

TOURISME  
**CHARLEVOIX**

**PLAN DE RELANCE**

**DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE**

**DE CHARLEVOIX**

© Francis Gagnon

**EN PARTENARIAT AVEC :**



**SDLE** | SERVICE DE  
DÉVELOPPEMENT  
LOCAL ET  
ENTREPRENEURIAL



TABLE

DES MATIÈRES

© André-Olivier Lyra

## MISE EN CONTEXTE

3

## AIDE ET ACCOMPAGNEMENT AUX ENTREPRISES

4

Mesure 1 : Effectuer des représentations pour assurer la survie des entreprises touristiques de Charlevoix

4

Mesure 2 : Effectuer des représentations gouvernementales pour le renouvellement des ententes de développement pouvant aider le développement des entreprises à la sortie de la crise (EPRT & EDNET)

5

Mesure 3 : Agir avec agilité pour accompagner individuellement les entreprises dans la crise et la sortie de crise

6

Mesure 4 : Réduire le fardeau financier pour les membres de Tourisme Charlevoix

6

Mesure 5 : Utilisation de l'Entente de développement touristique et événementiel de Charlevoix comme fond d'urgence pour les événements affectés par la COVID-19

7

## INTERVENTION SANITAIRE

8

Mesure 6 : Élaboration d'un plan de sécurité sanitaire provincial et création d'outils pour les entreprises touristiques de Charlevoix

8

Mesure 7 : Développer des formations pour faciliter la transition sanitaire

9

Mesure 8 : Création d'une unité sanitaire d'accompagnement des entreprises touristiques de Charlevoix

10

## ACCUEIL

11

Mesure 9 : Transformer l'accueil physique pour protéger et rassurer les visiteurs

11

Mesure 10 : Intensifier la migration vers l'accueil numérique pour s'adapter aux réalités du moment et de demain

12

## COMMUNICATION / MARKETING

13

Mesure 11 : Planifier une reprise des actions de promotion stratégique

13

Mesure 12 : Créer une équipe de création de contenus au bénéfice de la destination et des membres de Tourisme Charlevoix

15

Mesure 13 : Accélérer et optimiser la présence numérique des entreprises touristiques

16

Mesure 14 : Agir comme facilitateur pour les membres en partageant l'offre touristique disponible en temps réel sur le territoire

17

## ŒUVRER VERS LE TOURISME DE DEMAIN

18

Mesure 15 : Faire de Charlevoix une destination leader en matière d'écoresponsabilité

18

Mesure 16 : Travailler de concert avec d'autres partenaires pour une vision concertée des territoires touristiques

19

MISE

EN

CONTEXTE

En mars 2020, la pandémie mondiale de la COVID-19 a frappé de plein fouet le Québec et la région touristique de Charlevoix. Il va sans dire que le tourisme est encore aujourd'hui une des industries les plus durement touchées par la COVID-19. Étant la région avec le plus haut taux d'intensité touristique (nuitées / habitants) au Québec, Charlevoix ne fait pas exception et est grandement affectée.

Tourisme Charlevoix s'est afféré dès le début à collaborer avec les deux paliers de gouvernement, l'Alliance de l'industrie touristique du Québec ainsi que les associations touristiques régionales et sectorielles pour s'adapter à la crise et plus récemment, préparer la relance progressive de l'industrie touristique. Un plan de relance de l'industrie touristique provincial est à venir et sera porté par le ministère du Tourisme.

En avril 2020, Tourisme Charlevoix a lancé, en collaboration avec les MRC de Charlevoix et de Charlevoix-Est ainsi que la Chambre de commerce de Charlevoix, une démarche collective dans le but d'élaborer le plan de relance de la destination touristique de Charlevoix. Contrairement au plan provincial, ce dernier vise à identifier les différentes avenues de par lesquelles la région de Charlevoix peut saisir différentes opportunités afin de rebondir rapidement de cette crise. Un sondage a d'abord été acheminé aux membres de l'organisme puis neuf séances virtuelles Zoom par secteur d'activité ont été effectuées pour que ce plan reflète bien les réalités et les besoins de notre industrie. Au final, 137 répondants ont complété le sondage et plus de 110 entreprises ont été représentées lors des différentes rencontres.

Le présent plan de relance a également été présenté et travaillé en concertation avec une variété d'acteurs publics notamment les municipalités de Charlevoix, le ministère du Tourisme, le Secrétariat à la Capitale-Nationale, Développement Économique Canada, la Société d'aide au développement des collectivités de Charlevoix, la députée provinciale de Charlevoix-Côte-de-Beaupré madame Émilie Foster ainsi que la députée fédérale de Beauport-Côte-de-Beaupré-Île d'Orléans-Charlevoix madame Caroline Desbiens.

En terminant, il est important de mentionner qu'un important principe a guidé l'ensemble de cette démarche : l'agilité. En ce sens, ce document qui se veut évolutif sera bonifié fréquemment. À ce jour, 16 mesures réparties en 5 chantiers distincts constituent l'actuel plan.



AIDE ET ACCOMPAGNEMENT

AUX ENTREPRISES

© Robert Chiasson

## MESURE 1 EFFECTUER DES REPRÉSENTATIONS

POUR ASSURER LA SURVIE

DES ENTREPRISES TOURISTIQUES DE CHARLEVOIX

### OBJECTIF

L'industrie touristique étant l'une des plus touchées mondialement par la COVID-19, les besoins pour assurer la survie des entreprises dépassent largement les capacités des partenaires régionaux et nécessitent l'implication d'une grande diversité d'acteurs. Sensibiliser les intervenants publics aux réalités du territoire et à la nécessité de mettre en place des mesures et des programmes pour venir assurer la survie et la relance des entreprises.

#### ACTIONS

1. Faire une présentation des besoins des membres de Tourisme Charlevoix aux municipalités ainsi qu'aux deux paliers de gouvernement
2. Présenter les besoins des entreprises touristiques charlevoisiennes à la cellule des chefs d'entreprises de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec de manière à ce qu'ils tiennent compte des réalités régionales
3. Effectuer des représentations politiques pour assurer la survie des entreprises touristiques de Charlevoix

#### PARTENAIRES

MRC de Charlevoix  
MRC de Charlevoix-Est  
Chambre de commerce  
de Charlevoix

#### ÉCHÉANCIER

Mai 2020

Mai 2020

En continu

### RÉSULTATS ATTENDUS

Une mobilisation des différents acteurs publics dans le déploiement de mesures et programmes concrets pour soutenir l'industrie touristique charlevoisienne.



© André-Olivier Lyra

## MESURE 2 EFFECTUER DES REPRÉSENTATIONS GOUVERNEMENTALES POUR LE RENOUVELLEMENT DES ENTENTES DE DÉVELOPPEMENT POUVANT AIDER LE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES À LA SORTIE DE LA CRISE (EPRT & EDNET)

### OBJECTIF

La crise de la COVID-19 amène les entreprises à se transformer, autant dans le produit qu'au niveau du numérique. L'Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT) n'étant plus et l'Entente de développement numérique des entreprises touristiques (EDNET) étant presque épuisée, Tourisme Charlevoix doit effectuer des représentations afin d'obtenir des fonds régionaux pour aider financièrement l'industrie dans cet environnement en plein changement.

ACTIONS	ÉCHÉANCIER
1. Faire des représentations pour assurer le renouvellement de l'Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT)	En continu
2. Faire des représentations pour assurer le renouvellement de l'Entente de développement numérique des entreprises touristiques (EDNET)	En continu

### RÉSULTATS ATTENDUS

Des enveloppes régionales pour soutenir activement les entreprises touristiques de Charlevoix dans leur transformation.

## MESURE 3 AGIR AVEC AGILITÉ

### POUR ACCOMPAGNER INDIVIDUELLEMENT

### LES ENTREPRISES DANS LA CRISE

### ET LA SORTIE DE CRISE

## OBJECTIF

Tourisme Charlevoix a mis en place dès le début de la pandémie son service COVID-19 visant à accompagner individuellement les membres dans les différents questionnements et besoins occasionnés par la crise. En tant qu'organisme de gestion de la destination (OGD), Tourisme Charlevoix souhaite maintenir ce service dans la sortie de crise, mais surtout, l'adapter au rôle que la crise nous amènera à prendre pour être constamment dans l'aide auprès de nos membres.



ACTIONS	ÉCHÉANCIER
1. Mise en place du service COVID-19 pour les membres	Mars 2020
2. Réévaluation hebdomadaire du service pour l'adapter aux besoins des membres	En tout temps
3. Réévaluation hebdomadaire des mandats de l'association touristique régionale de Charlevoix de manière à s'adapter aux besoins de l'industrie	En tout temps

## RÉSULTATS ATTENDUS

Une association touristique régionale assumant pleinement son rôle de leader régional auprès de son industrie grâce à un accompagnement personnalisé et correspondant aux besoins immédiats et changeants de l'industrie.

## MESURE 4 RÉDUIRE LE FARDEAU FINANCIER

### POUR LES MEMBRES DE TOURISME CHARLEVOIX

## OBJECTIF

La crise de la COVID-19 entraînant des impacts importants pour les entreprises touristiques, Tourisme Charlevoix procédera à plusieurs allègements financiers pour ses membres de manière à donner un coup de pouce dans les enjeux de liquidités.

ACTIONS	ÉCHÉANCIER
1. Crédit (ou remboursement) de 50 % de la cotisation de l'année 2020	Mai 2020
2. Facturation à 50 % seulement de la publicité dans le guide touristique officiel 2020-2021	Mai 2020
3. Location d'ilots et d'affiches lumineuses à des fins promotionnelles au bureau d'information touristique de Charlevoix non chargée pour l'année 2020	Mai 2020

## RÉSULTATS ATTENDUS

Près de 200 000 \$ en liquidités additionnelles pour les membres de Tourisme Charlevoix.



## MESURE 5

# UTILISATION DE L'ENTENTE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE ET ÉVÉNEMENTIEL DE CHARLEVOIX COMME FONDS D'URGENCE POUR LES ÉVÉNEMENTS AFFECTÉS PAR LA COVID-19



## OBJECTIF

Le secteur événementiel est lourdement impacté par la pandémie, notamment de par la demande du gouvernement du Québec d'annuler tout événement jusqu'au 31 août 2020. Les partenaires de l'Entente de développement touristique et événementiel de Charlevoix (EDTEC) se sont unis pour s'assurer d'être au rendez-vous pour épauler les festivals et événements affectés par la COVID-19.

ACTIONS	PARTENAIRES	ÉCHÉANCIER
1. Maintien des contributions dans l'EDTEC pour les partenaires malgré les pertes potentielles de revenus, notamment pour Tourisme Charlevoix	MRC de Charlevoix MRC de Charlevoix-Est	Avril 2020
2. Mise en place de modalités spéciales permettant d'utiliser la première année de l'EDTEC comme fonds d'urgence pour venir en aide aux festivals et événements affectés par la COVID-19	MRC de Charlevoix MRC de Charlevoix-Est	Avril 2020
3. Comité de gestion à intervalle régulier de manière à adapter l'EDTEC pour répondre aux besoins de première ligne des organisations événementielles	MRC de Charlevoix MRC de Charlevoix-Est	En tout temps
4. Poursuivre la mobilisation des festivals et événements via la mise sur pied de la Table de concertation événementielle de Charlevoix	MRC de Charlevoix MRC de Charlevoix-Est	Juin / juillet 2020

## RÉSULTATS ATTENDUS

Des pertes financières amoindries au maximum pour les organisations événementielles permettant à leur organisation de survivre et de rebondir.





INTERVENTION

SANITAIRE

© André-Olivier Lyra

## MESURE 6 ÉLABORATION D'UN PLAN DE SÉCURITÉ SANITAIRE PROVINCIAL

### ET CRÉATION D'OUTILS POUR LES ENTREPRISES

## TOURISTIQUES DE CHARLEVOIX

### OBJECTIF

En vue de la relance éventuelle des activités touristiques, le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), en étroite collaboration avec les associations sectorielles, les associations touristiques, l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, l'Institut du tourisme et d'hôtellerie du Québec et le ministère du Tourisme ont élaboré le Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique. Ce plan, approuvé par la santé publique, constitue la norme des pratiques à mettre en place pour assurer une reprise sécuritaire des activités et qui rassurera la clientèle.

#### ACTIONS

#### ÉCHÉANCIER

- |  |                 |
|--|-----------------|
| 1. Inventorier et transmettre au chargé de projet du Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique, le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), les besoins des entreprises touristiques charlevoisiennes | Mai 2020        |
| 2. Communiquer et transmettre le Plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique aux membres de Tourisme Charlevoix   | Mai / juin 2020 |
| 3. Travailler toute initiative qui facilitera la compréhension et la mise en application des différents standards mentionnés dans le plan  | En continu      |

### RÉSULTATS ATTENDUS

Une appropriation du plan par l'industrie touristique de Charlevoix et une mobilisation régionale pour mettre en place les différents standards mentionnés dans le plan.

## MESURE 7

### DÉVELOPPER DES FORMATIONS

### POUR FACILITER LA TRANSITION SANITAIRE

## OBJECTIF

Conjointement avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), Tourisme Charlevoix souhaite faciliter la transition sanitaire que la crise impose en mettant sur pied différentes formations pour ses membres, à l'intention des gestionnaires et des travailleurs.

ACTIONS	PARTENAIRES	ÉCHÉANCIER
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sonder les membres à savoir leur intérêt à suivre différentes formations et pour les gestionnaires et pour les travailleurs<ol style="list-style-type: none"><li>a) Mettre en place des mesures préventives en contexte de pandémie</li><li>b) Organiser le travail en phase de reprise des activités</li><li>c) Hygiène et salubrité au travail en contexte de pandémie</li><li>d) L'expérience client en contexte post pandémie</li></ol></li></ol>	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme	Mai 2020
<ol style="list-style-type: none"><li>2. Selon la demande, offrir une ou plusieurs de ces formations aux membres de Tourisme Charlevoix</li></ol>	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme	Juin 2020

## RÉSULTATS ATTENDUS

Des formations adaptées au contexte touristique et qui permettent aux gestionnaires et aux travailleurs des entreprises membres de Tourisme Charlevoix de se perfectionner dans ce nouveau contexte sanitaire.

## MESURE 8

## CRÉATION D'UNE UNITÉ

## SANITAIRE D'ACCOMPAGNEMENT

## DES ENTREPRISES TOURISTIQUES DE CHARLEVOIX

### OBJECTIF

La question de la mise en place des normes sanitaires est une grande priorité pour l'industrie touristique de Charlevoix. Le besoin d'accompagnement à cet égard s'était fait fortement sentir lors des consultations, Tourisme Charlevoix créera une unité sanitaire pour accompagner les membres de Tourisme Charlevoix dans cette transformation.



ACTIONS	PARTENAIRES	ÉCHÉANCIER
1. Créer un poste de coordonnateur(trice) à l'accompagnement sanitaire pour aider les membres dans cet environnement changeant		Juin 2020
2. Créer une liste de fournisseurs d'équipements sanitaires, mettant en priorité des produits charlevoisiens puis québécois (lorsque possible)	Chambre de commerce de Charlevoix MRC de Charlevoix MRC de Charlevoix-Est	Mai / juin 2020
3. Inventorier les besoins en équipements sanitaires des membres pour effectuer des achats groupés permettant des économies d'échelle		Juin 2020
4. Effectuer des visites en entreprise pour fournir des recommandations en matière de mise en place de mesures sanitaires		En continu

### RÉSULTATS ATTENDUS

Un accompagnement personnalisé dans la mise en place de mesures sanitaires permettant un déploiement rapide et économique des différents standards à mettre en place.

# ACCUEIL

© Francis Gagnon

## MESURE 9

## TRANSFORMER L'ACCUEIL PHYSIQUE POUR PROTÉGER ET RASSURER LES VISITEURS

### OBJECTIF

Les nouvelles normes sanitaires qui s'imposent dans le contexte de la pandémie touchent l'ensemble des secteurs de l'industrie touristique, notamment les lieux d'accueil. Dans un contexte de reprise des activités, il est nécessaire d'adapter l'accueil physique pour protéger non seulement les employés, mais également pour protéger et rassurer les visiteurs dans Charlevoix.

ACTIONS	ÉCHÉANCIER
1. Maintenir à jour un registre des entreprises touristiques ouvertes / fermées ainsi que des services disponibles	En continu
2. Évaluer quels bureaux d'information / d'accueil touristique ouvriront cet été afin d'assurer une pratique sécuritaire des activités d'accueil	Juin 2020
3. Implanter les normes du plan de sécurité sanitaire COVID-19 de l'industrie touristique dans les bureaux d'information / d'accueil touristique	Juin / Juillet 2020
4. Voir à déployer un service d'accueil hors-les-murs sporadique et selon différentes occasions (ex : en attente d'un traversier, sur la rue Saint-Jean-Baptiste à Baie-Saint-Paul, etc.)	En continu

### RÉSULTATS ATTENDUS

Un service d'accueil physique adapté aux normes sanitaires en vigueur dans lequel les visiteurs se sentent en pleine sécurité.

## MESURE 10

INTENSIFIER LA MIGRATION

VERS L'ACCUEIL NUMÉRIQUE

POUR S'ADAPTER AUX RÉALITÉS

DU MOMENT ET DE DEMAIN



## OBJECTIF

Les dernières années ont amené l'industrie touristique à migrer de plus en plus vers un accueil numérique. La crise de la COVID-19 n'ayant qu'intensifié l'importance de ce virage, Tourisme Charlevoix déploiera différentes initiatives pour permettre aux visiteurs de s'informer de manière virtuelle.

ACTIONS	ÉCHÉANCIER
1. Augmenter le personnel d'accueil affecté au numérique	Juin 2020
2. Diversifier les canaux numériques de contact (applications, textos, etc.)	Juillet 2020
3. Voir à implanter un système de clavardage en ligne	Juillet 2020
4. Évaluer la faisabilité technique d'implanter un service d'accueil / de conciergerie par visioconférence	Juillet 2020
5. Voir à créer des capsules vidéos d'information touristique disponibles sur le site Web de Tourisme Charlevoix	Automne 2020

## RÉSULTATS ATTENDUS

Un service d'accueil numérique avant-gardiste permettant aux visiteurs de s'informer depuis le confort de chez eux.

# COMMUNICATION

# MARKETING



## MESURE 11

### PLANIFIER UNE REPRISE

### DES ACTIONS

### DE PROMOTION STRATÉGIQUE

## OBJECTIF

La crise de la COVID-19 a entraîné momentanément l'arrêt complet des activités de promotion et de commercialisation réalisées par Tourisme Charlevoix. Les présentes mesures visent à dresser les grandes lignes d'un plan de relance progressif dans le but de retrouver le positionnement de choix dont bénéficie la destination sur les marchés qui lui sont porteurs. Le tout a été pensé afin de s'adapter selon l'évolution de la crise actuelle, mais aussi dans l'optique de permettre à la région et aux membres de Tourisme Charlevoix de bénéficier d'un effet de levier qui perdurera dans le temps.

## RÉSULTATS ATTENDUS

Une stratégie marketing agile et rassembleuse déployée selon l'évolution de la situation et de nouveaux chantiers marketing bénéfiques à l'ensemble de la destination à long terme.



PHASE	PHASE 1 LE CONFINEMENT : MAINTENIR LE CONTACT ET RÊVER DE CHARLEVOIX	PHASE 2 LA RÉOUVERTURE PROGRESSIVE DES ACTIVITÉS TOURISTIQUES AUX CHARLEVOISIENS	PHASE 3 LA RELANCE OFFICIELLE DES ACTIVITÉS TOURISTIQUES	PHASE 4 UNE REPRISE PLUS SOUTENUE DU TOURISME	PHASE 5 L'OUVERTURE VERS LES MARCHÉS ÉTRANGERS
<b>PUBLIC CIBLE</b>	Toutes les clientèles	Charlevoisiens et ouverture vers les marchés de proximité	Intra-Québec	Intra-Québec	Hors Québec
<b>STRATÉGIES / ACTIONS</b>	<p>1. Maintenir les communications avec nos audiences en évitant les appels à l'action;</p> <p>2. Susciter l'intérêt de la clientèle pour la région malgré le confinement;</p> <p><b>STRATÉGIES ET ACTIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création de contenu inspirationnel, pertinent et de qualité, qui permet de voyager à distance et d'approfondir ses connaissances sur la destination;</li> <li>- Favoriser un ton bienveillant dans le but de conforter la clientèle;</li> <li>- Diffusion de ces contenus aux audiences acquises par Tourisme Charlevoix : plateformes sociales, blogue et infolettres via les bases de données clients.</li> </ul>	<p>1.1 Inspirer les Charlevoisiens à un élan de solidarité en prévision d'une relance de l'industrie touristique à moyen terme;</p> <p>1.2 Inspirer la clientèle hors région à rêver de la destination en favorisant l'utilisation de nouveaux canaux de diffusion;</p> <p>2.1 Inciter les Charlevoisiens à découvrir leur région par la mise en place d'une mécanique simple, évolutive, et en lien avec la future plateforme créative qui sera déployée dans une prochaine phase;</p> <p>2.2 Favoriser le tourisme local, l'importance du tourisme dans la région et partager aux citoyens les mesures sanitaires mises en place par les intervenants touristiques au moment de la relance;</p> <p><b>STRATÉGIE ET ACTIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partage de récits inspirants, sous une thématique forte et rassembleuse;</li> <li>- Créer du contenu visant à partager différentes expériences vécues par des locaux;</li> <li>- Ajout d'incitatifs à découvrir de nouveaux lieux et à circuler sur le territoire.</li> </ul>	<p>Dans une optique où l'offre touristique disponible sur le territoire est apte à accueillir la clientèle, qu'elle est suffisante et qu'une reprise des activités touristiques est favorisée :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participer à une campagne nationale d'impulsion afin d'inciter les Québécois à visiter leur province;</li> <li>2. Déployer une stratégie spécifique aux marchés de proximité visant principalement les déplacements de type excursionnistes et/ou les courts séjours;</li> </ol> <p><b>STRATÉGIE ET ACTIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer du contenu visant à partager différentes expériences vécues par des locaux;</li> <li>- Miser sur les éléments distinctifs de la région et qui seront recherchés par les potentiels touristes;</li> <li>- Miser sur une approche circuits thématiques et/ou mise en valeur de secteurs géographiques via du contenu relatant l'expérience à destination en temps réel.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Déployer la nouvelle plateforme créative de Tourisme Charlevoix et l'intégrer à l'ensemble de nos actions de promotion;</li> <li>2. Inspirer les visiteurs potentiels dans les différents marchés porteurs pour la destination, à effectuer un séjour multi-activités avec nuitées;</li> </ol> <p><b>STRATÉGIE ET ACTIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Structurer l'offre par des appels à l'action par type d'intérêts.</li> </ul>	<p>À partir du moment où le déconfinement est vécu depuis une période critique donnée, que les nouveaux modes de consommation et de voyage sont clairs et intégrés par la population, et qu'une reprise des actions de promotion et de commercialisation sur les marchés hors Québec est planifiée par l'Alliance de l'Industrie touristique du Québec.</p>
<b>ÉCHÉANCIER</b>	En continu	Dès juin 2020	Court terme (0 à 6 mois)	Moyen terme (6 à 12 mois)	Long terme (12 à 18 mois)



© André-Olivier Lyra

## MESURE 12

## CRÉER UNE ÉQUIPE

## DE CRÉATION DE CONTENUS

## AU BÉNÉFICE DE LA DESTINATION ET DES MEMBRES DE TOURISME CHARLEVOIX

### OBJECTIF

La promotion et la communication seront deux éléments clés afin de rassurer la clientèle dans la reprise des activités touristiques et les inciter à voyager à nouveau dans la région. Les membres ayant exprimé le besoin d'obtenir un soutien supplémentaire en ce sens, Tourisme Charlevoix déploiera une équipe temporaire de création de contenus visant à les outiller d'une part, mais aussi à présenter la destination sous de nouveaux jours.

ACTIONS	ÉCHÉANCIER
1. Réaffecter des ressources et mise en place de l'équipe création de contenus	Juin 2020
2. Élaboration de la structure des contenus ainsi que la mécanique entourant les visites en entreprises	Juin 2020
3. Création des contenus planifiés	Été 2020
4. Partage des contenus ainsi que du matériel numérique (photos, vidéos ou autres) en temps réel. Diffusion par les membres et Tourisme Charlevoix	Été 2020

### RÉSULTATS ATTENDUS

Des entreprises touristiques mieux équipées grâce à du contenu personnalisé et la mise en valeur de la destination sous une nouvelle approche.

## MESURE 13

# ACCÉLÉRER ET OPTIMISER LA PRÉSENCE NUMÉRIQUE

## DES ENTREPRISES TOURISTIQUES



### OBJECTIF

La crise de la COVID-19 n'a fait qu'accentuer l'importance d'accélérer le virage numérique. Pourtant, encore trop d'entreprises dans Charlevoix sont peu présentes ou actives sur la sphère Google. En ce sens, Tourisme Charlevoix souhaite créer une équipe numérique afin d'optimiser le positionnement de la destination dans le parcours du voyageur, mais aussi d'accompagner les entreprises pour améliorer leur présence sur leur fiche Google Mon Entreprise.

ACTIONS	PARTENAIRES	ÉCHÉANCIER
1. Réaffecter des ressources afin de créer l'équipe numérique		Juin 2020
2. Établir une mécanique afin d'optimiser la présence des fiches entreprises Google des membres (mise à niveau des fiches, prises de photos et ajouts)	Alliance de l'industrie touristique du Québec	Juin 2020
3. Établir un calendrier de formation pour les entreprises et création d'outils d'accompagnement	Alliance de l'industrie touristique du Québec	Juin 2020
4. Réalisation du plan		Été 2020

### RÉSULTATS ATTENDUS

Des entreprises beaucoup plus visibles qui permettent à Charlevoix de devenir une des régions dont les entreprises sont les plus et les mieux numérisées au Québec.



## MESURE 14 AGIR COMME FACILITATEUR

### POUR LES MEMBRES

### EN PARTAGEANT L'OFFRE TOURISTIQUE DISPONIBLE

### EN TEMPS RÉEL SUR LE TERRITOIRE

## OBJECTIF

La venue de la crise actuelle incite Tourisme Charlevoix à revoir sa façon de procéder dans ses communications auprès des membres. Considérant que la reprise des activités touristiques se fera de façon progressive, selon les différents secteurs, et que le tout nécessitera de nombreuses mises à niveau et ajustements de l'offre en lien avec les nouvelles mesures imposées, il sera difficile pour les acteurs du milieu de recenser toute l'information à transmettre à la clientèle. De ce fait, Tourisme Charlevoix s'assurera de recueillir à fréquence régulière l'offre touristique disponible sur le territoire et de la transmettre à ses membres.

ACTIONS	ÉCHÉANCIER
1. Élaborer une mécanique afin de diffuser l'information aux membres	Juin 2020
2. Structurer l'information et l'acheminer aux membres	Dès juin 2020

## RÉSULTATS ATTENDUS

Des intervenants touristiques outillés afin de bien répondre à la clientèle quant à l'offre touristique disponible sur le territoire.

# OEUVRER

# VERS LE TOURISME DE DEMAIN



MESURE 15

FAIRE DE CHARLEVOIX

UNE DESTINATION LEADER

EN MATIÈRE D'ÉCORESPONSABILITÉ

## OBJECTIF

Élaborer une approche régionale efficace, inclusive et stratégique, qui permettrait à Tourisme Charlevoix, à moyen terme, de positionner Charlevoix comme une destination touristique davantage « écoresponsable », en phase avec ses partenaires.

## RÉSULTATS ATTENDUS

Faire de Charlevoix une destination quatre saisons reconnue et promue comme écoresponsable grâce à un leadership des entreprises de l'industrie touristique et de Tourisme Charlevoix.

ACTIONS	PARTENAIRES	ÉCHÉANCIER
1. Élaborer une charte d'engagement de l'industrie à s'engager à œuvrer vers une destination touristique davantage écoresponsable	Réserve de la biosphère de Charlevoix	Été 2020
2. Développer un projet régional fédérateur de fierté qui vise une multiplication d'adoption (et maintien) de pratiques de gestion écoresponsables auprès des membres.	Réserve de la biosphère de Charlevoix	Automne 2020
3. Permettre à la démarche de générer des projets d'amélioration ou de protection de nos écosystèmes, qui soient mesurables et concrets	Réserve de la biosphère de Charlevoix	Automne 2020

## MESURE 16

### TRAVAILLER DE CONCERT AVEC D'AUTRES PARTENAIRES

## POUR UNE VISION CONCERTÉE DES TERRITOIRES TOURISTIQUES

### OBJECTIF

Le touriste étant de plus en plus mobile, il nous amène à avoir une vision de l'expérience touristique qui dépasse les limites administratives et régionales. Tourisme Charlevoix souhaite s'associer à différents partenaires, notamment des associations touristiques régionales et sectorielles, pour définir des zones de pertinence touristique et œuvrer ensemble à une vision concertée de développement.

ACTIONS	PARTENAIRES	ÉCHÉANCIER
1. Rencontre exploratoire avec Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean	Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean	Mai 2020
2. Évaluer la faisabilité d'un premier projet porteur sur la zone de pertinence touristique Baie-Sainte-Catherine / Tadoussac / fjord du Saguenay	Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean Tourisme Côte-Nord	En cours
3. Voir à développer davantage de partenariats avec l'Office de tourisme de Québec	Office de tourisme de Québec	À venir
4. Rencontre exploratoire avec Tourisme Bas-Saint-Laurent	Tourisme Bas-Saint-Laurent	À venir

### RÉSULTATS ATTENDUS

Développer des synergies interrégionales où les acteurs travailleront ensemble sur une vision intégrée et durable de développement des territoires qui correspond aux attentes des visiteurs.

TOURISME  
**CHARLEVOIX**