

RELANCE TOURISTIQUE MONTÉRÉGIE

2020-2021



MESURES

TOURISME
MONTÉRÉGIE





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 la Montérégie.

Le tourisme est encore aujourd'hui l'une des industries les plus durement touchées par la COVID-19.

Tourisme Montérégie s'est assurée dès le début de la COVID-19 de collaborer avec les deux paliers gouvernementaux, l'Alliance de l'industrie touristique du Québec ainsi que les associations touristiques régionales et sectorielles afin de s'adapter à la crise et préparer la relance progressive de l'industrie touristique.

Un plan de relance de l'industrie touristique provincial a été déposé en juin par la Ministre avec un retour progressif par étape, pour l'ouverture des divers secteurs d'activités de l'industrie touristique du Québec.

Durant la crise de la COVID-19, Tourisme Montérégie a participé activement aux différentes tables économiques de la Montérégie afin de rester à l'affût de ce qui se faisait en région et de collaborer avec les différentes instances en prévision de l'élaboration du plan de relance de la destination touristique de la Montérégie.



Ce plan est complémentaire au plan d'actions annuel 2020-2021 déposé le 12 février 2020 au Conseil d'administration de Tourisme Montérégie.

Il est important de préciser que l'agilité est au cœur de ce plan puisqu'il se veut évolutif et flexible. Il sera donc bonifié ou ajusté en temps réel, en tenant compte de l'évolution de la situation.

Sept mesures spécifiques ont donc été ajoutées au plan d'actions initialement prévu en février 2020 en fonction des priorités actuelles dues à la crise sanitaire qui frappe notre industrie.

Ces mesures additionnelles sont là pour appuyer la reprise touristique de la région et soutenir les entreprises et entrepreneurs touristiques.

Ensemble, Montérégissons-nous pour la relance de l'industrie touristique de notre Montérégie juste parfaite!

1 REPRÉSENTER

Représentations
auprès des
différentes instances
économiques et
participation aux
différentes tables
de gestion de crise



L'industrie touristique du Québec et de la Montérégie ont été durement touchées. Les besoins des entreprises sont criants pour assurer leur survie et dépassent largement les capacités des partenaires régionaux. L'implication d'une grande diversité d'acteurs est nécessaire. Le but étant de sensibiliser les différentes instances régionales, provinciales et fédérales aux réalités des entreprises et de la région afin d'assurer la mise en place de mesures et de programmes de soutien aux entreprises pour aider et supporter ces dernières dans leur relance et celle de l'industrie touristique de la Montérégie.

1. Élaboration et dépôt du plan de contingence pour l'industrie et Tourisme Montérégie (avril);
2. Représentations auprès des instances fédérales, provinciales, régionales et du réseau de l'industrie touristique du Québec;
3. Participation quotidienne et hebdomadaire à la cellule de gestion de crise composée du MTO, l'Alliance et le réseau des Associations touristiques provinciales;
4. Participation hebdomadaire sur la table de concertation de la Montérégie Économique;
5. Collaboration aux différentes consultations du ministre responsable de la Montérégie;
6. Tournée régionale du DG et du directeur des affaires publiques (automne 2020).



2

SOUTENIR

Accompagnement et soutien aux entreprises durant et après la crise sanitaire

Tourisme Montérégie a mis en place une cellule de crise dès le début de la pandémie visant à accompagner individuellement les entreprises touristiques dans les différents questionnements et besoins occasionnés par la crise.

L'accompagnement et le soutien aux entreprises étant parmi les priorités existantes de Tourisme Montérégie, l'association maintiendra cet accompagnement de qualité et l'adaptera en temps réel à l'évolution de la situation pour venir constamment en aide aux des entreprises et partenaires touristiques

1. Création d'une cellule de crise en soutien aux entreprises durant les 4 mois intensifs de la crise sanitaire (cellule composée de 3 directeurs et de la direction générale);
2. Communication journalière et hebdomadaire avec les membres et partenaires sur la mise à jour des informations en lien avec la COVID-19, les divers programmes de soutien et l'état de la situation;
3. Maintien d'une offre d'accompagnement et de soutien de qualité auprès des entreprises touristiques après la période intensive de crise;
4. Visites des entreprises et entrepreneurs pour la mise en place de la phase 1 du projet Google Voyage en collaboration avec l'Alliance et DEC;
5. Allègement financier pour les entreprises membres de Tourisme Montérégie en offrant gracieusement la campagne de relance marketing agrément 2020;



6. Représentations auprès des instances gouvernementales provinciales pour le renouvellement de l'EPRT pour aider les entreprises et pour l'ajustement de l'EDNET en fonction des réels besoins de l'industrie;
7. Lancement et déploiement de l'EPRT de la Montérégie (volet 3): programme de soutien au développement de l'industrie touristique;
8. Maintien de l'EDNET avec les ajustements acceptés par le MTO.

3 ÉPAULER

Cellule d'accompagnement sanitaire afin de relayer l'information et d'épauler l'industrie dans la mise en place des mesures sanitaires et standards nécessaires

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQ-RHT), en étroite collaboration avec les associations sectorielles et 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 de l'industrie touristique et les plans des différents secteurs d'activités touristiques.

Ces plans, approuvés par la santé publique, constituent la norme des mesures à mettre en place pour assurer une reprise sécuritaire des activités. Tourisme Montérégie a donc constitué une cellule d'accompagnement sanitaire au sein de son équipe afin de relayer l'information et d'épauler l'industrie dans la mise en place des mesures sanitaires et standards nécessaires à une relance sécuritaire des différents secteurs d'activités touristiques.

1. Création d'une cellule d'accompagnement sanitaire au sein de l'équipe de Tourisme Montérégie;
2. Relayer l'information aux entreprises en temps réel sur les différents guides de sécurité sanitaires de l'industrie touristique;
3. Participer aux différentes formations pour être à l'affût des derniers développements et être à jour en matière de sécurité sanitaire;
4. Recommander des formations aux entrepreneurs en collaboration avec les associations touristiques sectorielles pour les supporter dans la mise en place du matériel nécessaire à la sécurité des visiteurs et de leurs employés;
5. Lancement et déploiement du volet 1 de l'EPRT Montérégie (volet sanitaire) en soutien aux entreprises.

4

INFORMER

Mise en place rapide et en temps réel de l'information quant à la reprise des activités touristiques pour les usagés, abonnés, membres et partenaires

La crise a nécessité une présence numérique accrue de l'équipe de Tourisme Montérégie sur les différentes initiatives mises en place par les attraits et services touristiques de la Montérégie durant la COVID-19. Le but étant de permettre aux visiteurs de s'informer rapidement et en temps réel de manière virtuelle sur la reprise des activités. Tourisme Montérégie s'est donc assurée de recueillir de manière régulière l'information sur l'offre touristique disponible sur le territoire et de la transmettre rapidement aux usagés, abonnés, membres et partenaires.

1. Intensifier l'information numérique sur l'offre touristique de la Montérégie;
2. Collaboration intensive avec les secteurs touristiques de la Montérégie sur l'état de situation et la relance à venir (rencontres hebdomadaires);
3. Adapter l'accueil physique de la Maison du Tourisme de la Montérégie pour protéger et rassurer les visiteurs;
4. Relayer de l'information touristique selon la reprise des différents secteurs d'activités;
5. Maintien du clavardage lors de la reprise des activités.

5 INNOVER

Élaboration d'un plan de relance marketing progressif et agile dans le but d'assurer la relance du positionnement de la Montérégie Juste Parfaite.

La crise sanitaire a entraîné un arrêt complet et momentané des offensives marketing et des activités de commercialisation de Tourisme Montérégie. Un plan de relance marketing progressif et agile a donc été rapidement élaboré par l'équipe dans le but d'assurer la relance du positionnement de la Montérégie Juste Parfaite.

Le tout a été réfléchi afin de s'adapter et rapidement à l'évolution de la reprise des activités et la relance de l'industrie dans le but de permettre à la région et aux entreprises touristiques de la Montérégie de bénéficier d'un effet de levier marketing gratuit qui perdurera tout au long de l'année 2020.

1. Présence numérique accrue au niveau du contenu et de la présence marketing numérique au bénéfice de toutes les entreprises touristiques, des secteurs touristiques et de la destination dans sa globalité durant la crise sanitaire et en prévision de la relance;
2. Création et diffusion d'un calendrier de contenu thématique hebdomadaire et annuel;
3. Élaboration de la Stratégie de relance marketing 2020-2021 de la Montérégie (en concertation avec l'Alliance ainsi que les secteurs touristiques de la Montérégie) et déploiement de ce dernier;
4. Élaboration du plan de relance du Tourisme d'affaires, Réseau de distribution, Mariage et déploiement de ces derniers;
5. Intégration du volet Tourisme d'affaires, mariages et événements au site Internet actuel;
6. Maintien des activités spécifiques prévues au plan d'actions 2020-2021;
7. Élaboration du plan marketing de la destination 2021-2023.

6

S'ADAPTER

Maintien des activités essentielles de l'organisation, sa saine gestion et le soutien aux entreprises et partenaires



La crise sanitaire qui nous affecte demande énormément d'agilité et de flexibilité de la part de Tourisme Montérégie. Les choses vont à une vitesse phénoménale. Cette crise met à l'épreuve notre résilience et appelle notre capacité d'adaptation comme jamais auparavant. Ce qui était valide la semaine dernière, n'est déjà plus d'actualité aujourd'hui.

De plus, personne au sein de notre cellule d'équipe de gestion n'est à l'abri de ce virus virulent. Aucun délai de départ n'existera advenant que l'un et/ou l'autre d'entre nous soient affectés.

La prise de responsabilités était donc à prévoir rapidement. Un plan de contingence a donc été réalisé dans un premier temps pour l'organisation et chacun des membres de la direction pour assurer le maintien des activités essentielles de l'organisation, sa saine gestion et le soutien aux entreprises et partenaires.

En parallèle, un plan de relance de l'industrie s'est également vu élaboré dans le but de représenter les enjeux des entreprises et de la région afin de venir rapidement en aide aux entreprises et partenaires touristique de la Montérégie en prévision de la relance de l'industrie.

1. Affection des surplus financiers de Tourisme Montérégie pour la relance de l'industrie touristique de la Montérégie ;
2. Saine gestion et suivi serré du budget 2020-2021 ;
3. Renouvellement du protocole d'entente ATR-MTO – période de transition d'un an ;



4. Représentation et participation aux divers comités des ATR et du MTO en prévision du futur protocole 5 ans avec le MTO et des enjeux qui s'y rattachent;
5. Prendre part aux différentes activités et comités nationaux de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec, du ministère du Tourisme et du réseau sur l'avenir de l'industrie touristique et le modèle de gouvernance des associations;
6. Assurer une participation active de l'ATR sur les différentes tables de concertation et les comités économiques régionaux concernant l'avenir de la destination, le soutien et l'accompagnement aux entreprises;
7. Création d'un poste de conseillère stratégique;
8. Adapter les aires de travail et aires communes de la corporation pour le retour des employés en septembre ainsi que pour la sécurité de tous et chacun.

7

DÉVELOPPER

Développement et structuration de l'offre de la Montérégie en collaboration avec les différents entrepreneurs, promoteurs et partenaires régionaux

L'absence de barrière géographique en Montérégie nous amène à réfléchir à un éventuel et possible positionnement territorial économique de notre Montérégie Juste Parfaite.

L'expérience touristique et le développement de produits dépassent, quant à eux, les limites des différents secteurs touristique de la Montérégie et de la région.

Tourisme Montérégie travaille donc de concert avec les différents entrepreneurs, promoteurs, partenaires régionaux dans le développement et la structuration de l'offre de la destination.

De plus, Tourisme Montérégie s'assure de collaborer et de concerter les associations touristiques régionales limitrophes et certaines associations touristiques sectorielles afin d'assurer une vision concertée de développement des produits et des expériences qui touchent respectivement nos territoires et secteurs d'activités.

1. Assurer un accompagnement de qualité aux entrepreneurs ayant un projet touristique ou un besoin spécifique en structuration de l'offre et en accompagnement;
2. Élaboration et mise en place de la Planification stratégique touristique de la Montérégie 2021-2024 (organisation et destination) de concert avec le milieu;
3. Travailler de concert avec les partenaires régionaux sur une vision concertée du développement de la destination et vers une approche potentielle de marketing territorial;



4. Participer aux différentes tables de concertation et comités de travail en lien avec les différents grands projets de développement et de structuration de l'offre touristique de la Montérégie;
5. Réalisation de l'étude sur le portrait de l'offre culturelle de la Montérégie;
6. Projet de soutien aux restaurateurs et hôteliers sur l'inventaire des produits alcoolisés de la Montérégie;
7. Élaboration du Plan d'actions stratégique en tourisme d'affaires à la suite du diagnostic provincial et régional en tourisme d'affaires;
8. Évaluer la pertinence du développement de l'outil de partage en RH avec EAQ;
9. Maintien des actions de développement et de structuration de l'offre prévues au plan d'actions 2020-2021.

A man and a young boy are sitting on a large, flat rock on a hillside, looking out over a vast, green valley. The man is wearing a light blue jacket and a patterned cap, and the boy is wearing a green striped shirt. The valley below is filled with rolling green fields, some with small white buildings or barns. The background shows a hazy horizon under a clear sky. The overall scene is peaceful and scenic.

MONTÉRÉGIE

J U S T E P A R F A I T E

Questions et commentaires
T. 450 466-4666