réunir sur une seule carte les activités en véhicules hors route de toute la Côte-Nord. Bilingue et imprimée à 30 000 exemplaires pour deux ans, elle est la seule carte du genre au Québec. Certains éléments ont été mis en évidence, dont la Route blanche en Basse-Côte-Nord, ainsi que plusieurs circuits de motoneige, dont un qui inclut les régions touristiques de Manicouagan et de Duplessis. Les numéros d'urgence et d'Info-Sentier, les horaires

du traversier Camille-Marcoux, les distances entre les municipalités, ainsi que les distances entre les sentiers font partie des informations pratiques présentées sur la carte.

SITE WEB CÔTE-NORD

Le portail du site Web Côte-Nord a changé d'apparence, en plus d'intégrer une nouvelle technologie et d'être hébergé par un nouveau fournisseur. Une firme de la Côte-Nord en a réalisé une version temporaire avec une fonctionnalité adaptable aux appareils mobiles pour permettre la consultation sur ceux-ci. Pour l'année 2013, l'objectif poursuivi était de servir de porte d'entrée pour les sites de Manicouagan et de Duplessis. Un site Côte-Nord remplacera le précédent et permettra d'éliminer les sites des deux associations touristiques régionales. Comme nous l'avons mentionné précédemment, cette initiative s'inscrit dans le plan stratégique de développement touristique Côte-Nord.

SITE WEB CÔTE-NORD | DUPLESSIS

Voici quelques données sur le site Web de Tourisme Côte-Nord|Duplessis :

- Fréquentation du site : 67 857 visites (61 314 visites l'an dernier), dont 50 439 visiteurs uniques (47 122 l'an dernier). 74,32 % sont des nouvelles visites (75,32 % l'an dernier)

- Nombre de pages vues : 218 477 (211 261 pages vues l'an dernier) dont le nombre moyen de pages vues est de 3,22 pages (3,45 pages l'an dernier)

- Pages les plus consultées : en 1ère position « la page d'accueil » 2e « activités incontournables, croisières et excursions » 3e « hébergement et gastronomie/hôtellerie » 4e « hébergement et gastronomie/gites touristiques et la 5e position « activités incontournables/nature et plein air »

- Provenance géographique : les visiteurs proviennent de 110 pays/territoires, dont 93,58 % du Canada, 2,79 % de la France et 1,61 % des États-Unis

- Provenance par ville : les visiteurs proviennent de la région de Montréal avec 19,09 %, de Québec et Sept-Îles à égalité avec 11,30 %

- Réseau sociaux référents : en 1ère position « Facebook », en 2e «TripAdvisor », en 3e position Twitter, suivi de près par Vimeo

PAGE FACEBOOK

La page Facebook, lancée en avril 2012, est un outil promotionnel dont Tourisme Côte-Nord|Duplessis s'est doté afin d'être présent sur les réseaux sociaux et accroître sa visibilité. Plusieurs fois par semaine, l'équipe y ajoute des nouvelles et des images de la région afin de faire connaître ses quelques 300 membres et refléter le dynamisme de l'industrie touristique.

Parmi les publications, un concours photo intitulé « Cet hiver prenez la pose » a généré une hausse de clics « J'aime », ce qui augmente d'autant la visibilité de la page. Au 31 mars 2014, la page Facebook comptait 1 230 « J'aime », un nombre toujours en croissance.

MÉRITE DU FRANÇAIS EN TOURISME ATTRIBUÉ À TOURISME CÔTE-NORD | DUPLESSIS

À l'occasion de la Soirée des Mérites et des prix Francopub, qui coïncidait avec la Journée internationale de la Francophonie le 20 mars 2013, l'Office québécois de la langue française (OQLF) a récompensé des entreprises et des organismes pour la qualité de réalisations remarquables en matière de promotion et d'usage du français au travail et dans le commerce, dans les technologies de l'information, en publicité, en toponymie et dans la culture.

C'est ainsi que l'Association touristique régionale de Duplessis a reçu un prestigieux Mérite de la langue française en tourisme, pour la qualité du français de son guide touristique et de son site Internet. L'OQLF a souligné que l'ATR s'est démarquée par la clarté et la créativité de ses textes.

Source : OQLF

Premier récipiendaire du Mérite de la langue française en tourisme

COMMUNICATIONS ET MARKETING

BOURSE DES MÉDIAS ÉTÉ 2013

L'évènement Bourse des médias organisé par ATR associées du Québec s'est tenu le mercredi 10 avril 2013 au Hyatt Regency Montréal. Cet évènement permet aux représentants des régions touristiques du Québec de rencontrer divers médias.

Étaient présents parmi ces médias : éditeurs, auteurs, recherchistes, pigistes, chroniqueurs, blogueurs, relationnistes de presse et des communications. Ils représentaient tous les secteurs d'intérêts touristiques au Québec.

TABLE MARKETING AUTOMNE 2013

Au cours de l'année deux rencontres des responsables marketing des régions touristiques du Québec ont eu lieu. La première les 1er et 2 mai 2013 à Montréal et la seconde, les 16 et 17 octobre 2013 à Québec.

Informations et échanges étaient au programme de ces journées. Le déroulement de la table marketing s'est articulé autour des outils de réservation et de réputation en ligne, de conférences, de stratégies marketing, de projets collectifs (alliances), d'études de marché, de médias sociaux et de présentations de consultants.

SALONS ET ÉVÈNEMENTS PROMOTIONNELS

10 avril 2013	**Bourse des médias été** ATRAQ Hyatt Regency – Montréal 75 journalistes présents
11 avril 2013	**Bourse du Québec maritime** Parc Jean Drapeau 15 agences réceptives
4 mai 2013	**Tournoi de volley-ball Orange – Alouette** Sept-Îles Plus de 2 000 visiteurs
	Kiosque promotionnel **de Tourisme Côte Nord|Duplessis** École Jean-du-Nord

10 et 11 mai 2013	**Salon de l'emploi de la Minganie** Havre-Saint-Pierre 465 visiteurs
24 au 26 mai 2013	**Salon de l'habitation et du Plein air de Sept-Îles** Aréna Guy-Carbonneau, Sept-Îles 2 500 visiteurs
7 au 9 juin 2013	**Festival Plein air de Québec** Vieux Port de Québec Concept : Tourisme Côte-Nord 6 000 visiteurs Partenaires : • Parcs Canada • Tourisme Sept-Îles • Tourisme Port-Cartier • Voyages Coste (distribution de documents touristiques)
25 au 27 octobre 2013	**Salon des sports récréatifs motorisés** Centre de foires de Québec 18 226 visiteurs
7 au 9 février 2013	**Salon de la moto et VTT de Québec** Centre de foires de Québec Espace : Alliance Moto 19 000 visiteurs
28 février au 2 mars 2014	**Salon de la moto de Montréal** Palais des congrès de Montréal Espace : Alliance Moto 36 000 visiteurs
6 au 9 mars 2014	**Salon du VR de Montréal** Stade olympique de Montréal Espace : Concept Côte-Nord 34 413 visiteurs Partenaires : • Parcs Canada • Tourisme Sept-Îles

27 au 30 mars 2014 **Salon du VR de Québec**
Centre de foires de Québec
Espace : Concept Côte-Nord
19 694 visiteurs
Partenaires :
- Parcs Canada
- Tourisme Sept-Îles

ALLIANCE MOTOTOURISME

L'Alliance moto est le regroupement de neuf ATR désireuses de se positionner sur le marché du mototourisme au Québec. Elles ont développé ensemble des stratégies afin de faire connaître leur région comme destination à découvrir en moto grâce à différentes plateformes promotionnelles telles que le Carnet moto, le site Web quebecamoto.com, la page Facebook de Québecamoto, les salons de la moto de Montréal et de Québec ainsi que sur des placements imprimés dans des magazines spécialisés.

Les neuf régions participantes sont : Abitibi-Témiscamingue, Charlevoix, Côte-Nord|Manicouagan, Côte-Nord|Duplessis, Lanaudière, Mauricie, Québec, Saguenay-Lac-Saint-Jean et Baie-James/Eeyou Istchee.

Il s'agit d'un projet intra régional faisant partie de la campagne marketing réseau de l'ATRAQ dans lequel Tourisme Côte-Nord|Duplessis investit chaque année.

PRÉSENTATION DE LA CAMPAGNE MARKETING 2013-2014

La campagne promotionnelle estivale a été conçue dans la poursuite de la stratégie marketing 2010-2013. Les actions de commercialisation de l'offre touristique ont été articulées autour de trois produits d'appel : le séjour découverte, le séjour grande nature/aventure, ainsi que le séjour villégiature/chasse/pêche.

Les actions marketing de la campagne ont débuté avec la présence de Tourisme Côte-Nord|Duplessis dans les salons consommateurs tels que le Salon de la moto de Montréal et de Québec, suivi du Salon du VR de Montréal et du Festival Plein Air et Voyage de Québec.

Une importante campagne télé et Web a été déployée sur les ondes de Radio-Canada et TVA ainsi que sur certaines chaînes spécialisées. Pour une seconde année, nous avons conservé notre publicité télévisuelle mettant en contraste la zone urbaine et nos grands espaces. En ce qui concerne les médias imprimés, on y retrouvait les publicités de Côte-Nord|Duplessis et de collaborateurs régionaux dans le Guide camping Québec, le Guide des vacances au Québec, le journal Voir Québec, et en nouveauté cette année, le Cahier spécial été de La Presse Notre Québec. À cela s'est ajoutée une campagne Web avec Quebecvacances.com, voir.qc.ca et LaPresse.com. La région de Côte-Nord|Duplessis a aussi été représentée sur les marchés hors Québec, par le biais du

Québec maritime, qui représente la région auprès des marchés hors Québec tels que l'Europe francophone et les États-Unis.

Concernant la campagne marketing hiver 2013-2014, Tourisme Côte-Nord|Duplessis a poursuivi la promotion des activités hivernales disponibles dans la région auprès de sa clientèle cible.

Différentes options de promotion ont été mise de l'avant pour promouvoir les produits et services dans le cadre de la campagne motoneige. Une toute première carte motoneige et quad Côte-Nord a été distribuée dans le cadre du Salon des Sports récréatifs de Québec. Une campagne télé et une présence Web sur le site motoneige.ca et sleedmagazine.com ont complété la campagne.

PLACEMENTS PUBLICITAIRES 2013-2014

Fournisseurs	Médias
Tourisme Côte-Nord|Duplessis (campagne été)	
Radio Canada	Campagne télévisuelle sur les marchés de Montréal/Québec/Rimouski/ Bas-Saint-Laurent. Chaines spécialisées : RDI/Explora
Radio Canada	Campagne Web sur radio-canada.ca et tou.tv. Concours : Radio-Canada.ca
TVA	Campagne télévisuelle sur les marchés de l'Est-du-Québec Chaînes spécialisées : CASA/LCN

Canoë	Campagne Web sur canoe.ca
Google AdWords	Achat de mots clés sur Google
Communication Voir	Journal Voir Québec : 18 avril, 2 mai, 9 mai Campagne Web : Cyberbulletin
Société des attractions touristiques du Québec	Guide des vacances au Québec Quebecvacances.com
CDCQ	Guide du camping au Québec
Notre Québec	Cahier spécial été 2013
LaPresse.ca	Campagne Web du 15 avril au 10 juin
Le Nord-Côtier	Publicités régionales : Concours Passeport Côte-Nord, « Cet été j'accompagne la visite… » 6, 14, 21, 28 août 2013
Tourisme Côte-Nord|Duplessis (campagne hiver)	
Motoneige.ca/sledmagazine.com	1er novembre 2013 au 31 mars 2014
TVA Sports	15 novembre 2013 au 14 janvier 2014
Alliance Québec à moto	
Alliance Québec à moto	Carnet moto troisième édition et signet
SM Médias	Publicité dans le magazine Sports motorisés
Google AdWords	Achat de mots clés sur Google
Le Québec maritime	voir à la page 83
Pourvoiries Côte-Nord	Voir à la page 28

SÉJOUR EN POURVOIRIE 2013

La promotion du produit d'appel du séjour villégiature/chasse/pêche et les actions de Tourisme Côte-Nord|Duplessis ont été posées conjointement avec Tourisme Côte-Nord|Manicouagan sous l'appellation Pourvoiries Côte-Nord.

Les stratégies ont été les suivantes :

- Positionner la Côte-Nord comme destination par excellence pour la pêche aux salmonidés, la chasse et la villégiature
- Favoriser la concertation entre les pourvoyeurs de la Côte-Nord et les ATR de la Côte-Nord
- Augmenter le niveau de notoriété des pourvoiries de la Côte-Nord

PLACEMENTS PUBLICITAIRES POURVOIRIES CÔTE-NORD

POURVOIRIES CÔTE-NORD	
Concours « Les Plus belles pourvoiries de la Côte-Nord »	Du 9 janvier au 9 juin 2013
Tournages et publicités télé	• Mordu de la pêche Côte-Nord (série Québec 2013) • Québec à vol d'oiseau (pêche dans la région de Port-Cartier/Sept-Îles, coffret saison 4) • Le Camp en pourvoirie (tournage Pourvoirie du Lac Cyprès, chasse à l'orignal)
Aventure Chasse et Pêche	Publicité Web
Guide de la Pourvoirie 2014	Publicité imprimée
Sentier Chasse et Pêche	Publicité imprimée
Mordu de la Pêche	Publicité Web
	Panneau publicitaire
Google AdWords	Achat de mots clés sur Google

TOURNÉES JOURNALISTIQUES

Deux tournées journalistiques ont eu lieu sur le territoire de Côte-Nord|Duplessis au cours de la saison 2013-2014, il s'agit de :

REPRÉSENTANT	MÉDIAS	DATE DE LA TOURNÉE
Yves Ouellet	Magazine Motoneige Québec	Du 19 au 24 février 2014 Marché : Québec
Andrew Renton*	Guide Michelin	du 22 septembre au 1er octobre 2013 Marché : Canada

* Orchestrée par Le Québec maritime

Tourisme Côte-Nord|Duplessis tient à remercier tous ses membres et partenaires qui ont contribué à la réalisation des tournées de presse en offrant des gratuités, des réductions ou encore leur précieux temps.

REVUE DE PRESSE 2013-2014 — LES ENTREVUES ACCORDÉES

JOURNAUX

DATE	RESPONSABLE	JOURNALISTE	SUJET
LE NORD-EST			
27 mai	Marie-Soleil Vigneault	Isabelle Martineau	Plan stratégique Côte-Nord et Entente de partenariat régional en tourisme
LE NORD-CÔTIER			
19 juillet	Marie-Soleil Vigneault	Fanny Lévesque	Feux de forêt secteur de Baie-Johan-Beetz Les impacts sur la saison touristique
24 juillet	Marie-Soleil Vigneault	Fanny Lévesque	Feux de forêts – bilan de la rencontre avec le ministre délégué au tourisme Pascal Bérubé
3 septembre	Mélissa Rochefort	Dominique Séguin	Réintégration du BAT de Blanc-Sablon
18 février	Gabrielle Potvin	Éric Martin	Finalistes des Grands Prix du tourisme de Duplessis

DATE LE PLEIN JOUR	RESPONSABLE	JOURNALISTE	SUJET
8 janvier 2014 (version électronique) édition du 15 janvier (version imprimée)	Marie-Soleil Vigneault	Charlotte Paquet	Bilan de la saison touristique estivale 2013 et image de marque Côte-Nord

DATE LE SOLEIL	RESPONSABLE	JOURNALISTE	SUJET
19 juillet	Marie-Soleil Vigneault	Fanny Lévesque	Feux de forêt secteur de Baie-Johan-Beetz et les impacts sur la saison touristique
24 juillet	Marie-Soleil Vigneault	Fanny Lévesque	Feux de forêts – bilan de la rencontre avec le ministre délégué au tourisme Pascal Bérubé

RADIO

DATE RADIO-CANADA PREMIÈRE	RESPONSABLE	JOURNALISTE	SUJET
22 mai	Emilie Paquet	Bis Petitpas « Petitpas et grandes pointures »	Forum « Destination Côte-Nord »
24 mai	Marie-Soleil Vigneault	Bis Petitpas « Petitpas et grandes pointures »	Bilan du forum « Destination Côte-Nord » et Entente de partenariat régional en tourisme
18 juillet	Marie-Soleil Vigneault	Hubert Rioux	Feux de forêt secteur de Baie-Johan-Beetz Les impacts sur la saison touristique
18 juillet	Marie-Soleil Vigneault	Diana Gonzalez	Feux de forêt secteur de Baie-Johan-Beetz Les impacts sur la saison touristique
23 juillet	Mélissa Rochefort	Alix-Anne Turcotti	Bilan mi-saison
29 août	Mélissa Rochefort	Diana Gonzalez	Réintégration du BAT de Blanc-Sablon

23 septembre	Marie-Soleil Vigneault	Diana Gonzalez	Bilan provisoire saison touristique 2013
24 septembre	Mélissa Rochefort	Bis Petitpas « Petitpas et grandse pointures »	Achalandage du réseau d'accueil été 2013
3 octobre	Catherine Allard et Danny Bourdeau	Bis Petitpas « Bonjour la Côte »	Carte motoneige et quad 2013-2015
28 novembre	Nicole Caron	Mickaël Bergeron	Première rencontre des deux conseils d'administration le 21 novembre 2013
8 janvier	Gabrielle Potvin et Catherine Allard	Bis Petitpas « Bonjour la Côte »	Bilan statistiques 2013
19 février	Catherine Allard et Gabrielle Potvin	Bis Petitpas « Bonjour la Côte »	Finalistes Grands Prix du tourisme de Duplessis
18 mars	Nicole Caron et Grétha Fougères	Bis Petitpas « Bonjour la Côte »	Campagne électorale provinciale : les enjeux pour l'industrie touristique dans cette campagne.
24 mars	Catherine Allard et Gabrielle Potvin	Madeleine Ross « Bonjour la Côte »	Grands Prix du tourisme (artistes, animateur, places dispos); Mérite du français et lancement de l'image de marque Côte-Nord.

DATE	RESPONSABLE	JOURNALISTE	SUJET
SEPT-ÎLES INC. 94.1 FM			
9 mai	Marie-Soleil Vigneault et Emilie Paquet	Jean-Philippe Langlais et Jean Saint-Pierre	Fermeture du Jardin des glaciers Forum « Destination Côte-Nord »
27 mai	Marie-Soleil Vigneault et Emilie Paquet	Jean-Philippe Langlais et Tommy Auger	Bilan du forum « Destination Côte-Nord » et Entente de partenariat régional en tourisme
16 septembre	Marie-Soleil Vigneault	Jean-Philippe Langlais	Assemblée générale annuelle Bilan de l'année 2012-2013 et Plan d'action 2013-2014

29 novembre	Nicole Caron	Jean Saint-Pierre	Première rencontre des deux conseils d'administration le 21 novembre 2013
16 décembre	Catherine Allard et Gabrielle Potvin	Tommy Auger	Grands Prix du tourisme 2014
8 janvier	Gabrielle Potvin et Catherine Allard	Jean-Philippe Langlais et Jean Saint-Pierre	Bilan statistiques 2013
18 février	Catherine Allard et Gabrielle Potvin	Jean-Philippe Langlais	Finalistes Grands Prix du tourisme de Duplessis 2014
25 février	Catherine Allard	Jean-Philippe Langlais	Image de marque, Mérite du français en tourisme et Grands Prix du tourisme

DATE CILE 95,1 FM	**RESPONSABLE**	**JOURNALISTE**	**SUJET**
28 mai	Marie-Soleil Vigneault	Patrick Cadieux	Bilan du forum « Destination Côte-Nord »
17 juin	Emilie Paquet	Gabrielle Darveau	Salon Découvertes
24 juillet	Marie-Soleil Vigneault	Patrick Cadieux	Feux de forêts – bilan de la rencontre avec le ministre délégué au tourisme Pascal Bérubé
7 août	Mélissa Rochefort	Gabrielle Darveau	Bilan mi-saison, EPRT, nouveau BAT Blanc-Sablon, CD routier
11 septembre	Marie-Soleil Vigneault et Nicole Caron	Gabrielle Darveau	Assemblée générale annuelle, Bilan de l'année 2012-2013 et Plan d'action 2013-2014
3 octobre	Catherine Allard et Danny Bourdeau	Gabrielle Darveau	Carte motoneige et quad 2013-2015
8 janvier	Catherine Allard et Gabrielle Potvin	Gabrielle Darveau	Bilan saison touristique 2013
17 février	Gabrielle Potvin	Gabrielle Darveau	Finalistes aux Grands Prix du tourisme Duplessis
27 mars	Catherine Allard	Gabrielle Darveau	Image de marque, Mérite du français.

TÉLÉVISION

DATE	RESPONSABLE	JOURNALISTE	SUJET
RADIO-CANADA TÉLÉVISION			
8 mai	Marie-Soleil Vigneault	William Phénix	Forum « Destination Côte-Nord » ou fermeture du Jardin des Glaciers
24 mai	Marie-Soleil Vigneault	Louis Garneau	Forum « Destination Côte-Nord » ou fermeture du Jardin des Glaciers
19 juin	Marie-Soleil Vigneault et Nicole Caron	Hubert Rioux	Lancement de saison
5 juillet	Marie-Soleil Vigneault	Hubert Rioux	Navette entre Rivière-au-Tonnerre et L'île d'Anticosti Les impacts sur le tourisme
24 juillet	Marie-Soleil Vigneault	Hubert Rioux	Feux de forêts – bilan de la rencontre avec le ministre délégué au tourisme Pascal Bérubé
28 novembre	Nicole Caron	Hubert Rioux	Première rencontre des deux conseils d'administration le 21 novembre 2013

DATE	RESPONSABLE	JOURNALISTE	SUJET
TVA Est du Québec			
21 mai	Marie-Soleil Vigneault	Eric Barrette « La Vie chez nous »	Forum « Destination Côte-Nord »
24 mai	Marie-Soleil Vigneault	Alexandre Cantin	Bilan du forum « Destination Côte-Nord » et Entente de partenariat régional en tourisme
2 août	Mélissa Rochefort	Mario Deciccio	Bilan mi-saison
29 novembre	Marie-Soleil Vigneault	Alexandre Cantin, « TVA Nouvelle »	Première rencontre des deux conseils d'administration le 21 novembre 2013

DATE TVCOGECO	RESPONSABLE	JOURNALISTE	SUJET
28 mai	Marie-Soleil Vigneault	Tommy Auger « Forum »	Le tourisme estival dans Duplessis
29 octobre	Marie-Soleil Vigneault	Tommy Auger	Les annonces positives du gouvernement du Québec pour l'industrie touristique, les impacts pour la région
13 janvier	Catherine Allard	Tommy Auger « Connecté sur Sept-Îles et Port-Cartier »	Bilan statistiques 2013

DATE AUTRES	RESPONSABLE	JOURNALISTE	SUJET
24 mai	Marie-Soleil Vigneault	Dominique Seguin 99,1 FM La Radio Active	Bilan du forum « Destination Côte-Nord » et Entente de partenariat régional en tourisme
13 juin	Marie-Soleil Vigneault	Julie-André Verville Journal La Manic	Bilan du Forum « Destination Côte-Nord » Plan stratégique de développement et de marketing 2013-2018
Juillet 2013	Nicole Caron	CBC News	Feux de forêts – intervention de la SOPFEU
Juillet 2013	Nicole Caron	Médias régionaux	Feux de forêts – intervention de la SOPFEU
Juillet 2013	Marie-Soleil Vigneault	Jacinthe Tremblay L'actualité	Feux de forêt secteur de Baie-Johan-Beetz Les impacts sur la saison touristique
14 août	Nicole Caron	Mélissa Proulx Journaliste indépendante La Presse	Tourisme d'affaires
8 janvier	Catherine Allard et Gabrielle Potvin	Extrait d'entrevue accordée à 94.1 FM diffusé au radiojournal de 99.1	Bilan saison touristique 2013

25 février	Mélissa Rochefort	Monica Anderson Radio communautaire Harrington Harbour CFTH 97,7	Formation sur l'industrie touristique donnée en Basse-Côte-Nord

REVUE DE PRESSE 2013-2014 — LES COMMUNIQUÉS ÉMIS

DATE	TITRE	SUJET	DIFFUSION
8 mai	Tourisme Côte-Nord|Duplessis et Tourisme Côte-Nord|Manicouagan atterrés de la fermeture du Jardin des glaciers de Baie-Comeau	Rédigé par les ATR de la Côte-Nord au sujet de la fermeture du Jardin des glaciers.	Médias régionaux
21 mai	Forum de l'industrie touristique « Destination Côte-Nord » Les intervenants du monde touristique de la Côte-Nord réunis à Sept-Îles	Rappel que le Forum se déroulera bientôt	Médias régionaux
24 mai	Forum de l'industrie touristique « Destination Côte-Nord » Les intervenants de l'industrie touristique réunis à Sept-Îles	Bilan du déroulement du Forum	Médias régionaux
13 juin	Le Salon Découvertes de Tourisme Côte-Nord|Duplessis Les préposés à l'accueil et à l'information touristique en formation	Salon Découvertes	Médias régionaux
19 juin	Tourisme Côte-Nord|Duplessis ouvre sa saison touristique en grand	Lancement de saison sur l'île Grosse Boule, Bilan des actions marketing de l'année	Médias régionaux
18 juillet	La Côte-Nord demeure une destination touristique de choix malgré les feux de forêt	Inviter les touristes à fréquenter la région malgré les feux de forêt	Médias régionaux

29 août	Blanc-Sablon réintègre le réseau d'accueil	BAT de Blanc-Sablon	Médias régionaux
9 septembre	Assemblée générale annuelle de Tourisme Côte-Nord|Duplessis le 11 septembre 2013	Invitation à l'AGA	Médias régionaux
23 septembre	Les ATR de la Côte-Nord présentent l'achalandage du réseau d'accueil	Rédigé par les ATR de la Côte-Nord à propos de l'achalandage du réseau d'accueil	Médias régionaux
1er octobre	Une nouvelle carte motoneige et quad Côte-Nord voit le jour	Rédigé par les ATR de la Côte-Nord pour le lancement de la carte motoneige et quad	Médias régionaux
9 octobre	Affichez-vous dans le Guide touristique Côte-Nord : devenez membres	Rédigé par les ATR de la Côte-Nord pour le prochain guide commun	Médias régionaux
9 octobre	Mme Louise Payeur remporte le concours Passeport Côte-Nord 2013	Rédigé par les ATR de la Côte-Nord pour féliciter la gagnante du concours	Médias régionaux
11 octobre	Les Grands Prix du tourisme seront de retour en 2014 pour une 28e édition : il est temps de s'inscrire	Information à propos des Grands Prix du tourisme	Médias régionaux
28 novembre	Une belle réussite pour la première rencontre des conseils d'administration des associations touristiques régionales de la Côte-Nord	Rédigé par les ATR de la Côte-Nord à propos de la première rencontre des deux conseils d'administration dans le cadre du plan de développement	Médias régionaux
10 décembre	Date et lieu des Grands Prix du tourisme de Duplessis : 29 mars 2014 à Port-Cartier	Date et lieux GPT 2014	Médias régionaux
7 janvier	Saison touristique 2013, un bilan satisfaisant, malgré une baisse d'achalandage	Rédigé par les ATR de la Côte-Nord. Statistiques d'achalandage Côte-Nord.	Médias régionaux
24 janvier	2014 sous le signe des grands projets pour ATRD	Grands projets, nouveau conseil d'administration, nouvelles ressources dans l'équipe	Médias régionaux
10 février	Concours photo sur Facebook	Lancement du concours photo	Médias régionaux

14 février	Finalistes aux Grands Prix du tourisme Québécois de Duplessis	Nom des finalistes aux Grands Prix du tourisme Québécois de Duplessis	Médias régionaux
11 mars	Une brochette d'artistes nord-côtiers rythmera les Grands Prix du tourisme le 29 mars 2014	Nom des artistes et description de la soirée	Médias régionaux
21 mars	Mérite de la langue française pour Tourisme Côte-Nord|Duplessis	ATRD a reçu un Mérite de la langue française pour la qualité de son guide touristique officiel et son site Web	Médias régionaux
24 mars	La région Côte-Nord se dote d'une image de marque forte	Dévoilement de l'image de marque Côte-Nord	Médias régionaux
29 mars	Une soirée haute en couleurs pour célébrer nos victoires	Grands Prix du tourisme de Duplessis	Médias régionaux

© M. Rochefort

Formation sur l'industrie touristique à Havre-Saint-Pierre

TAXE SUR L'HÉBERGEMENT

Les établissements d'hébergement de Duplessis perçoivent la taxe sur l'hébergement (2 $ par nuitée) depuis le 1er janvier 2008. La taxe sur l'hébergement sert à assurer le financement du Fonds de partenariat touristique mis sur pied pour soutenir et renforcer l'industrie touristique québécoise.

Contrairement à l'augmentation de l'année précédente de près de 129 000 $ l'année 2013-2014 accuse un déficit de 160 628 $.

Évolution des revenus de la taxe sur l'hébergement

TRIMESTRES	2010 2011	2011 2012	2012 2013	2013 2014	Différence entre 2013 et 2014
Avril à juin	82 255 $	79 184 $	87 149 $	69 794 $	(17 355) $
Juillet à septembre	139 507 $	131 366 $	172 995 $	115 256 $	(57 739) $
Octobre à décembre	119 390 $	111 115 $	153 185 $	128 666 $	(24 519) $
Janvier à mars	78 645 $	83 835 $	121 021 $	60 006 $	(61 015) $
TOTAL :	419 798 $	405 500 $	534 350 $	373 722 $	(160 628) $

TRIMESTRES	2010	2011	2012	2013	Différence entre 2012 et 2013
Janvier à mars	68 061 $	78 645 $	83 835 $	121 021 $	37 186 $
Avril à juin	82 255 $	79 184 $	87 149 $	69 794 $	(17 355) $
Juillet à septembre	139 507 $	131 366 $	172 995 $	115 256 $	(57 739) $
Octobre à décembre	119 390 $	111 115 $	153 185 $	128 666 $	(24 519) $
TOTAL :	409 214 $	400 310 $	497 163 $	434 737 $	(62 427) $

COMITÉ CONSULTATIF POURVOIRIES – TAXE SUR L'HÉBERGEMENT

Les directrices générales Marie-Soleil Vigneault, Grétha Fougères et le directeur marketing Frédéric Babin ont rencontré le comité consultatif pourvoiries - taxe sur l'hébergement, le 28 janvier 2014 à Baie-Comeau.

Le département marketing des deux ATR a fait la présentation du bilan des actions marketing 2013 ainsi que du plan d'action pour la saison 2014-2015. Outre cette

rencontre, tout au long de l'année, des conférences et des consultations téléphoniques ont eu lieu afin de confirmer ou valider certaines actions marketing.

COMITÉ CONSULTATIF HÔTELIERS – TAXE SUR L'HÉBERGEMENT

Dans le cadre de la planification stratégique marketing Côte-Nord, et du déploiement de l'image de marque, la rencontre du comité consultatif hôteliers – taxe sur l'hébergement ne s'est pas tenue au cours de la présente année, à cause des difficultés pour obtenir quorum.

© N. Rivard

Assiette à bord du Nordik Express

DÉVELOPPEMENT

ENTENTE DE PARTENARIAT RÉGIONAL EN TOURISME 2013-2014

Au terme du Forum de l'industrie touristique « Destination Côte-Nord », le 24 mai 2013, la députée de Duplessis M^{me} Lorraine Richard a annoncé au nom du ministre délégué au Tourisme, M. Pascal Bérubé, le renouvellement de l'Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT) pour la région de Duplessis. M^{me} Richard était accompagnée de M^{me} Nicole Caron et de M^{me} Paryse Deschênes, les présidentes des associations touristiques régionales de Duplessis et de Manicouagan.

Grâce à d'importants partenariats financiers, l'enveloppe qui avait été disponible de 2009 à 2012 au montant de 600 000 $, a été bonifiée pour atteindre 727 500 $ pour l'édition 2013 à 2015. Les investissements visent précisément le développement, la diversification et la structuration de l'offre touristique de la région.

Les promoteurs ont eu l'occasion de déposer des projets aux dates suivantes : le 16 août 2013, le 4 octobre 2013 et le 17 janvier 2014. À noter que d'autres dates de dépôt ont été établies jusqu'en 2015.

Au total, 11 demandes d'aide financières ont été présentées au comité de l'EPRT, formé des différents partenaires financiers. De ce nombre, 6 projets ont été acceptés et aidés financièrement.

ENTREPRISES	PROJET	MRC	MONTANT ACCORDÉ
Société historique de Port-Cartier	Revitalisation de l'exposition historique au sous-sol de l'église de Port-Cartier	MRC de Sept- Rivières	20 000 $
Club Quad les Nord-Côtiers	Construction d'un pont pour véhicules récréatifs sur la rivière des Rapides	MRC de Sept-Rivières	30 000 $
Corporation de l'île aux Perroquets	Démarrage de l'hébergement 4 étoiles écoresponsable sur l'île aux Perroquets	MRC de Minganie	100 000 $
Auberge de l'Archipel	Amélioration d'infrastructure et aménagement d'un motel	MRC Le Golfe-du-Saint-Laurent	36 000 $
Port de Havre-Saint-Pierre	Bonification des infrastructures et services touristiques du Portail Pélagie-Cormier et de sa zone portuaire	MRC de Minganie	31 000 $
La maison de la culture innue	L'univers des Innus d'Ekuanitshit	MRC de Minganie	100 000 $

Partenaires

Selon les termes de l'Entente de partenariat régional en tourisme pour la région de Duplessis, Tourisme Québec et Tourisme Côte-Nord|Duplessis investiront chacun une somme de 315 000 $ jusqu'en 2015. Les autres partenaires financiers sont le ministère de la Culture et des Communications (30 000 $), la Conférence régionale des élus (CRÉ) de la Côte-Nord (37 500 $), le CLD de la MRC de Sept-Rivières (15 000 $) et de Caniapiscau (15 000 $). Également signataires de l'Entente, les MRC de Sept-Rivières, du Golfe-du-Saint-Laurent et de la Minganie, ainsi que les CLD de la Basse-Côte-Nord et de Minganie.

REPRÉSENTATION, SUPPORT, SERVICE-CONSEIL ET PARTICIPATION À DIVERS PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

Afin de s'assurer le support nécessaire aux différents projets de développement, de bien représenter l'industrie touristique et d'être informés des activités diverses gravitant autour de sa mission, l'équipe permanente ainsi que le Conseil d'administration de Tourisme Côte-Nord|Duplessis ont été présents sur différents comités, tables sectorielles et ont participé à plusieurs rencontres et projets, dont :

- Comité technique « Démarche Côte-Nord »
- Rencontres du comité croisière, Destination Sept-Îles Nakauinanu
- Rencontre avec Le Québec maritime
- Présentation, visite et baptême du Bella Desgagnés
- Inauguration officielle de la 29e édition du Salon du livre de la Côte-Nord
- Conseil d'administration de Destination Sept-Îles Nakauinanu
- Conférence des DG d'ATR associées du Québec
- Tournoi Volleyball orange Alouette.
- Kiosque promotionnel de Tourisme Côte-Nord|Duplessis dans le hall d'entrée de l'école Jean-du-Nord pour faire la promotion de la région et distribuer le guide touristique
- Assemblée générale annuelle de Tourisme Sept-Îles
- Comité technique démarche Côte-Nord (plan stratégique)
- Dîner-conférence « Développement durable et acceptabilité sociale : Ça mange quoi en hiver? »
- Réunions du conseil d'administration de la Table Bioalimentaire
- Côte-Nord économique élargi de la CRÉ Côte-Nord
- Accueil des croisiéristes du Maasdam
- Accueil des croisiéristes du Astor
- Forum « Destination Côte-Nord »
- Rencontre Corporation de l'île aux Perroquets
- Rencontres marketing du Québec maritime
- Salon Découvertes
- Assemblée générale annuelle et conseil d'administration du Québec maritime
- Séance d'information du BAPE au sujet du projet Mine Arnaud
- Voyages Coste

- Gala des entreprises de la Chambre de commerce de Sept-Îles
- Assemblée générale annuelle et célébration du 25e anniversaire de la SADC Côte-Nord
- Lancement de saison de Tourisme Côte-Nord|Duplessis sur l'île Grosse Boule en collaboration avec la Ferme maricole PURMER
- Comité motoneige Québec maritime
- Comité de suivi de la réserve de parc national du Canada de l'Archipel-de-Mingan
- Soirée protocolaire du Vieux-Quai en fête
- Lancement de la nouvelle vidéo promotionnelle « Port-Cartier une ville qui bouge en toute saison! »
- Inauguration du nouveau bateau des Excursions du Phare
- Comité exécutif et Conseil d'administration de la COPACTE
- Comité Fièrement Sept-Îles
- Rencontre de consultation pour le diagnostic des volets patrimoine et muséologie régionaux
- Rencontres pour planifier le développement nécessaire afin que la population soit en mesure d'accueillir la clientèle touristique à l'été 2014
- Journées annuelles de l'accueil touristique
- Débat des candidats à la mairie de Sept-Îles
- Assemblée générale annuelle de la Table bioalimentaire
- Comité de consultation pour la planification stratégique du Conseil régional de la Culture et des Communications
- Sommet régional de la Côte-Nord en culture et communications
- Gala culture et communications au Musée Shaputuan
- Assemblée régionale de l'Association Régionale des Clubs de Motoneigistes de la Côte-Nord
- 5 à 7 pour la Journée nationale de la culture entrepreneuriale
- Assemblée générale annuelle de la COPACTE
- Soirée « Tapis rouge » pour Mme Lehoux
- Consultation publique sur l'avenir du Centre de plein air du Lac des Rapides
- Comité restreint des Aires protégées
- Assemblée générale annuelle de la Corporation Aventure Sept-Rivières
- Dîner des intervenants SADC
- Présentation sur l'industrie touristique au conseil municipal de Natashquan et à la COPACTE
- Comité croisières Minganie
- 5 à 7 de Destination Sept-Iles Nakauinanu
- 5 à 7 Port de Sept-Îles et réserve navale
- Dîner conférence de la Chambre de commerce de Sept-Îles
- Conférence de presse pour le Concours Jeunes entrepreneurs au MRCN
- Conseil d'administration local (CAL) de Port-Cartier SEPAQ
- 5 à 7 Réseau Environnement
- Forum CRÉ Côte-Nord

Participation aux formations suivantes :

- Formation Web et médias sociaux avec Frédéric Gonzalo
- Formation sur la gestion des matières résiduelles
- Formation aux Centres Infotouriste
- Formation sur l'industrie touristique

AIRES PROTÉGÉES

Dans la foulée de l'engagement du gouvernement du Québec, qui souhaite atteindre d'ici 2015 une proportion de 12 % du territoire nord-côtier vouée à la conservation, la Table régionale sur les aires protégées de la Côte-Nord (TRAP) s'est mise au travail en novembre 2012 afin de jeter les bases d'une collaboration régionale et d'un plan de travail, s'échelonnant jusqu'en 2014.

Les travaux de la TRAP permettront à la Conférence régionale des élus de la Côte-Nord de recommander au ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs, d'ici 2015, un scénario identifiant l'emplacement de territoires d'intérêts à la conservation.

Membres de la TRAP, les ATR de la Côte-Nord ont été désignées comme représentantes du groupe d'intérêts Tourisme et Faune au sein du comité de travail restreint, où l'ATR Manicouagan agit à titre de membre du comité et l'ATR Duplessis, comme substitut.

Des séances de consultations publiques ont été tenues en 2013 dans chacune des MRC de la région. L'exercice a permis d'échanger avec la population afin d'identifier les préoccupations locales et régionales en lien avec les enjeux de conservation et de mise en valeur des ressources et du territoire. La population était aussi invitée à soumettre des propositions de zones ayant un potentiel de conservation. Résultat de ces consultations, un scénario a été étudié par le comité de travail restreint de la TRAP. Des rencontres en février et mars 2014 ont permis de transmettre des informations stratégiques en vue de s'assurer que soient prises en compte les diverses réalités sectorielles et territoriales dans l'élaboration de la cartographie de sites d'intérêts à recommander aux fins de protection sur la Côte-Nord. D'autres rencontres auront lieu au cours de la prochaine année.

PLAN D'ACTION RÉGIONAL EN CULTURE ET EN COMMUNICATIONS 2014-2019

La Conférence régionale des élus (CRÉ) de la Côte-Nord, le Conseil régional de la culture et des communications de la Côte-Nord ainsi que l'Institut Tshakapesh ont réalisé, à la demande et avec l'étroite collaboration de la direction régionale du ministère de la Culture et des Communications de la Côte-Nord, un diagnostic et un plan d'action régional en culture et communications. Cet important exercice avait pour objectif de faire ressortir les moyens concrets visant à assurer la vitalité du milieu de la culture et des communications sur la Côte-Nord pour les prochaines années. En plus d'orienter

stratégiquement les travaux de la Conférence, du Conseil, de l'Institut et de la direction régionale du Ministère, ce diagnostic et ce plan d'action alimenteront le Plan quinquennal de développement de la Côte-Nord 2014-2019, coordonné par la CRÉ.

À cet effet, le 25 septembre 2013 Tourisme Côte-Nord|Duplessis a participé à une rencontre de consultation du secteur patrimoine et muséologie. À l'issue de cette journée, l'ATR a été désignée comme représentante de ce secteur pour le comité porteur en culture et communications. Le comité a été mandaté pour travailler de concert sur le Plan d'action régional en culture et communications 2014-2019.

Du mois d'octobre 2013 à février 2014, l'ATR Duplessis a participé à cinq conférences téléphoniques du comité porteur. Le Plan d'action qui en a découlé comprend un point sur le tourisme culturel qui a été élaboré en concordance avec le Plan stratégique de développement touristique Côte-Nord 2013-2018

© N. Lafleur

Phare de la Petite île au Marteau dans l'archipel de Mingan

ACCUEIL

COMITÉ RÉGIONAL DU RÉSEAU D'ACCUEIL

Le réseau d'accueil de Côte-Nord|Duplessis compte onze bureaux qui sont gérés par des organismes autonomes. Tourisme Côte-Nord|Duplessis a la responsabilité de s'assurer que les gestionnaires appliquent la politique nationale relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques établis par Tourisme Québec ainsi que la politique régionale de l'Association touristique régionale. Tous les lieux d'accueil doivent posséder l'Attestation officielle émise par Tourisme Québec pour offrir leurs services.

Le Comité est composé des membres suivants :

- Successivement Marc Gauvreau, Marylène Bergeron pour Port-Cartier et Pointe-aux-Anglais
- Successivement Geneviève Duguay, Anne-Michelle Dérose pour Sept-Îles
- Sara Richard pour l'ouest de la Minganie
- Nancy Petitpas pour Havre-Saint-Pierre
- Sylvain Roy pour Baie-Johan-Beetz
- Bernard Déraps pour Aguanish
- Successivement Sébastien Cloutier, Monique Bouchard pour Natashquan
- Véronique Rodgers pour Anticosti
- Successivement Daniel Allard, Frédérique Bond pour Fermont
- Vicki Driscoll pour Blanc-Sablon
- Successivement Mélissa Rochefort, Gabrielle Potvin pour Tourisme Côte-Nord|Duplessis

Sous la gouvernance de Tourisme Côte-Nord|Duplessis, le comité régional voit à la formation des préposés ainsi qu'au développement et à l'innovation en matière d'accueil touristique. La première rencontre pour l'année 2013 s'est tenue le 29 avril 2013 et a eu pour principal objectif de finaliser la préparation du Salon Découvertes, évènement qui consiste à former les préposés à l'accueil et à l'information touristique. Une deuxième rencontre a eu lieu le 22 novembre 2013 et a permis de faire un retour sur le projet « Un accueil signé Côte-Nord », en plus de recueillir le point de vue des gestionnaires sur des réflexions en vue d'une consultation élargie d'une part, et d'autre part sur l'élaboration de la politique d'accueil Côte-Nord.

TOURNÉES SUR LE TERRITOIRE

Au cours des dernières années, le Comité régional des lieux d'accueil a signifié à Tourisme Côte-Nord|Duplessis l'importance de sa présence sur le territoire. C'est ainsi que la ressource attitrée à la coordination du réseau d'accueil s'assure d'effectuer 2 tournées par été. En visitant les bureaux d'accueil et d'information touristique, l'ATR assure son rôle dans l'application de la Politique régionale des lieux d'accueil. Elle est à même de constater sur place que les éléments de la Politique sont bel et bien respectés. Elle peut également superviser les préposés dans leur transmission d'information à la

clientèle touristique et dans leur prise de statistiques. Ces tournées permettent d'effectuer un suivi, suite à la formation qui a été organisée en début de saison, soit le Salon Découvertes.

STATISTIQUES DU RÉSEAU D'ACCUEIL

Chaque année, les préposés à l'accueil et à l'information touristique compilent les actes d'information se déroulant dans l'un des onze lieux d'accueil de la région de Côte-Nord|Duplessis. Par le biais de courtes questions, nous sommes en mesure de mieux connaître nos clients, les raisons qui motivent leur voyage, leur provenance, la durée de leur séjour, leurs sources d'informations, etc. Une fois traitées, ces données nous permettent de bien cibler nos investissements en promotion. La période considérée pour le bilan estival est du 1er juin au 30 septembre. La plateforme BRT de Tourisme Québec a été utilisée pour une première fois cette année, avec un sondage commun à tous les bureaux d'accueil et d'information touristique de la Côte-Nord. Cette nouvelle plateforme a grandement facilité l'entrée des données dans les bureaux et la compilation des résultats.

BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE	BUREAUX D'ACCUEIL TOURISTIQUE
Fermont	Aguanish
Havre-Saint-Pierre	Baie-Johan-Beetz
Port-Cartier	Minganie (Manitou)
Sept-Îles	Natashquan
	Pointe-aux-Anglais
	Anticosti
	Blanc-Sablon

Au total, 15 983 touristes ont été recensés par le réseau d'accueil de notre région du 1er avril 2013 au 31 mars 2014. Ces données permettent de comparer l'achalandage d'une année à l'autre dans le réseau d'accueil. Elles doivent toutefois être utilisées avec une certaine modération.

© M. Rochefort

Présentoirs disponibles pour la clientèle touristique

Ci-dessous, voici un tableau récapitulatif présentant les statistiques d'achalandage annuel des bureaux du réseau d'accueil.

TABLEAU 1 : ACHALANDAGE RÉSEAU D'ACCUEIL RÉGION TOURISTIQUE DE CÔTE-NORD|DUPLESSIS DE 2010 À 2014

BUREAUX TOURISTIQUES DU 1ER AVRIL AU 31 MARS	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	Variations (%)
Aguanish	2 028	1 931	2 131	1 561	**-27%**
Baie-Johan-Beetz	1 284	1 152	1 613	779	**-52%**
Blanc-Sablon[1]				688	**N/A**
Île-d'Anticosti	381	837	483	664	**37%**
Fermont[2]	1 236	953	637	394	**-38%**
Natashquan	5 440	4 811	4 653	2 860	**-39%**
Havre-Saint-Pierre	2 655	3 008	817	1 144	**40%**
Manitou	3 375	1 736	2 288	2 178	**-5%**
Pointe-aux-Anglais[3]				136	**N/A**
Port-Cartier	3 174	2 205	2 427	1 648	**-32%**
Sept-Îles	2 859	4 028	3 908	3 931	**1%**
Total	**22 432**	**20 661**	**18 957**	**15 983**	**-8%**

[1] Le bureau de Blanc-Sablon a ouvert ses portes en 2013, ce qui explique l'absence de données pour les années précédentes.
[2] Le bureau d'information touristique de Fermont a connu une baisse importante parce que les préposés en poste ont dû quitter tôt en août pour le retour à l'école. Suite à leur départ, aucune ressource n'a été en poste de la fin août 2013 jusqu'à la mi-juin 2014.
[3] Les données du bureau de Pointe-aux-Anglais étaient compilées avant 2013 avec celles de Port-Cartier.

TABLEAU 2 : ACHALANDAGE BUREAU D'ACCUEIL TOURISTIQUE D'AGUANISH

	ACHALANDAGE 2010	ACHALANDAGE 2011	ACHALANDAGE 2012	ACHALANDAGE 2013
Juin	166	188	172	**119**
Juillet	851	775	962	**627**
Août	934	890	903	**754**
Septembre	77	78	94	**61**
Total	**2 028**	**1 931**	**2 131**	**1 561**

TABLEAU 3 : ACHALANDAGE BUREAU D'ACCUEIL TOURISTIQUE BAIE-JOHAN-BEETZ

	Achalandage 2010	Achalandage 2011	Achalandage 2012	Achalandage 2013
Juin	46	62	141	**58**
Juillet	387	540	898	**282**
Août	851	550	552	**435**
Septembre	43	22	22	**4**
Total	**1 284**	**1 152**	**1 613**	**779**

TABLEAU 4 : ACHALANDAGE BUREAU D'ACCUEIL TOURISTIQUE BLANC-SABLON

	Achalandage 2010[1]	Achalandage 2011[1]	Achalandage 2012[1]	Achalandage 2013
Juin				**127**
Juillet				**439**
Août				**122**
Septembre				**0**
Total	**0**	**0**	**0**	**688**

[1] Le bureau de Blanc-Sablon a ouvert ses portes en 2013, ce qui explique l'absence de données pour les années précédentes.

TABLEAU 5 : ACHALANDAGE BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE DE FERMONT

	Achalandage 2010	Achalandage 2011	Achalandage 2012	Achalandage 2013
Juin	175	150	36	**149**
Juillet	438	143	189	**175**
Août	310	68	361	**70**
Septembre	154	17	216	**0**
Total	**1 077**	**378**	**802**	**394**

TABLEAU 6 : ACHALANDAGE BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE DE HAVRE-SAINT-PIERRE

	Achalandage 2010	Achalandage 2011	Achalandage 2012	Achalandage 2013
Juin	469	509	15	**37**
Juillet	1 015	1 046	108	**224**
Août	1 040	1 322	558	**849**
Septembre	131	131	136	**32**
Total	**2 655**	**3 008**	**817**	**1 142**

TABLEAU 7 : ACHALANDAGE BUREAU D'ACCUEIL TOURISTIQUE DE L'ÎLE-D'ANTICOSTI

	Achalandage 2010	Achalandage 2011	Achalandage 2012	Achalandage 2013
Juin	24	46	37	**51**
Juillet	176	480	249	**254**
Août	181	311	182	**341**
Septembre	0	0	15	**18**
Total	**381**	**837**	**483**	**664**

TABLEAU 8 : ACHALANDAGE BUREAU D'ACCUEIL TOURISTIQUE DE LA MINGANIE (MANITOU)

	Achalandage 2010	Achalandage 2011	Achalandage 2012	Achalandage 2013
Juin	313	89	186	**393**
Juillet	1 704	841	1 079	**857**
Août	1 281	715	889	**857**
Septembre	77	91	134	**71**
Total	**3 375**	**1 736**	**2 288**	**2 178**

TABLEAU 9 : ACHALANDAGE BUREAU D'ACCUEIL TOURISTIQUE DE NATASHQUAN

	Achalandage 2010	Achalandage 2011	Achalandage 2012	Achalandage 2013
Juin	355	268	311	**319**
Juillet	2 395	2 030	2 018	**1 604**
Août	2 351	2 249	2 072	**1 389**
Septembre	297	256	252	**183**
Total	**5 398**	**4 803**	**4 653**	**3 495**

TABLEAU 10 : ACHALANDAGE BUREAU D'ACCUEIL TOURISTIQUE POINTE-AUX-ANGLAIS

	Achalandage 2010[1]	Achalandage 2011[1]	Achalandage 2012[1]	Achalandage 2013
Juin				**41**
Juillet				**95**
Août				**0**
Septembre				**0**
Total	**0**	**0**	**0**	**136**

[1] Les données du bureau de Pointe-aux-Anglais étaient compilées avant 2013 avec celles de Port-Cartier.

TABLEAU 11 : ACHALANDAGE BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE DE PORT-CARTIER

	Achalandage 2010	Achalandage 2011	Achalandage 2012	Achalandage 2013
Juin	404	292	398	**196**
Juillet	1 556	1 108	1 238	**710**
Août	1 144	744	680	**702**
Septembre	114	61	136	**40**
Total	**3 218**	**2 205**	**2 452**	**1 648**

TABLEAU 12 : ACHALANDAGE BUREAU D'INFORMATION TOURISTIQUE DE SEPT-ÎLES

	Achalandage 2010	Achalandage 2011	Achalandage 2012	Achalandage 2013
Juin	453	384	462	**644**
Juillet	1 072	1 671	1 610	**1 764**
Août	1 194	1 598	1 510	**1 184**
Septembre	61	270	326	**265**
Total	**2 780**	**3 923**	**3 908**	**3 857**

SAISON TOURISTIQUE 2013

La compilation des statistiques pour la saison 2013 s'est faite à partir des bureaux d'accueil et d'information touristiques. Les données recueillies proviennent des visiteurs qui ont transigé par un lieu d'accueil et qui ont été sondés par les préposés en poste dans les différents lieux de la région. Le bilan touristique pour la première année s'est fait à l'échelle de la Côte-Nord, les données des secteurs Manicouagan et Duplessis ont été réunis afin d'avoir un bilan commun de saison touristique.

© M. Rochefort

Vue sur la mer à Aguanish

Faits saillants

- Au cours de la saison touristique 2013, le réseau d'accueil de Duplessis a enregistré un achalandage total de 15 983 visiteurs, comparativement à 18 957 en 2012. Cela représente une baisse globale de l'achalandage de 8 %.

- Le Guide touristique officiel 2013-2014 de Tourisme Côte-Nord|Duplessis a été publié à 95 000 exemplaires et tous les exemplaires ont été distribués.

- Entre le 1er mai et le 30 septembre 2013, le site Web de Tourisme Côte-Nord|Duplessis a enregistré un achalandage de 38 867 visites et de 129 683 pages vues, ce qui constitue une augmentation respective de 11,71 % et de 1,92 % par rapport à la même période en 2012. 7,09 % des visites sur le site Web de Tourisme Côte-Nord|Duplessis étaient de nouvelles visites.

- Au cours de l'été 2013, les Québécois, les Canadiens et les Français ont été les principales clientèles touristiques de la région. Les Québécois représentent la majorité de la clientèle avec 89,7 % de l'achalandage, alors que le reste du Canada représente 3,8 % et l'Europe 4,4 %.

- Les Guides touristiques officiels de tourisme Côte-Nord|Duplessis et le bouche-à-oreille de la part des parents et amis ont été les principales sources d'information des visiteurs en prévision de leur voyage dans la région.

- L'achalandage dans le secteur de l'hébergement commercial a enregistré une baisse de 5 % de son taux d'occupation par rapport à 2012, accompagné d'une hausse des prix par unité.

- Dans l'ensemble, les différents traversiers qui relient la région au reste du Québec ont connu une baisse d'achalandage variant entre 1 % et 7 %.

- Le secteur des pourvoiries et des ZEC a généralement connu un achalandage légèrement à la baisse pour la période estivale, mais à la hausse lors de la période automnale.

- Les attraits touristiques, tels que les musées et centres d'interprétation, ont généralement enregistrés un achalandage à la baisse, bien que plusieurs d'entre eux aient connu une hausse de leur clientèle automnale.

- Les ports d'escale des croisières de Havre-Saint-Pierre et Sept-Îles ont accueilli sept navires représentant 7156 personnes, dont 4368 passagers et 2788 membres d'équipage.

- Les feux de forêt qui ont fait rage en Minganie près du village de Baie-Johan-Beetz ont forcé la fermeture de la route 138 durant plusieurs journées, ce qui a eu un impact majeur sur la saison touristique de l'ensemble de la Côte-Nord.

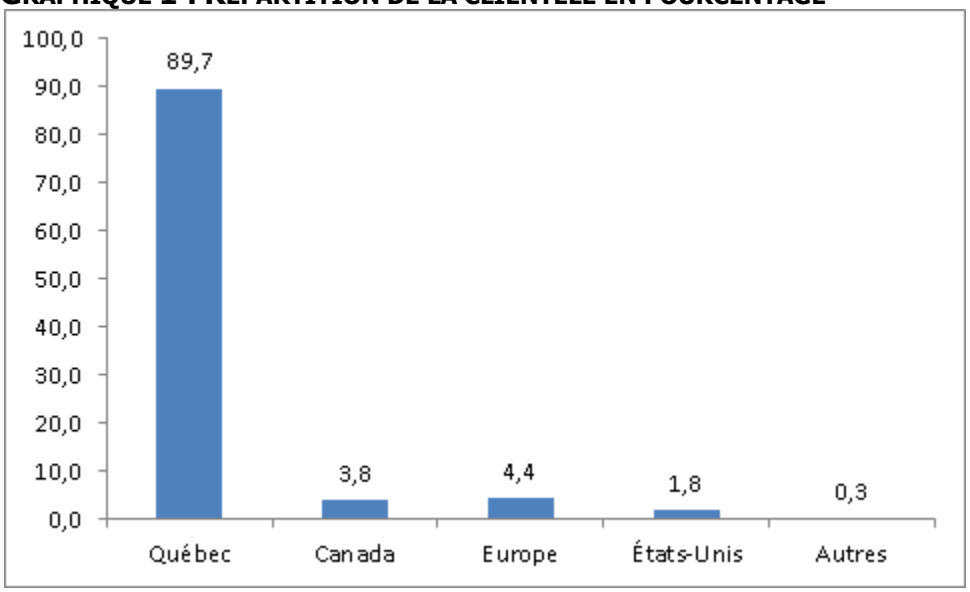
© N. Lafleur

Épilobes à la Pourvoirie La Corneille

RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE

Parmi les visiteurs de la région entre le 1er juin et le 30 septembre, la grande majorité soit 89,7% provient du Québec, 3,8 % provient du reste du Canada et 4,4 % provient de l'Europe.

GRAPHIQUE 1 : RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE EN POURCENTAGE



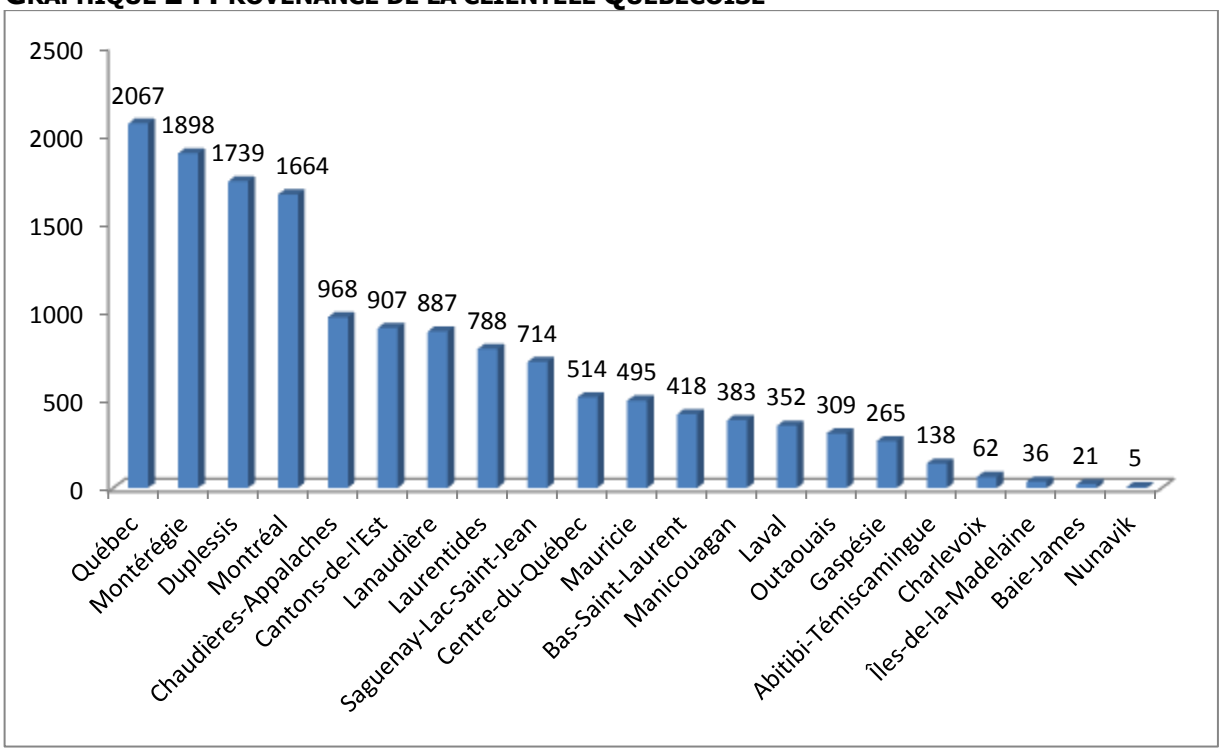
© N. Lafleur

Paysage sur l'île d'Anticosti

PROVENANCE DE LA CLIENTÈLE

Parmi les Québécois qui ont visité notre région en 2013, les visiteurs proviennent majoritairement de Québec avec 14%, de la Montérégie 13 % de la Côte-Nord|Duplessis 11 %, et de Montréal 11 %.

GRAPHIQUE 2 : PROVENANCE DE LA CLIENTÈLE QUÉBÉCOISE



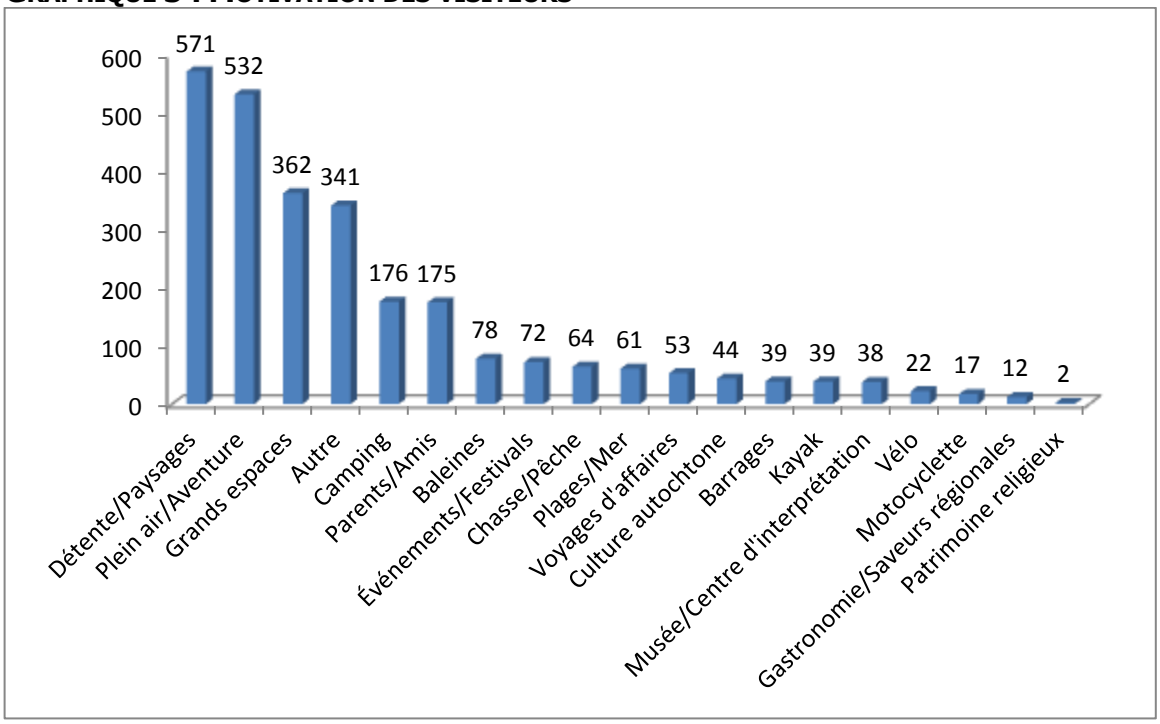
© C.Allard

Île aux Perroquets et son phare

MOTIVATION DES VISITEURS À VISITER DUPLESSIS

Les principales motivations des visiteurs à venir en Côte-Nord|Duplessis sont la détente et les paysages, le plein air, l'aventure et les grands espaces.

GRAPHIQUE 3 : MOTIVATION DES VISITEURS



SALON DÉCOUVERTES

Du 31 mai 2013 au 2 juin 2013, Tourisme Côte-Nord|Duplessis a tenu la 3e édition du Salon Découvertes à Port-Cartier. Ainsi, une trentaine de préposés à l'accueil et à l'information touristique, qui ont travaillé dans l'un des onze bureaux touristiques de la région durant l'été, ont reçu une formation sur mesure et originale.

Chaque année, quelque 20 000 touristes fréquentent le réseau d'accueil de la région. Il est très important que les préposés qui les accueillent connaissent tous les joyaux de la région ainsi que les principes de base du service à la clientèle. Grâce au Salon Découvertes, ils ont offert un service de qualité aux touristes et de l'information précise et complète.

Durant la formation, les préposés ont eu la chance de participer à des activités interactives favorisant les échanges et les contacts ainsi que d'assister à des présentations dynamiques. Ils ont eu l'occasion de créer des liens lors de l'activité brise-glace en produisant des cartes régionales. Ils ont eu droit à une visite guidée de Port-Cartier ainsi qu'à un souper réseautage. Les participants ont approfondi leurs connaissances touristiques de la région par le biais de l'activité « Circuits ». Les participants devaient créer des circuits thématiques à partir des informations offertes par les gestionnaires des bureaux touristiques dans le cadre

d'un salon consommateur. Quant au service à la clientèle, des ateliers de mise en pratique des notions apprises ont été organisés.

Afin de souligner les efforts déployés dans le réseau d'accueil, Tourisme Côte-Nord|Duplessis a remis trois prix à des bureaux ou à des gestionnaires s'étant démarqués. Le prix pour le *Bureau touristique de l'année* a été remis à L'Île-d'Anticosti pour le souci de l'application des normes, la présence accrue d'une superviseure d'expérience directement au bureau touristique, la constance dans la prise de statistiques et les services à valeur ajoutée tels que la location de vélo, un tour de ville et un accès Internet.

Le bureau d'information touristique de Fermont a reçu le prix *Initiative de l'année* pour la mise en place de collaborations avec la province limitrophe, Terre-Neuve/Labrador. L'objectif de cette démarche est de développer le Circuit du Grand Nord en mettant en valeur l'arrière-pays auprès de la clientèle touristique.

Enfin, Marylène Bergeron, gestionnaire du bureau d'information touristique de Port-Cartier, a été reconnue *Gestionnaire de l'année* pour sa participation proactive dans le réseau d'accueil, son support à l'ATR tout au long de l'année et la formation continue de ses préposés à l'accueil et à l'information touristique.

© M. Rochefort

Participants au troisième Salon Découvertes à Port-Cartier

BLANC-SABLON RÉINTÈGRE LE RÉSEAU D'ACCUEIL

© M. Rochefort

Bureau d'accueil touristique de Blanc-Sablon. Kelly Fequet, préposée.

À compter du mois de juin 2013, le réseau d'accueil de la région a compté sur un bureau touristique officiellement reconnu par Tourisme Québec à Blanc-Sablon. Selon les normes gouvernementales, le bâtiment a été classifié *Bureau d'accueil touristique*. Puisqu'il correspondait aux critères d'agrément, il a été identifié par un panonceau situé à l'entrée de l'établissement et a bénéficié de la signalisation touristique routière.

Ce bureau d'accueil a permis d'offrir une vitrine des plus intéressantes pour la région et pour le Québec, puisque Blanc-Sablon est la porte d'entrée à l'extrémité est de la Côte-Nord. Il s'agit d'un endroit important pour informer les gens arrivant par le traversier en provenance de St. Barbe à Terre-Neuve. Les visiteurs souhaitant avoir de l'information sur la Basse-Côte-Nord ainsi que sur le circuit du Grand Nord reliant Baie-Comeau en passant par le Labrador et la Caniapiscau y ont trouvé tous les renseignements nécessaires à leur séjour.

L'intégration du bureau de Blanc-Sablon dans le réseau d'accueil a facilité la diffusion de l'information touristique ainsi que la promotion de la Basse-Côte-Nord. Les touristes qui ont franchi la porte de ce lieu ont eu accès aux brochures et aux dépliants des membres de Tourisme Côte-Nord|Duplessis.

Ce bâtiment d'accueil incontournable pour tous les visiteurs de passage à Blanc-Sablon est géré par la Corporation de développement touristique et culturel de Canton-de-Brest. Il s'agit du 11^{e} bureau touristique officiel de la région Côte-Nord|Duplessis. Ce point de service a été en opération du 10 juin au 21 août 2013.

« UN ACCUEIL SIGNÉ CÔTE-NORD »

Dans le cadre de la « démarche Côte-Nord », Tourisme Côte-Nord|Duplessis et Tourisme Côte-Nord|Manicouagan se sont associés pour faire de la qualité de l'accueil la marque de commerce de la destination Côte-Nord. Le projet « Un accueil signé Côte-Nord » a été mis en place en quatre volets, tous essentiels pour un service à la clientèle exceptionnel et digne d'une destination de calibre international. Une vidéo de formation sur le profil touristique de la Côte-Nord, une évaluation professionnelle de la qualité du service dans le réseau des lieux d'accueil, un Passeport Côte-Nord (carte touristique) remis à plus de 4 000 visiteurs et la mise en place d'un premier sondage commun aux deux régions touristiques ont fait partie des outils privilégiés vers l'atteinte de cet objectif.

VIDÉO DE FORMATION SUR LE PROFIL TOURISTIQUE, GÉOGRAPHIQUE ET ÉCONOMIQUE DE LA CÔTE-NORD

Ce volet du projet visait à décloisonner l'accueil en impliquant l'ensemble des parties prenantes de l'industrie touristique pour maximiser les services aux visiteurs. Ainsi, cette vidéo a été produite à l'attention des intervenants de première ligne pour leur permettre de mieux servir la clientèle touristique à l'aide de renseignements de base essentiels à propos de la région. Avec le Guide touristique officiel, la vidéo deviendra désormais l'outil de référence pour les formateurs des deux ATR et sera également partagée avec leurs partenaires pour leurs besoins de formation. Le public cible de cette vidéo est large : employés du réseau des lieux d'accueil de la Côte-Nord et des régions limitrophes, personnel des aéroports et des traversiers, entreprises et organisations touristiques, grandes entreprises, nouveaux arrivants, commerces et services de proximité, etc. La vidéo favorise aussi le sentiment d'appartenance à la région qui se traduira par une meilleure promotion de l'offre touristique de la Côte-Nord auprès de la clientèle.

UNE ÉVALUATION PROFESSIONNELLE DE LA QUALITÉ DU SERVICE DANS LE RÉSEAU D'ACCUEIL DE LA CÔTE-NORD DE TYPE CLIENT-MYSTÈRE

Cette évaluation grandement bénéfique a été effectuée entre le 2 et le 16 juillet 2013. L'objectif de l'évaluation, réalisée par la firme Mallette, était d'identifier les lacunes en matière de service à la clientèle et de proposer de nouvelles bases pour établir un plan de formation Côte-Nord pour le personnel du réseau d'accueil. Afin de rectifier le tir avant la forte période d'achalandage du réseau d'accueil, la firme a acheminé aux ATR un rapport sommaire des évaluations à la mi-juillet, permettant ainsi aux ATR de faire part des lacunes observées aux lieux d'accueil concernés et de les corriger avant l'arrivée massive des touristes au mois d'août. Ce rapport s'avérait aussi une opportunité de faire ressortir les bons coups des conseillers en séjour, ce qui a amené un vent de motivation en plein cœur de l'été. Enfin, la firme avait également pour mandat d'élaborer des sondages de satisfaction pour les établissements d'hébergement, les campings, les restaurants, ainsi que les sites et attraits. Ceux-ci ont été distribués aux membres de

l'industrie touristique afin qu'ils prennent connaissance de leurs points forts ou points faibles auprès de leur clientèle, et ce, dans une démarche d'amélioration continue. Cette approche a permis de sensibiliser les acteurs de l'industrie touristique de l'ensemble de la Côte-Nord à l'importance du service à la clientèle, tout en les dotant des outils nécessaires à l'atteinte de hauts standards de qualité.

LE CONCOURS PASSEPORT CÔTE-NORD ET LA CARTE TOURISTIQUE

Ce concours s'est déroulé du 1er août au 2 septembre 2013 et incitait les touristes à visiter le plus de lieux d'accueil possible durant leur séjour dans la région. Il a connu beaucoup de succès et a été très apprécié par la clientèle. En effet, le Passeport Côte-Nord, qui constituait également la toute première carte touristique de la Côte-Nord, permettait aux visiteurs de faire estamper leur carte dans tous les lieux d'accueil officiels visités. Pour chaque estampe obtenue, le voyageur obtenait une participation au concours pour remporter un iPad mini. Au total, ce sont 4 000 Passeports qui ont été distribués dans le réseau des lieux d'accueil.

Le tirage a été effectué le vendredi 20 septembre 2013 au bureau de Tourisme Côte-Nord|Manicouagan en présence des responsables du réseau d'accueil des deux associations touristiques régionales de la Côte-Nord (Manicouagan et Duplessis). C'est Mme Louise Payeur de Québec qui a remporté le prix d'une valeur de près de 360 $.

Cette initiative a permis de décupler les occasions pour les conseillers en séjour, de discuter avec les visiteurs à propos de leur appréciation du voyage et de la région, en plus de leur faire quelques suggestions supplémentaires visant le prolongement de leur visite. Cette action a également favorisé l'esprit de réseau puisque les voyageurs étaient incités à arrêter dans le plus grand nombre de bureaux touristiques possible pour augmenter leurs chances de gagner.

IMPLANTATION D'UN SONDAGE COMMUN POUR TOUTE LA CÔTE-NORD SUR L'OUTIL BRT

Avec l'aide de Tourisme Québec, cette nouveauté a permis à tous les lieux d'accueil de la Côte-Nord de percevoir les données statistiques par le biais des mêmes questions et choix de réponses. Un guide d'interprétation des questions a aussi été conçu afin d'assurer la même compréhension du sondage dans tous les lieux d'accueil, garantissant ainsi des résultats clairs, uniformes et fiables. Cette approche a permis de dresser le tout premier bilan statistique Côte-Nord dont les faits saillants sont présentés dans les pages suivantes.

© C. Rondeau

Tirage du concours Passeport Côte-Nord. Sarah-Jane Babin pige le billet gagnant.

JOURNÉES ANNUELLES DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE

La 10e édition des Journées annuelles de l'accueil touristique (JAAT) s'est déroulée du 16 au 18 octobre 2013 à Chicoutimi, sous le thème « Un accueil en mouvement ». Plusieurs études démontrent que l'accueil est essentiel dans l'expérience offerte aux visiteurs, qu'il s'agit d'une sphère d'intervention dans laquelle il faut évoluer continuellement afin d'assurer un niveau de qualité toujours plus élevé.

Les nouvelles technologies amènent les intervenants du milieu touristique à adapter leur manière d'interpeller le visiteur. L'image de marque et la campagne marketing du Québec Original ont été présentées. Cette campagne propose de se positionner sur trois aspects de la province : la nature, la créativité et l'authenticité de la destination pour les Québécois et les visiteurs internationaux. Un bilan des éditions antérieures démontre que plusieurs actions concrètes et innovatrices sont entreprises afin d'aller vers la clientèle et d'offrir un service d'accueil mobile.

Le conférencier Rémi Tremblay a amené la réflexion sur l'importance d'être soi-même, et de se positionner en tant qu'individu dans une organisation tout en restant fidèle à ses rêves, à ses valeurs, à ses passions et à ses talents.

© M. Rochefort

JAAT à Chicoutimi

Pierre Lavoie, conférencier invité, a clôturé les JAAT en faisant réfléchir sur la responsabilisation et sur l'engagement de chacun quant aux nouveaux défis auquels chaque personne doit faire face au niveau personnel, professionnel et social.

Ces conférences ont su faire réfléchir l'auditoire par leur invitation à se prendre en main.

DÉPLIANTS DISTRIBUÉS DANS LES CENTRES INFOTOURISTE

Le réseau des centres Infotouriste du ministère du Tourisme dessert une clientèle touristique et locale en quête d'informations pour planifier ses vacances dans la province. Dans chacun des sept centres, un présentoir est prévu pour la région de la Côte-Nord. Pour un prix modique, les membres de Tourisme Côte-Nord|Duplessis ont la possibilité d'y distribuer leurs dépliants afin de retenir l'attention des visiteurs. Cette visibilité permet à la région d'être aux premières loges dans des endroits stratégiques où transigent près d'un million de touristes par année.

Les membres sont invités à profiter d'un espace pour leurs dépliants dans les présentoirs de Montréal, Québec, Rigaud et Rivière-Beaudette qui accueillent chaque année plus de 300 000 visiteurs.

VIE ASSOCIATIVE

BULLETIN DES MEMBRES (MÉDI'ATR)

Tourisme Côte-Nord|Duplessis produit un bulletin dédié à ses membres et partenaires, le Médi'ATR. Il est diffusé par courriel, et ce, depuis 2010.

Le calendrier de publication a été ajusté à un par mois plutôt qu'à un par saison. Cette fréquence permet à l'organisme de diffuser de façon constante des informations stratégiques et diversifiées. Plusieurs sujets d'actualité y sont traités afin de soutenir nos membres, de les tenir informés de nos actions et de les sensibiliser à des pratiques pouvant améliorer leur rendement.

En parallèle au bulletin, des courriels sont également transmis ponctuellement afin de présenter des offres spécifiques ou à titre de rappel. Voici les grandes catégories de sujets que Tourisme Côte-Nord|Duplessis s'applique à communiquer à ses membres.

Activités et services de l'association touristique régionale

Tourisme Côte-Nord|Duplessis agit à plusieurs niveaux et se fait un devoir d'informer ses membres des dossiers en cours : le réseau d'accueil (formation des préposés, statistiques d'achalandage), la production d'outils promotionnels comme le Guide touristique officiel et la carte motoneige, les présentoirs dans les centres Infotouriste provinciaux, l'Assemblée générale annuelle, la composition du Conseil d'administration, la signalisation touristique, le site Web, la page Facebook, les nouveaux membres, les évènements à surveiller et plusieurs autres dossiers ponctuels.

Opportunités publicitaires et visibilité

Tourisme Côte-Nord|Duplessis prévoit, à chaque année, des placements publicitaires et représentations afin de susciter l'intérêt des touristes pour la région. Les membres sont invités régulièrement à participer directement à ces activités promotionnelles dans le but de maximiser le rayonnement régional. L'ATR communique entre autres le bilan des salons consommateurs auxquels elle participe. Elle transmet également les détails concernant les tournées journalistiques et les différents tournages effectués dans Côte-Nord|Duplessis.

Promotion à l'international

C'est Le Québec maritime qui représente, sur les marchés hors Québec, les entreprises des régions touristiques du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie, de la Côte-Nord (Manicouagan et Duplessis) et des Îles de la Madeleine. Ses différentes offres promotionnelles ainsi que ses représentations sont divulguées aux membres régulièrement.

Ressources humaines

Par souci de l'amélioration continue des ressources humaines et des relations de travail, des capsules du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) sont présentées dans le Médi'ATR. Une simple lecture permet de saisir des principes de base pouvant faciliter la gestion du personnel à travers les tâches journalières. Des offres de formations adaptées au domaine touristique sont également proposées.

GRANDS PRIX DU TOURISME QUÉBÉCOIS

Le Gala des Grands Prix du tourisme de Duplessis s'est tenu le 29 mars 2014 à l'Agora de Port-Cartier. 142 convives étaient présents pour assister à la remise de prix, sous la thématique « Célébrons nos victoires », un clin d'œil à la ville hôte qui se distingue par l'organisation de nombreux rassemblements sportifs.

Le cocktail s'est déroulé au Café-Théâtre Graffiti où la mairesse de Port-Cartier, M^{me} Violaine Doyle, la présidente de Tourisme Côte-Nord|Duplessis, M^{me} Nicole Caron et l'attachée politique de la députée M^{me} Lorraine Richard, M^{me} Isabelle Martineau ont pris la parole.

C'est sous la gouverne de l'animateur et comédien port-cartois Stéphan Harvey que les invités ont pu assister à la remise de douze trophées « La Vague », en alternance avec des prestations d'artistes locaux et régionaux : Michel et Maxim Villeneuve accompagnés par le Vil Band, Guillaume Cyr et Étienne Cotton, l'ensemble vocal Les Enchantés et Ève-Marie Bezeau, accompagnée par sa mère Jinny Bezeau. Un souper quatre services a été servi, inspiré des produits du terroir nord-côtier.

Les trophées « La Vague » ont été remis aux entreprises suivantes :

- **Attraction touristique : moins de 25 000 visiteurs**
  Musée régional de la Côte-Nord
- **Services touristiques**
  Services Maritimes Boréale
- **Festivals et évènements : budget d'exploitation de moins de 300 000 $**
  Bateaux-Dragon Sept-Îles
- **Festivals et évènements : budget d'exploitation de 300 000 $ à 1 000 000 $**
  Festival Innu Nikamu
- **Hébergement : moins de 40 unités**
  Agara : Le Repos du guerrier
- **Hébergement : gîtes**
  Le Gîte La Chicoutée
- **Campings et sites de plein air, de sport et de loisir**
  Réserve de parc national de l'Archipel-de-Mingan
- **Municipalité de l'année**
  Ville de Sept-Îles
- **Restauration**
  Restaurant Bar Chez Omer

- **Coup de cœur du jury**
  Le Gîte La Chicoutée
- **Coup de cœur des membres : jeune entreprise de l'année**
  La Coopérative de solidarité de Baie-Johan-Beetz – Les choix de Marguerite
- **Personnalité touristique**
  Carolyne Jomphe

Tourisme Côte-Nord|Duplessis tient à remercier Marc Gauvreau, Stéphan Harvey, Marylène Bergeron, Yves Desrosiers, Carole Chevarie, la ville de Port-Cartier pour leur implication dans l'organisation de cet évènement ainsi que tous les bénévoles et partenaires financiers qui ont contribué au succès de la soirée.

LANCEMENT DE LA SAISON TOURISTIQUE

La saison touristique 2013 a été lancée le 19 juin dans le décor enchanteur de l'île Grosse Boule de l'archipel des Sept Îles. Le début de la saison estivale a été souligné en collaboration avec la Ferme maricole PURMER, une entreprise offrant une expérience agrotouristique unique dans la région.

Radio-Canada, TVA et Le Nord-Côtier étaient présents, la présidente Nicole Caron, la directrice générale Marie-Soleil Vigneault ainsi que Sandra Blais de la Ferme maricole PURMER se sont adressé aux journalistes. Dégustation de moules et de pétoncles, et visite des installations ont complété l'évènement.

FORMATION SUR L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

Du printemps 2013 à l'hiver 2014, Tourisme Côte-Nord|Duplessis s'est déplacé sur le territoire afin d'offrir des formations à propos de l'industrie touristique. Ces présentations visaient à informer les intervenants du milieu touristique sur le fonctionnement de l'industrie, à faire connaître les ressources disponibles dans le milieu, ainsi qu'à prendre connaissance des rouages du service à la clientèle et du Web 2.0.

Calendrier des formations :
- Tête-à-la-Baleine : 22 au 24 mars 2013
- Blanc-Sablon et Bonne-Espérance : 26 et 27 mars 2013
- Havre-Saint-Pierre : 14 avril 2013
- Natashquan : 3 décembre 2013
- La Tabatière : 25 février 2014
- Harrington Harbour : 26 février 2014
- Chevery : 26 février 2014
- La Romaine : 27 février 2014

Ces formations ont été organisées avec la collaboration de différents partenaires : Voyages Coste, Cedec de la Basse-Côte-Nord, Fondation Québec-Labrador, le Centre Local de Développement de la Basse-Côte-Nord, la Commission Scolaire du Littoral, la

Commission Scolaire de la Moyenne Côte-Nord et le Centre Local d'emploi de Havre-Saint-Pierre.

© M. Rochefort

Formation à La Romaine

FORUM DESTINATION CÔTE-NORD

Le forum de l'industrie touristique « Destination Côte-Nord » a eu lieu du 22 au 24 mai 2013 au Centre des congrès de Sept-Îles. Le nouveau plan stratégique de développement touristique de la région 2013-2018 y a été dévoilé par Tourisme Côte-Nord|Duplessis, Tourisme Côte-Nord|Manicouagan et la Conférence régionale des élus de la Côte-Nord.

Durant les trois jours du Forum, les participants ont assisté à une conférence animée par M. Jasmin Bergeron ayant pour thème l'effet « Wow » chez les touristes. Des activités d'échanges et de réseautage, un souper gastronomique de sept services mettant en vedette les produits du terroir a été offert, des musiciens ont créé une ambiance conviviale et des prix de présence ont été tirés tout au long de la soirée. L'animation du forum a été assurée par le président-directeur général d'ATR associées du Québec, M. François G. Chevrier.

PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES 2014-2015

REVENUS	**Réel 2013-2014**	**Prévisions 2014-2015**
REVENUS DU SECTEUR PUBLIC		
Gouvernement du Québec	450 859 $	577 211 $
Gouvernement du Canada	3 262 $	3 329 $
Gouvernance régionale	166 782 $	66 250 $
TOTAL - REVENUS SECTEUR PUBLIC	**620 903 $**	**646 790 $**
REVENUS DU MILIEU		
Cotisation des membres	76 523 $	78 500 $
Promotion et mise en marché	196 576 $	218 730 $
Vie associative	64 307 $	1 304 $
Accueil, information, distribution	13 435 $	26 163 $
Soutien et développement de l'offre	0 $	0 $
Administration et finances	19 704 $	8 233 $
Taxe sur l'hébergement	465 987 $	376 250 $
TOTAL - REVENUS DU MILIEU	**836 532 $**	**709 170 $**
TOTAL DES REVENUS	**1 457 436 $**	**1 355 960 $**

DÉPENSES	**Réel 2013-2014**	**Prévisions 2014-2015**
Promotion et mise en marché	656 441 $	688 763 $
Vie associative	97 623 $	33 471 $
Accueil, information, distribution	97 614 $	130 089 $
Soutien et développement de l'offre	158 190 $	314 667 $
Communications	41 916 $	58 779 $
Administration et finances	223 708 $	207 063 $
Frais de perception de Revenu Québec sur la taxe sur l'hébergement	9 252 $	8 750 $
TOTAL DES DÉPENSES	**1 284 744 $**	**1 441 582 $**
Surplus ou (déficit) d'opérations	**172 692 $**	**(85 622) $**

PLAN D'ACTION 2014-2015

ADMINISTRATION ET FINANCES

- Contribuer à la mise en œuvre du plan stratégique de développement et de marketing de la Côte-Nord 2013-2018
- Assurer le bon fonctionnement et l'utilisation adéquate des outils comptables et administratifs
- Gérer les revenus de la taxe sur l'hébergement et tenir les rencontres des comités consultatifs hôteliers et pourvoiries
- Sonder les hôteliers et pourvoyeurs sur l'augmentation à 3 $ de la taxe sur l'hébergement

VIE ASSOCIATIVE

- Assurer une présence soutenue sur le territoire
- Rencontrer régulièrement les membres pour connaitre leurs besoins et réalités
- Communiquer le plan stratégique 2013-2018 aux membres et partenaires
- Avoir une implication significative dans les grands dossiers régionaux
- Accentuer les efforts de recrutement de nouveaux membres
- Proposer aux membres des formations adaptées
- Sensibiliser le milieu à l'importance de l'industrie touristique
- Organiser l'Assemblée générale annuelle
- Organiser les Journées de l'industrie touristique

SOUTIEN ET DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

- Gérer l'Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT)
- Coordonner les rencontres du Comité de gestion de l'EPRT
- Appuyer et favoriser le développement des projets structurants pour la région
- Assurer un support aux promoteurs touristiques
- Accompagner les pôles touristiques principaux et émergents dans l'élaboration d'un plan directeur en tourisme
- Favoriser la structuration des grands circuits thématiques
- Soutenir le milieu dans l'amélioration de l'accès à la région
- Favoriser l'expérience en forêt (chasse, pêche, villégiature)
- Aider à renforcer l'expérience gourmande, le tourisme culturel et autochtone
- Favoriser l'esthétisme des villes et villages en encourageant les projets de revitalisation
- Assurer un support aux clubs de motoneigistes et de quads
- Siéger sur divers comités régionaux et tables sectorielles
- Inciter les entreprises à adhérer aux divers programmes visant la qualité et la responsabilité sociale
- S'inscrire dans une démarche de développement durable Côte-Nord

ACCUEIL, INFORMATION ET DISTRIBUTION

- Revoir la stratégie régionale d'accueil en fonction des nouveaux comportements des visiteurs
- Assurer la mise en œuvre des politiques nationale et régionale relatives aux lieux d'accueil
- Améliorer et harmoniser les services et les approches dans les lieux d'accueil
- Assurer la qualité et l'uniformité du réseau en matière d'accueil et d'information
- Réaliser des campagnes de sensibilisation régionales aux résidents et commerçants
- Produire un seul Guide touristique officiel Côte-Nord
- S'assurer d'une signalisation adéquate des entreprises touristiques et promouvoir le programme de signalisation
- Assurer le suivi de l'entretien de la signalisation de la Route des Baleines
- Assurer la collecte des données statistiques en collaboration avec les membres
- Traiter et interpréter les statistiques du réseau d'accueil
- Organiser le Salon Découvertes
- Assurer l'approvisionnement et l'inventaire en documentation du réseau d'accueil
- Répondre aux demandes de renseignements touristiques
- Distribuer le Guide touristique officiel et autres dépliants et brochures sur la région
- Recruter des membres pour une présence régionale dans les centres Infotouriste
- Créer des outils d'analyse sur la performance des bureaux touristiques (BAIT)
- Coordonner le Comité régional et les actions du réseau d'accueil

PROMOTION ET MISE EN MARCHÉ

- Poursuivre la réalisation des campagnes promotionnelles communes (Côte-Nord)
- Favoriser et intensifier la commercialisation de la région
- Poursuivre les alliances marketing réseau
- Être davantage actif sur les marchés internationaux
- Intensifier la mise en place des stratégies Web et médias sociaux
- Accentuer les efforts d'indexation et de référencement du site Web
- Participer à des salons et bourses
- Planifier, organiser et recevoir des tournées journalistiques
- Favoriser le regroupement des ressources financières actuelles et la mise en place de revenus additionnels
- Solliciter les membres et vendre des placements publicitaires
- Favoriser des partenariats promotionnels traditionnels et non traditionnels
- Mettre en place des outils permettant de mieux connaître les tendances, le profil des clientèles
- Mettre en place des indicateurs de performance
- Coordonner les rencontres de comités de promotion

COMMUNICATIONS

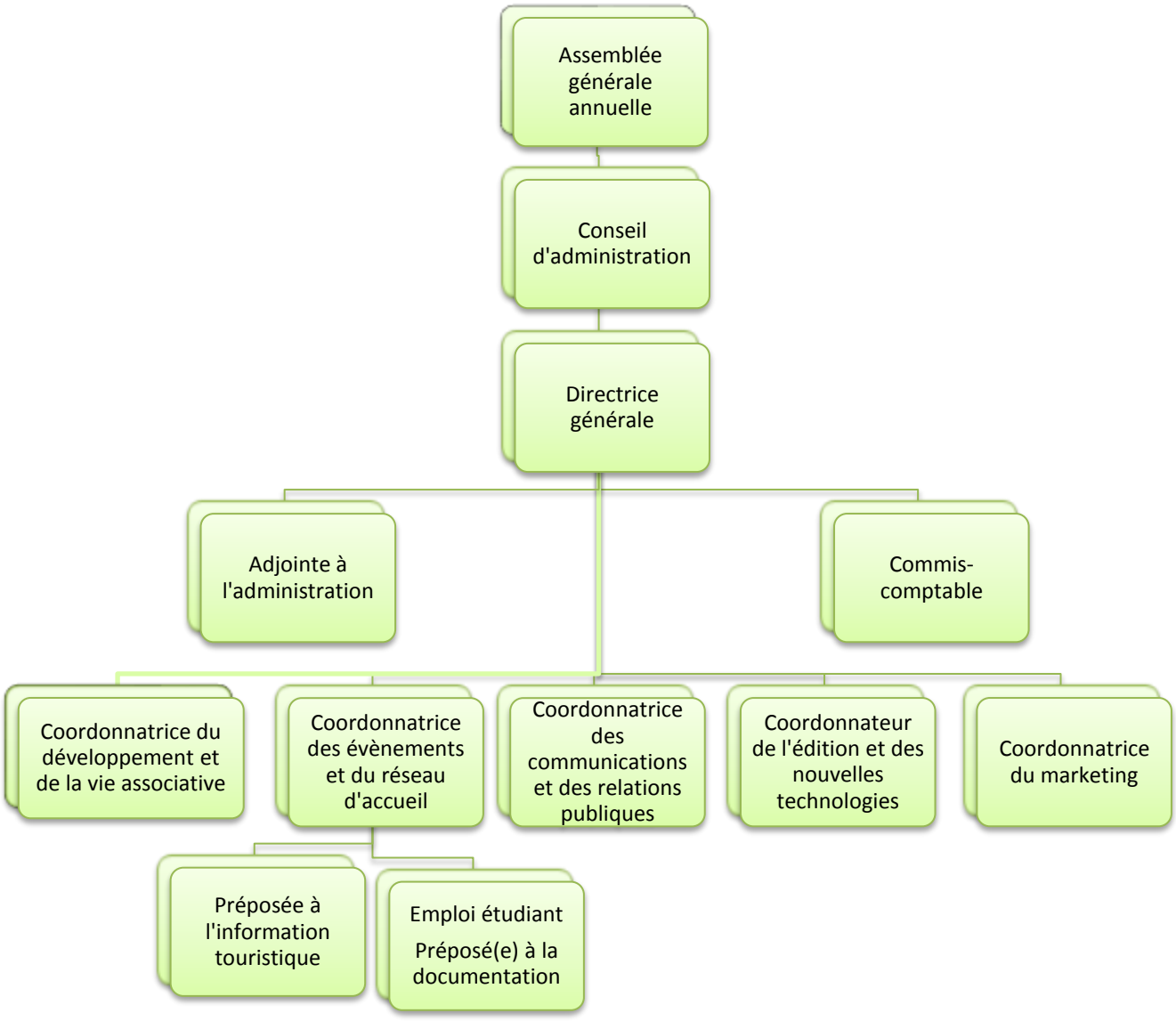
- Coordonner la réalisation du bulletin des membres (Médi'ATR)
- Produire des infolettres dédiées aux touristes
- Rédiger des communiqués de presse et coordonner les conférences de presse
- Participer aux entrevues et chroniques touristiques avec les différents médias
- Alimenter les médias sociaux
- Développer un plan de communication Côte-Nord

© M. Rochefort

La route 138 se rend à Kegaska en Basse-Côte-Nord

ANNEXES

ANNEXE 1 - ORGANIGRAMME DE L'ASSOCIATION



ANNEXE 2 - MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

NOM	ZONE	TITRE
Nicole Caron	4- Sheldrake/Mingan	Présidente
Jean Parisée	5- Havre-Saint-Pierre	1e Vice-Président
Magella Landry	6- Baie-Johan-Beetz/Natashquan	2er Vice-Président
Robert Michaud	3- Sept-Îles	Trésorier
Marc Gauvreau	2- Port-Cartier	Secrétaire
Dany Bacon	2- Port-Cartier	Administrateur
Pierre-Claude Vézina	3- Sept-Îles	Administrateur
Marlène Arsenault	5- Havre-Saint-Pierre	Administratrice
Nicole Monger	7- Kegaska/Blanc-Sablon	Administratrice
Danièle Morin	8- Île d'Anticosti	Administratrice
Poste vacant	9- Fermont/Schefferville	Administrateur

ANNEXE 3 - PERSONNEL DE TOURISME CÔTE-NORD | DUPLESSIS

Nom	Titre
Marie-Soleil Vigneault	Directrice générale
Emilie Paquet [1] **Catherine Allard**	Coordonnatrice des communications Coordonnatrice des communications et des relations publiques
Danny Bourdeau	Coordonnateur de l'édition et des nouvelles technologies
Nathalie Lafleur	Coordonnatrice du marketing
Gabrielle Potvin	Coordonnatrice des évènements et du réseau d'accueil
Julie Ruel [1] **Mélissa Rochefort**	Coordonnatrice des relations publiques et de la vie associative Coordonnatrice du développement et de la vie associative Directrice adjointe
Manon Thibeault	Commis-comptable/Adjointe à l'administration et préposée à l'information touristique

Samuel Maltais	Étudiant été – Préposé à la documentation

[1] Cette personne a quitté ses fonctions au cours de l'année 2013

ANNEXE 4 - MEMBRES AU 31 MARS 2013

Ce tableau présente la liste des entreprises qui étaient membres de Tourisme Côte-Nord|Duplessis au cours de la période s'échelonnant entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014. Vous y trouverez les noms des entreprises disposant d'une carte de « membre principal » et/ou d'une carte de « membre supplémentaire ».

Zone 1 – Hors région	
Ville	**Entreprise**
Baie-Comeau	Association des pourvoiries de la Côte-Nord
Baie-Comeau	Conseil régional de la culture et des communications de la Côte-Nord
Baie-Comeau	Hydro-Québec
Baie-Comeau	Unité régionale Loisir et Sport Côte-Nord
Boucherville	TC Transcontinental - Interweb
Forestville	ARCMCN
Jonquière	Labrador Air Safari
Laval	Informatique Direct Impact
Matane	Société des traversiers du Québec
Rimouski	Fédération des gestionnaires de rivières à saumon du Québec
Rimouski	Relais Nordik
Sainte-Brigitte-de-Laval	Nord Expe inc.
Scott	Imprimerie Solisco
St. John's (Terre-Neuve)	Réseau de développement économique et d'employabilité de Terre-Neuve-et-Labrador (RDÉE TNL)
Wendake	Tourisme Autochtone Québec

Zone 2 – Port-Cartier (incluant Pointe-aux-Anglais et Rivière-Pentecôte)	
Ville	**Entreprise**
Port-Cartier	Association Régionale des Clubs Quads de la Côte-Nord (ARCQCN)
Port-Cartier	Association de protection de la Rivière-aux-Rochers
Port-Cartier	Base de plein air Les Goélands
Port-Cartier	Base de plein air Les Goélands (hébergement)
Port-Cartier	Bureau d'information touristique de Port-Cartier
Port-Cartier	Café-théâtre Graffiti
Port-Cartier	Camping Lac Walker, Réserve faunique de Port-Cartier–Sept-Îles
Port-Cartier	Camping municipal Le Paradis
Port-Cartier	Chambre de commerce de Port-Cartier

Port-Cartier	Club de motoneigistes Odanak
Port-Cartier	Club Quad Les Aventuriers des 7 Rivières
Port-Cartier	Corporation de développement économique de la région Port-Cartier
Port-Cartier	Demi-marathon Rosaire Roy
Port-Cartier	Gîte le Vent de Mer
Port-Cartier	Histoire de bulles, chapitre II
Port-Cartier	La Feria de Port-Cartier
Port-Cartier	Le Q'artier des îles
Port-Cartier	Les Entreprises P&M Arseneault (Dixie Lee)
Port-Cartier	Manoir aux Rochers
Port-Cartier	Propac des 7 Rivières
Port-Cartier	Raid Aventure Côte-Nord
Port-Cartier	Réserve faunique de Port-Cartier-Sept-Îles (Sépaq)
Port-Cartier	Réserve faunique Port-Cartier – Sept-Îles
Port-Cartier	Restaurant Forum
Port-Cartier	Resto Pub Le Remous
Port-Cartier	Société historique et patrimoniale de Port-Cartier
Port-Cartier	Tabagie des Îles 2009
Port-Cartier	Triathlon de Port-Cartier
Port-Cartier	Ville de Port-Cartier
Port-Cartier (Pointe-aux-Anglais)	Bureau d'accueil touristique de Port-Cartier
Port-Cartier (Pointe-aux-Anglais)	Musée Louis-Langlois
Port-Cartier (Rivière-Pentecôte)	Camping lieu historique de Rivière-Pentecôte
Port-Cartier (Rivière-Pentecôte)	La Maison des Pionniers

Zone 3 – Sept-Îles (incluant Gallix, Clarke City et Moisie)	
Ville	**Entreprise**
Sept-Îles	Aluminerie Alouette inc.
Sept-Îles	Association Chasse & Pêche Sept-Îlienne (ZEC Matimek)
Sept-Îles	Auberge Internationale Le Tangon
Sept-Îles	Aventure Côte-Nord
Sept-Îles	Bureau d'information touristique de Sept-Îles
Sept-Îles	Camping site pour véhicules de camping
Sept-Îles	Carrefour Bureautique Côte-Nord
Sept-Îles	Cégep de Sept-Îles
Sept-Îles	Centraide Duplessis – Bateau Dragon
Sept-Îles	Centre de plein air du Lac des Rapides
Sept-Îles	Centre de santé U-NIC
Sept-Îles	Centre des Congrès de Sept-Îles

Sept-Îles	Centre financier aux entreprises Desjardins Côte-Nord
Sept-Îles	Chambre de commerce de Sept-Îles
Sept-Îles	Chez Sophie
Sept-Îles	CLD de la MRC de Sept-Rivières
Sept-Îles	Cliffs Est du Canada division Pointe-Noire
Sept-Îles	Club de motoneiges Ook-Pik de Sept-Îles
Sept-Îles	Club Quad (VTT) Les Nord-Côtiers
Sept-Îles	Comfort Inn
Sept-Îles	Compagnie minière IOC
Sept-Îles	Corporation du Salon du livre de la Côte-Nord
Sept-Îles	Corporation du Vieux-Quai en fête
Sept-Îles	Corporation touristique de Sept-Îles
Sept-Îles	Croisière Petit Pingouin
Sept-Îles	Destination Sept-Îles Nakauinanu
Sept-Îles	Développement économique Canada
Sept-Îles	Développement économique Sept-Îles
Sept-Îles	Edgar Café Bar
Sept-Îles	Escale musicale du Vieux-Quai
Sept-Îles	Gagnon Rochette Assurances et services financiers
Sept-Îles	GCME Informatique
Sept-Îles	Germico
Sept-Îles	Gino Pizzaria inc.
Sept-Îles	Harley Davidson
Sept-Îles	Harnois Groupe pétrolier
Sept-Îles	Hôtel Château Arnaud
Sept-Îles	Hôtel Gouverneur Sept-Îles
Sept-Îles	Hôtel Le Voyageur
Sept-Îles	Hôtel Les Mouettes
Sept-Îles	Hôtel Mingan
Sept-Îles	Hôtel Sept-Îles
Sept-Îles	Imprimerie B & E
Sept-Îles	Intercar inc.
Sept-Îles	Jardin communautaire Ruisseau Bois-Joli
Sept-Îles	Journal le Nord-Côtier
Sept-Îles	Journal le Nord-Est
Sept-Îles	Karting Côte-Nord
Sept-Îles	La Ferme maricole PURMER
Sept-Îles	La Perle Bleue Centre de relaxation santé beauté
Sept-Îles	La Production
Sept-Îles	Le restaurant Buona Sera – Hôtel Sept-Îles

Sept-Îles	Le Végétarien
Sept-Îles	Le Vieux-Poste de Sept-Îles
Sept-Îles	Les Crevettes de Sept-Îles
Sept-Îles	Les Croisières du Capitaine 2009
Sept-Îles	Les Terrasses du Capitaine
Sept-Îles	Mallette SENCRL
Sept-Îles	Marché 7 Jours
Sept-Îles	Marché MelLau
Sept-Îles	MD Communication
Sept-Îles	Mets de la Pub
Sept-Îles	Motel 7-Îles
Sept-Îles	MRC de Sept-Rivières
Sept-Îles	Musée régional de la Côte-Nord
Sept-Îles	National Location d'Autos
Sept-Îles	Numérik Solutions d'affaires
Sept-Îles	Optik 360
Sept-Îles	Pieux Vistech Sept-Îles
Sept-Îles	Poissonnerie Fortier & Frères inc.
Sept-Îles	Port de Sept-Îles
Sept-Îles	Pourvoirie Moisie-Nipissis
Sept-Îles	Provincial Airlines
Sept-Îles	Radio-Canada Côte-Nord
Sept-Îles	Ranch des Daltons
Sept-Îles	Restaurant 5-60
Sept-Îles	Restaurant bar Chez Omer
Sept-Îles	Restaurant le Chaudron
Sept-Îles	Ristorante Pasta
Sept-Îles	Roulottes RT inc.
Sept-Îles	SADC de la Côte-Nord
Sept-Îles	Salle de spectacle Jean-Marc-Dion
Sept-Îles	Terroir du Littoral
Sept-Îles	Tournoi de volley-ball Orange - Alouette
Sept-Îles	TVA-Est du Québec
Sept-Îles	TVCOGECO
Sept-Îles	Ville de Sept-Îles
Sept-Îles	Vieux Poste
Sept-Îles	Voyages Tour Monde Vasco
Sept-Îles (Clarke City)	Centre d'interprétation de Clarke City
Sept-Îles (Clarke City)	Club de golf Sainte-Marguerite
Sept-Îles (Gallix)	Domaine santé nature des Sept-Rivières

Sept-Îles (Gallix)	Gîte Au bord de la mer
Sept-Îles (Gallix)	Station récréotouristique Gallix
Sept-Îles (Gallix)	Trésors des Bois
Sept-Îles (Moisie)	Association de protection de la Rivière Moisie
Sept-Îles (Moisie)	Camping de la rivière Moisie
Sept-Îles (Moisie)	La boutique-école SurfShack
Sept-Îles (Uashat mak Mani-Utenam)	Agara
Sept-Îles (Uashat mak Mani-Utenam)	Club voyages Côte-Nord
Sept-Îles (Uashat mak Mani-Utenam)	Complexe Agara - Galerie d'art boutique souvenirs
Sept-Îles (Uashat mak Mani-Utenam)	Festival Innu Nikamu
Sept-Îles (Uashat mak Mani-Utenam)	Institut Tshakapesh
Sept-Îles (Uashat mak Mani-Utenam)	Les Galeries Montagnaises
Sept-Îles (Uashat mak Mani-Utenam)	Rôtisserie St-Hubert
Sept-Îles (Uashat mak Mani-Utenam)	Shaputuan
Sept-Îles (Uashat mak Mani-Utenam)	Société de développement économique Uashat mak Mani-Utenam (Secteur Touristique)
Sept-Îles (Uashat mak Mani-Utenam)	Transport ferroviaire Tshiuetin inc.

Zone 4 – Sheldrake /Mingan **Ville**	**Entreprise**
Longue-Pointe-de-Mingan	Bar laitier Chez Marina inc
Longue-Pointe-de-Mingan	Billeterie - Boutique Famille Loiselle
Longue-Pointe-de-Mingan	Camping de la Minganie
Longue-Pointe-de-Mingan	Camping de la plage
Longue-Pointe-de-Mingan	Cantine Chez Nat
Longue-Pointe-de-Mingan	Club de motoneigistes de la Minganie
Longue-Pointe-de-Mingan	Comité Culturel de Longue-Pointe-de-Mingan
Longue-Pointe-de-Mingan	Condos de la Mer
Longue-Pointe-de-Mingan	Corporation de l'Île aux Perroquets (CÎP)
Longue-Pointe-de-Mingan	Excursions du Phare
Longue-Pointe-de-Mingan	Gîte La Chicoutée
Longue-Pointe-de-Mingan	Hôtel-Motel de la Minganie
Longue-Pointe-de-Mingan	Les Entreprises Touristiques Loiselle (Randonnée des Îles)
Longue-Pointe-de-Mingan	Les Maisonnettes des Îles
Longue-Pointe-de-Mingan	Marché Omni – Chez Georges
Longue-Pointe-de-Mingan	Motel Le Poséïdon
Longue-Pointe-de-Mingan	Municipalité de Longue-Pointe-de-Mingan
Longue-Pointe-de-Mingan	Station de recherche des Îles Mingan
Mingan	Conseil des Montagnais de Mingan
Mingan	Pourvoirie du Lac Allard et de la rivière Mingan inc.

Rivière-au-Tonnerre	Bleu Blanc Vert – consultants
Rivière-au-Tonnerre	Bureau d'accueil touristique de la Minganie (Manitou)
Rivière-au-Tonnerre	Club Vacances Minganie
Rivière-au-Tonnerre	Comité d'Art et Culture Sheldrake/ Rivière- au-Tonnerre
Rivière-au-Tonnerre	Église de Rivière-au-Tonnerre
Rivière-au-Tonnerre	La Maison de la Chicoutée
Rivière-au-Tonnerre	La Maison du Tonnerre
Rivière-au-Tonnerre	L'Escale LAM-AIR
Rivière-au-Tonnerre	Municipalité de Rivière-au-Tonnerre
Rivière-au-Tonnerre	Pourvoirie Mabec
Rivière-au-Tonnerre	Voyages Caron et Jones
Rivière-au-Tonnerre	Voyages Coste
Rivière-Saint-Jean	Anticosti, Minganie, Côte-Nord, Québec
Rivière-Saint-Jean	Association de protection de la Rivière-Saint-Jean
Rivière-Saint-Jean	Croisières Anticosti, Croisières Minganie
Rivière-Saint-Jean	Municipalité de Rivière-Saint-Jean

Zone 5 - Havre-Saint-Pierre **Ville**	**Entreprise**
Havre-Saint-Pierre	Auberge Boréale
Havre-Saint-Pierre	Auberge Niapiskau
Havre-Saint-Pierre	Bureau d'information touristique de Havre-Saint-Pierre – Portail Pélagie-Cormier
Havre-Saint-Pierre	Camping municipal Havre-Saint-Pierre
Havre-Saint-Pierre	Centre local de développement Minganie (CLD)
Havre-Saint-Pierre	Club Le Blizzard Havre-Saint-Pierre
Havre-Saint-Pierre	Complexe MV
Havre-Saint-Pierre	Festival de la Famille de Havre-Saint-Pierre
Havre-Saint-Pierre	Gîte 4 Saisons
Havre-Saint-Pierre	Gîte Chez Françoise
Havre-Saint-Pierre	Gîte Dupuis
Havre-Saint-Pierre	Hôtel du Havre incorporé
Havre-Saint-Pierre	Le Gîte de Jeanne d'Arc
Havre-Saint-Pierre	Maison de la Culture Roland-Jomphe
Havre-Saint-Pierre	Motel de l'Archipel
Havre-Saint-Pierre	Motel du Vieux Townside
Havre-Saint-Pierre	Motel Le Relais
Havre-Saint-Pierre	MRC de Minganie
Havre-Saint-Pierre	Municipalité de Havre-Saint-Pierre

Havre-Saint-Pierre	Parcs Canada - Réserve de l'Archipel-de-Mingan
Havre-Saint-Pierre	Place des artisans
Havre-Saint-Pierre	Plongée Boréale enr.
Havre-Saint-Pierre	Port de Havre-Saint-Pierre
Havre-Saint-Pierre	Pourvoirie de la Basse-Côte-Nord
Havre-Saint-Pierre	Pourvoirie du Lac Holt
Havre-Saint-Pierre	Rendez Vous Minganie
Havre-Saint-Pierre	Restaurant Chez Julie
Havre-Saint-Pierre	Restaurant La Promenade
Havre-Saint-Pierre	Salle de diffusion de la Shed-à-morue

Zone 6 - Baie-Johan-Beetz/Natashquan	
Ville	**Entreprise**
Aguanish	Association de chasse et pêche d'Aguanish
Aguanish	Bureau d'accueil touristique d'Aguanish
Aguanish	Camping Relais des Cayes
Aguanish	Hébergement de la Chute
Aguanish	Municipalité d'Aguanish
Aguanish	Pourvoirie Air Aventure Côte-Nord
Baie-Johan-Beetz	Auberge de la Mission
Baie-Johan-Beetz	Bureau d'accueil touristique de Baie-Johan-Beetz
Baie-Johan-Beetz	Coopérative de solidarité de Baie-Johan-Beetz
Baie-Johan-Beetz	Les Pourvoyeurs de la Rivière Corneille Inc.
Baie-Johan-Beetz	Municipalité de Baie-Johan-Beetz
Baie-Johan-Beetz	Pourvoirie Baie-Johan-Beetz
Natashquan	Auberge La Cache
Natashquan	Auberge La Cache (salle à manger)
Natashquan	Boutique souvenirs Les Galets
Natashquan	Bureau d'accueil touristique de Natashquan
Natashquan	Café-Bistro l'Échourie
Natashquan	Camping municipal Chemin Faisant
Natashquan	Centre d'interprétation Le Bord du Cap
Natashquan	Club Lac Victor (Club Cap Natashquan)
Natashquan	Corporation de développement patrimonial, culturel et touristique de Natashquan (COPACTE)
Natashquan	Festival du conte et de la légende de l'Innucadie
Natashquan	Gite Chez Marie
Natashquan	Gîte Chez Mireille
Natashquan	Gîte et chalets Paulette Landry
Natashquan	La Vieille École
Natashquan	Le Port d'Attache

Natashquan	Maison Chevarie
Natashquan	Marché Natashquan
Natashquan	Municipalité de Natashquan
Natashquan	Natashquan
Natashquan	Pension chez Renée
Natashquan	Résidence Un air de par ici
Natashquan	Restaurant John Débardeur
Natashquan	Tanguay Entre Marées

Zone 7 – Kegaska/Blanc-Sablon **Ville**	**Entreprise**
Blanc-Sablon	Auberge motel Quatre Saisons
Blanc-Sablon	Corporation de développement touristique et culturel du Canton de Brest
Blanc-Sablon	Hôtel-Motel Blanc-Sablon
Blanc-Sablon	Tourisme Basse-Côte-Nord
Chevery	CLD de la Basse-Côte-Nord
Chevery	MRC Le Golfe-du-Saint-Laurent
Chevery	Municipalité de la Côte-Nord-du-Golfe-du-Saint-Laurent
Harrington Harbour	Amy's Boarding House
Harrington Harbour	Jean's House - La Maison de Jean
Lourdes-de-Blanc-Sablon	Municipalité de Blanc-Sablon
Lourdes-de-Blanc-Sablon	Musée Mgr Scheffer
Mutton Bay	Pourvoirie Kecarpoui
Petit Mécatina	Le Club du Lac Musquaro
Tête-à-la-Baleine	Association de développement touristique de Tête-à-la-Baleine
Tête-à-la-Baleine	Auberge de l'Archipel
Tête-à-la-Baleine	Chapelle de l'Île Providence
Tête-à-la-Baleine	Le Gîte d'Émilie
Tête-à-la-Baleine	Maison Jos-Hébert
Tête-à-la-Baleine	Toutes Îles inc.

Zone 8 – Île d'Anticosti **Ville**	**Entreprise**
Anticosti	Safari Anticosti
Port-Menier	Bureau d'accueil touristique de l'Île d'Anticosti
Port-Menier	Coopérative de Consommation de l'Île-d'Anticosti
Port-Menier	Écomusée d'Anticosti
Port-Menier	Gîte du Copaco

Port-Menier	Municipalité de L'Île-d'Anticosti
Port-Menier	Parc national d'Anticosti
Port-Menier	Pourvoirie Lac Geneviève d'Anticosti
Port-Menier	Sépaq Anticosti

Zone 9 – Fermont **Ville**	**Entreprise**
Fermont	ArcelorMittal Mines Canada
Fermont	Association loisir plein air de Fermont
Fermont	Bureau d'information touristique de Fermont
Fermont	CLD de Caniapiscau
Fermont	Club de motoneige Les Lagopèdes de Fermont
Fermont	Club VTT du Grand Nord
Fermont	Gîte chez Alexis
Fermont	Hôtel Fermont
Fermont	La Randonnée du Solstice
Fermont	Taïga Carnaval
Fermont	Ville de Fermont
Schefferville	Ville de Schefferville

ANNEXE 5 –
RÉSUMÉ RAPPORT ANNUEL 2013-2014
LE QUÉBEC MARITIME

COMMERCIALISATION TOURISTIQUE HORS QUÉBEC

ACTIONS RÉALISÉES 2013-2014

Les actions effectuées au cours de l'année sont en conformité avec le Plan d'action adopté en début d'année, qui fait suite aux orientations définies dans le *Plan stratégique de marketing 2012-2015* du Québec maritime. Il repose sur la vision et les quatre axes d'intervention suivants :

Le Québec maritime positionne avantageusement auprès des clientèles hors Québec les régions du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie, de la Côte-Nord – Manicouagan et Duplessis et des Îles de la Madeleine comme une destination unique et authentique offrant à ses visiteurs des expériences de calibre international sur quatre saisons. Le fleuve Saint-Laurent et son golfe constituent l'épine dorsale du positionnement touristique du Québec maritime.

- *Développement et structuration de produits touristiques autour de la thématique maritime et du Saint-Laurent*
- *Intensification des actions sur le marché américain*
- *Poursuite du virage marketing web – innovation et retour sur l'investissement, segmentation*
- *Efficacité stratégique et opérationnelle du Québec maritime*

Le positionnement général du Québec maritime se traduit par l'énoncé suivant :

Une région côtière exceptionnelle dotée d'un fleuve majestueux devenant un océan ainsi que d'une culture maritime vivante au fil des saisons et d'un patrimoine distinct et authentique.

Ces éléments se retrouvent en trame de fond et teintent les actions de commercialisation du Québec maritime. Cependant, chacun des produits d'appel a son propre positionnement qui reflète l'expérience recherchée par le client :

- Grands produits touristiques : Grands circuits maritimes/Saint-Laurent
  - Tour de la Gaspésie
  - Route des Baleines
- Destination Îles de la Madeleine

- Hiver :
  - Motoneige
  - Observation des blanchons
  - Séjours et activités hivernales

ACTIONS DE COMMERCIALISATION

Les actions de commercialisation suivantes ont été effectuées selon les clientèles, les produits et les marchés identifiés.

RÉSEAU DE DISTRIBUTION – VOYAGISTES

- Bourses touristiques : Bourse du Québec maritime (Montréal), Rendez-vous Canada (Ottawa), Top Résa (Paris), Discover Québec Toronto, Bienvenue Québec (Saguenay), Destination Québec Tour and Travel (New York), missions commerciales Belgique, France (Paris, Lyon), Suisse, Allemagne et Italie, rencontres en collaboration avec Vacances Transat (France).

- Partenariats avec des voyagistes : placements publicitaires dans des brochures de voyagistes, envois à des clients ciblés et collaboration soutenue à l'élaboration d'itinéraires et à la recherche de nouveaux produits dans nos régions.

- Suivis des bourses et missions auprès des voyagistes : les listes de contacts sont expédiées aux partenaires et entreprises associées pour assurer les suivis.

RÉSEAU — JOURNALISTES

- Bourses touristiques : aux États-Unis - Canada Media Marketplace, au Canada - Travel Media Association of Canada (TMAC), Go Media Canada (multi marchés) et rencontres de presse à Toronto et à New York.

Ces rendez-vous nous permettent de rencontrer des journalistes intéressés par nos destinations et de les inviter à nous rendre visite.

TOURNÉES DE VOYAGISTES ET DE JOURNALISTES

19 tournées représentant plus de 111 voyagistes ont été réalisées en 2013-2014 en provenance de différents marchés, notamment : Allemagne, Australie, Belgique, Canada, Chine, États-Unis, France, Italie, Nouvelle-Zélande et Royaume-Uni.

En 2013-2014, nous avons accueilli 43 tournées médias, individuelles ou de groupe. Cela représente 96 journalistes, animateurs, photographes et techniciens des médias imprimés et électroniques (radio, Internet et télévision).

Fait à noter, le journaliste de voyage de renom et animateur de télévision Robin Esrock vient de publier son premier livre, The Great Canadian Bucket List, pour promouvoir le

Canada. Dans les régions du Québec maritime, c'est la réserve de parc national de l'Archipel-de-Mingan qu'il a retenu comme endroit à découvrir absolument.

Mentionnons aussi la venue de plusieurs journalistes canadiens, français, suisses et américains, et leur grand intérêt pour le patrimoine maritime, les phares, l'observation de la faune (dont l'observation des baleines), les grands espaces, les saveurs locales, les activités hivernales, les « personnages », les parcs nationaux, les activités de plein air (randonnée pédestre), les artistes et artisans, l'expérience à bord des traversiers, les activités nautiques (kayak et excursions en bateau), la motoneige, les différents types d'hébergement (dont les hébergements inusités) et les îles du Saint-Laurent.

De nombreux reportages sur nos régions ont été publiés à la suite de ces tournées. Une revue de presse complète est disponible.

PRODUITS

GRANDS CIRCUITS MARITIMES/SAINT-LAURENT

Campagne de promotion 2014 visant les consommateurs canadiens et américains : Production d'un feuillet de positionnement (366 000 exemplaires) distribué dans des magazines et des quotidiens en Ontario et dans les provinces maritimes, ainsi qu'en réponse aux demandes d'information. Salons promotionnels : Ottawa Travel & Vacation Show et Saltscapes Expo (Halifax).

Des placements médias en ligne (bannières, vidéos et mots clés), des bulletins électroniques et une présence assidue sur les médias sociaux ont complété les actions. Pour la Côte-Nord – Duplessis, des actions spéciales ont été réalisées : campagne bannières et vidéos en pré-visionnement sur Youtube; les marchés visés sont ceux d'Ottawa et des provinces atlantiques.

La campagne visant les mototouristes a été reconduite : salon promotionnel (Moncton), section Web spécialisée, placement promotionnel dans le *Atlantic Motorcycle Tour Guide*, infolettre et bannières Web.

Nous avons aussi collaboré aux actions de promotion de la route de Phares, en collaboration avec la Corporation des gestionnaires de phares de l'estuaire et du golfe du Saint-Laurent.

La Côte-Nord – Duplessis a aussi été positionnée dans la campagne de Tourisme Québec sur le marché ontarien en compagnie d'autres régions partenaires, pour un investissement total de 875 000 $.

Campagne visant les consommateurs francophones européens :
La 3^{e} édition de la brochure *Le Québec maritime : nouveaux horizons,* destinée au marché de l'Europe francophone, notamment la France, la Belgique et la Suisse, a été

distribuée à plusieurs contacts, évènements et salons promotionnels, notamment les salons de Bruxelles et de Paris où nous étions représentés.

Tant pour l'hiver que pour l'été, des placements imprimés dans des magazines européens et des campagnes d'achats de mots clés ont été réalisés, positionnant l'ensemble de la destination, en plus d'une présence accrue dans les médias sociaux. Des investissements spécifiques à la région de Duplessis ont aussi été effectués dans des magazines de voyage européens, notamment dans *Terre sauvage* et dans *Lonely Planet*.

Nous avons participé en France à la campagne de Tourisme Québec pour la promotion de l'hiver et de l'été 2014 avec d'autres régions du Québec et des transporteurs aériens. La valeur totale de ces campagnes est, respectivement, de 850 000 $ et 1 355 000 $.

MOTONEIGE

Nous avons réalisé des outils promotionnels : pochette cartonnée regroupant les cartes régionales des sentiers et feuillet annonçant un concours en lien avec la section Web dédiée aux motoneigistes.

Plusieurs placements médias dans des magazines spécialisés, dont *On Snow*, *Snow Goer Canada* et des journaux de clubs américains (*The VAST News* et *On the trails with SAM*) ainsi qu'une campagne Web (achat de mots clés, bannières et infolettres) ont été effectués. Nous avons par ailleurs pris part à deux salons consommateurs aux États-Unis et un au Canada (Toronto). Des actions de promotion spécifiques à la Côte-Nord ont été réalisées en collaboration avec les ATR de Manicouagan et de Duplessis, comme des placements publicitaires en ligne avec *On Snow* et *SnowGoer Canada* et l'envoi à nos abonnés d'une infolettre exclusive à la région.

Comme chaque année, nous avons aussi participé à la campagne provinciale de Tourisme Québec avec plusieurs autres régions du Québec, pour un investissement de près de 200 000 $ en Ontario et aux États-Unis.

SÉJOURS ET ACTIVITÉS HIVERNALES

Une campagne d'achat de mots-clés pour la promotion des activités et des séjours hivernaux dans nos régions a permis de joindre les clientèles de l'Ontario et des provinces maritimes.

ACTIONS MULTI-PRODUITS

SITE WEB

Chaque année, nous apportons des améliorations à la navigation et aux sections de notre site afin de mieux mettre en valeur les régions, les partenaires majeurs et les entreprises et répondre aux besoins de plus en plus exigeants des internautes.

ACTIONS DE DÉVELOPPEMENT

COMMUNICATIONS ET CONCERTATION

- Rencontres avec le conseil d'administration, les directeurs généraux des ATR et les intervenants et présence à des comités et colloques régionaux
- Envoi des listes de contacts (suivi des bourses touristiques) et de documents aux entreprises associées et partenaires
- Rencontres et développement de partenariats avec des entreprises et partenaires, selon les demandes
- Représentation à plusieurs comités provinciaux
- Production du bulletin électronique *L'Écho de l'industrie*

RECHERCHE – VIGIE TOURISTIQUE

Afin de mieux connaître nos clientèles et nos résultats sur les différents marchés visés et ainsi améliorer les retombées de nos actions promotionnelles, nous réalisons différentes actions, notamment une enquête auprès des entreprises d'hébergement pour connaître l'évolution des clientèles dans leurs établissements (2006 à 2013), une enquête spécifique auprès des entreprises d'hébergement pour les motoneigistes et la compilation des statistiques de fréquentation de notre site Web et de ceux des ATR.

FINANCEMENT & ORGANISATION

L'entente avec Développement économique Canada a été renouvelée en 2012 et se poursuivra jusqu'en mars 2015. L'investissement total est de 3,9 M $ pour 3 ans.

Les dépenses totales pour l'année 2013-2014 s'élèvent à près de 2 M $ et la participation des différents partenaires régionaux est de plus de 700 000 $. Les partenaires financiers sont Développement économique Canada, *partenaire principal*, Parcs Canada, la SÉPAQ, Tourisme Québec, les associations touristiques régionales et près de 200 entreprises associées.

Le Conseil d'administration est composé des présidents des ATR membres du Québec maritime soit le Bas-Saint-Laurent, la Gaspésie, Côte-Nord – Manicouagan, Côte-Nord – Duplessis et les Îles de la Madeleine. Une équipe de 10 personnes travaille à la réalisation des activités.

Un document complet avec tous les détails et les fiches descriptives des activités réalisées est disponible.

Le Québec maritime
Juillet 2014

ANNEXE 6 - ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2014