

Bilan 2012 du Plan stratégique de développement et d'aménagement touristique de la région du
Fjord du Saguenay

Rapport final

Présenté à :

SADC du Fjord

Monsieur André Nepton, directeur général

Par :

Isabel Brochu, consultante en développement

Professionnelle de recherche

En collaboration avec :

Jean-Guillaume Simard

26 mars 2012

Tables des matières

1. Mise en contexte et rappel du mandat.....	3
2. La méthode utilisée.....	3
3. Hébergement.....	7
4. Bilan des actions.....	15
5. Commentaires des intervenants municipaux.....	23
6. Les partenaires.....	26
7. La navette maritime du Fjord.....	29
8. La Route du Fjord.....	31
9. Conclusion.....	33
10. Bibliographie.....	34

1. Mise en contexte et rappel du mandat

La SADC du Fjord a réalisé un diagnostic du secteur *tourisme d'aventure et écotourisme* du territoire du Fjord en septembre 2004. Par la suite, en juin 2005, l'organisation a adopté le «Plan stratégique de développement et d'aménagement touristique de la région du Fjord du Saguenay». Ce plan comprend notamment un énoncé de vision, les éléments d'un concept stratégique global et un plan d'action détaillé pour chacune des huit municipalités du territoire (Sagard est inclus dans Petit-Saguenay). Ce Plan sert de cadre de référence et oriente les interventions de la SADC du Fjord, et en principe de ses principaux partenaires de développement, depuis près de sept ans en ce qui a trait au développement touristique du territoire. Notons que l'Agence de développement du Fjord a assuré la coordination et l'application de la Route du Fjord pendant plusieurs années. Afin de mieux orienter les interventions futures, les administrateurs de la SADC du Fjord souhaitent maintenant faire un bilan des réalisations par rapport aux objectifs de ce Plan : Quels projets et actions ont été réalisés jusqu'à maintenant? Les objectifs sont-ils atteints au niveau de l'hébergement?

Le mandat consistait à réaliser un bilan des objectifs et actions prévus dans le «Plan stratégique de développement et d'aménagement touristique de la région du Fjord du Saguenay» déposé en 2005. Il s'agissait essentiellement de dresser un bilan objectif des réalisations et non une analyse stratégique des résultats, une identification des causes explicatives des projets non réalisés ou une évaluation de la qualité des interventions. Finalement, le mandat ne visait pas à revoir les éléments du diagnostic comme, par exemple, l'analyse des marchés, clientèles potentielles ou destinations concurrentes.

2. La méthode utilisée

La méthode proposée au départ s'articulait autour des quatre éléments clés qui sont ciblés dans le plan :

- Les villages
- L'hébergement
- La navette maritime
- La route du Fjord (avec intégration de la Route de la Biodiversité)

Le bilan de l'élément «Les villages» a été réalisé à travers le plan d'action détaillé des villages par l'entremise de rencontres avec des intervenants de chacune des municipalités du territoire. Celles-ci ont été réalisées par M. Camil Morin, agent de développement à la SADC du Fjord. Trois rencontres de travail entre M. Morin et les consultants ont

permis d'ajuster la formule du questionnaire et la procédure de mise à jour des plans détaillés de chaque municipalité (tableau 1).

Les entrevues avec les intervenants municipaux se sont déroulées en deux étapes :

- Utilisation d'un bref questionnaire pour mesurer la collaboration avec divers partenaires (annexe 2).
- Vérification de chacune des actions prévues dans le plan détaillé pour évaluer le niveau d'avancement : réalisé en totalité, réalisé en partie, non réalisé, projet en cours et projet abandonné.

Les résultats sont présentés sous deux formes. La première permet de dresser un bilan quantitatif des actions réalisées (section 4) en fonction des axes et des municipalités. Les résultats bruts et les plans complets détaillés, comprenant le niveau d'avancement, sont présentés dans l'annexe 1.

Le volet hébergement concerne surtout la compilation des statistiques qui permettront de voir l'évolution (nombre de chambres, de sites de camping, etc.) de ce secteur. Ces données sont présentées dans la section 3.

Pour compléter les résultats obtenus suite aux rencontres de M. Morin, les consultants ont réalisé des entrevues avec les partenaires initiaux du plan stratégique afin de valider l'utilisation du plan directeur du Fjord sur leur stratégie d'intervention respective :

- Parc national du Fjord-du-Saguenay
- Développement économique Canada (DEC)
- Parc Marin du Saguenay-Saint-Laurent
- Croisières Fjord Saguenay
- Association touristique régionale (ATR)
- Créneau d'excellence Tourisme d'aventure et écotourisme
- Promotion Saguenay
- MRC du Fjord-du-Saguenay
- Ministère du Tourisme

Il n'y a pas eu d'entrevue avec le Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation du Québec (MDEIE) tel que prévu au départ. On nous a référé au Créneau d'excellence Tourisme d'aventure et écotourisme. Nous avons ajouté Parc Marin du Saguenay-Saint-Laurent et Croisières Fjord Saguenay dans la liste des partenaires prévus dans le mandat initial.

Tableau 1. Rencontres avec les intervenants des municipalités

Rencontres	Intervenants	Dates
Rencontre SADC et consultants	Camil Morin, SADC du Fjord Isabel Brochu, chargée de projet Jean-Guillaume Simard, consultant	4 janvier 2012
Petit-Saguenay	Jean Bergeron, agent de développement	12 janvier 2012
Rivière-Éternité	Alain Gagné, agent de développement	19 janvier 2012
Rencontre SADC et consultants	Camil Morin, SADC du Fjord Isabel Brochu, chargée de projet Jean-Guillaume Simard, consultant	23 janvier 2012
Sainte-Rose-du-Nord	Laurent Thibeault, maire	30 janvier 2012
Saint-Fulgence	Gilbert Simard, maire Delphine Lagadec, agente de développement	30 janvier 2012
Ferland-et-Boilleau	Eric Simard, Coopérative forestière Ferland-et-Boilleau Karen Otis, agente de développement	8 février 2012
Saint-Félix-d'Otis	Hélène Gagnon, directrice Site de la Nouvelle-France	9 février 2012
Sacré-Cœur	Claude Duchesne, La ferme 5 étoiles et membre du Comité touristique de Sacré-Cœur	15 février 2012
L'Anse-Saint-Jean	Marina Lavoie, présidente du Comité touristique Daniel Corbeil, secrétaire général de la municipalité de L'Anse-Saint-Jean	16 février 2012
Rencontre SADC et consultants	Camil Morin, SADC du Fjord Isabel Brochu, chargée de projet Jean-Guillaume Simard, consultant	17 février 2012

Le questionnaire de base, utilisé pour les entrevues avec les partenaires, est présenté en annexe 2. Nous avons une grille d'entretien spécifique pour chaque partenaire afin de valider certaines actions des plans détaillés des municipalités où le partenaire était ciblé (voir tableau 2). Les entrevues avec Promotion Saguenay et Croisières Fjord Saguenay ont permis d'approfondir les projets de navette maritime et de Route du Fjord. Le niveau de connaissance et l'utilisation du concept de Route du Fjord ont aussi été vérifiés avec les partenaires lors des entrevues.

Tableau 2. Entrevues avec les partenaires

Partenaires	Responsables	Dates des entrevues
Parc national du Fjord-du-Saguenay	Daniel Groleau	19 mars 2012
Développement économique Canada	Daniel Pedneault	14 mars 2012 (téléphonique)
Association touristique régionale	Carol Martel	21 mars 2012
Responsable du Créneau d'excellence Tourisme d'aventure et écotourisme	Patrick Bérubé	7 mars 2012
Promotion Saguenay	Nathalie Gaudreault	26 mars 2012
MRC du Fjord-du-Saguenay	Steeve Lemyre	22 mars 2012 (téléphonique)
Ministère du Tourisme*	Jean-Luc Bessette	7 mars 2012 (courriel)
Parc Marin du Saguenay-Saint-Laurent	Nathael Bergeron	8 mars 2012
Croisières Fjord Saguenay	Bertrand Picard Jérôme Gouron	27 mars 2012

* Monsieur Bessette ne souhaitait pas répondre au questionnaire. Il a expédié des réponses fragmentaires par courriel.

3. Hébergement

Le plan stratégique de développement et d'aménagement touristique de la région du Fjord du Saguenay (ci-après plan Zins) avait fixé des objectifs pour l'augmentation des unités d'hébergement. À partir des indicateurs du taux d'occupation régionale, de la durée moyenne de séjour et de l'achalandage touristique, le rapport suggérait un scénario cible de 3 186 unités pour le territoire. Le tableau 3 présente la projection espérée en hébergement. Rappelons que le scénario A prévoyait une augmentation de 882 unités.

Tableau 3. Projection des besoins en hébergement- Scénario B

	Situation en 2005	Ajout	Situation espérée (2009)
Camping (sites)	695	583	1 278
Hôtels et gîtes (chambres)	172	972	1 144
Chalets (équivalent chambres)*	375	389	764
Total	1 242	1 944	3 186

Source : Plan stratégique de développement et d'aménagement touristique de la région du Fjord du Saguenay, 2005. Notez que nous avons corrigé une petite erreur de calcul dans le tableau original qui donnait plutôt 3 185 unités.

* Le calcul de cet indicateur consiste à prendre le nombre de résidences de tourisme X par 2.5 unités. Nous avons suivi la même règle afin de faire un comparatif.

Voyons d'abord l'évolution des principaux indicateurs qui ont servi de base à l'élaboration des scénarios. Le tableau 4 présente les taux d'occupation pour la région de 2002 à 2011. Ces données ne sont pas disponibles pour le territoire du Fjord. Le scénario B retenu dans le plan Zins se basait sur un taux d'occupation moyen régional de 40,3% avec, comme hypothèse de base, qu'il serait inférieur de 10% dans la région du Fjord. Le tableau 4 montre que ce taux moyen a diminué sauf en 2006. Selon le taux moyen d'occupation annuel, seules les années 2002 (40,1%) et 2006 (40,4%) présentent un taux supérieur à 40%. Ces chiffres restent fortement tributaires des taux élevés recensés pour les mois de juillet et août. L'année 2009 (33,7%) est celle qui présente le taux d'occupation annuel le plus faible.

Tableau 4. Taux d'occupation moyen au Saguenay – Lac-Saint-Jean

	Jan.	Fév.	Mars	avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Moy.
2002	29,9	35,1	21,4	32,7	37,5	45,4	65,7	66,7	43,2	35,0	28,4	40,3	40,1
2003	29,3	37,3	31,4	35,2	34,2	34,3	53	54	34,7	31,6	25,3	21,6	35,2
2004	26,9	30	28,5	31,1	32,9	33,7	59,1	58,2	38,8	31,8	27,4	26,8	35,4
2005	28,6	34,7	31,1	28,6	36,7	37,3	60,4	61	46,1	36,8	29,9	26,6	38,2
2006	33	40	38,3	32,5	34,8	36,2	61,4	62,5	48,3	42,4	30,3	25,2	40,4
2007	28,5	40,3	32,6	29,9	33,3	39,8	51,3	61,8	44,6	39,1	32	28,4	38,5
2008	34,1	39,6	34,7	37,3	29,3	34	50	59,8	42,1	36,6	29,1	24,2	37,6
2009	27,7	33,2	32,4	27,2	25,2	32,8	50,6	57,3	38,8	30,9	23,1	25,3	33,7
2010	28,9	36,9	28,8	26,3	38,2	39,4	53,2	61,6	48,2	34,2	32,7	29,8	38,2
2011	33,9	40,8	38,1	35,4	30,2	37,3	49,2	56	41,2	40,3	25,9	n.d.	38,9

Source : Tourisme Québec, 2011. http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/bulletins_info/bulletin/2011/

Note : La donnée de décembre 2011 n'était pas disponible lors de l'écriture de ce rapport.

L'évolution des deux autres indicateurs est présentée dans le tableau 5 : durée moyenne de séjour et fréquentation touristique au Saguenay – Lac-Saint-Jean (achalandage). Malheureusement, la méthode de calcul de la durée moyenne de séjour a été modifiée et nous ne pouvons pas comparer avec le plan Zins. Toutefois, il est clair que la fréquentation touristique régionale a diminué et que le maintien et/ou l'augmentation du taux d'occupation de 40% ne se sont pas concrétisés. Pour la fréquentation touristique annuelle, après une légère hausse entre les années 2006 et 2007, nous constatons une baisse marquée du nombre de touristes en 2008. Nous pouvons supposer que l'évolution négative des indicateurs de taux d'occupation et d'achalandage influencent les résultats pour l'ajout des unités d'hébergement dans le territoire du Fjord.

Tableau 5. Évolution de la durée de séjour et de la fréquentation touristique annuelle au Saguenay – Lac-Saint-Jean

Année	Durée de séjour moyenne (jour)	Fréquentation annuelle
2008	3,0	953 000
2007	3,1	1 106 000
2006	n.d.	1 105 000
2005	n.d.	n.d.
2004	3,0	1 274 000

Source : Tourisme Québec

Note importante : Les Données sont tirées de l'Enquête *sur les voyages des résidents du Canada (EVRC)* de Statistique Canada qui remplace l'Enquête *sur les voyages des Canadiens (EVC)* depuis 2005. Les données de 2006 ne sont donc pas comparables avec celles des années précédentes en raison de changements méthodologiques.

La restauration et l'hébergement

Les données présentées dans les tableaux d'hébergement suivants ont été compilées à partir du guide touristique de 2011, ce qui correspond à la méthode utilisée lors du diagnostic en 2004. Les données de 2002 sont tirées du Rapport d'étape diagnostic (septembre 2004). De cette façon, il est possible de suivre l'évolution des unités d'hébergement.

De façon générale, nous observons une diminution du nombre de places assises entre 2002 et 2011, celles-ci passant de 996 à 858, soit une différence de 138 places (tableau 6). Le nombre entre les parenthèses indique les places assises en terrasse. Une analyse plus spécifique révèle deux phénomènes. On remarque d'abord une augmentation substantielle du nombre de places assises pour les catégories « \$ » et « \$\$ » entre 2002 et 2011. En second lieu, il y a une disparition complète des places assises pour les catégories « \$\$\$ » et « non-classé » pour la même période.

Le tableau révèle également qu'il existe 291 places assises sur les terrasses des différents établissements dans les différentes catégories. Toutefois, étant donné l'absence de ce genre de données pour l'année 2002, il est impossible d'en évaluer l'évolution.

L'analyse par municipalité révèle que Sainte-Rose-du-Nord, Sacré-Cœur, L'Anse-Saint-Jean, Rivière-Éternité, Saint-Félix-d'Otis et Ferland-et-Boileau ont toutes vu diminuer le nombre de places assises. Pour les municipalités de Rivière-Éternité, de Saint-Félix-d'Otis et de Ferland-et-Boileau, il y a une disparition complète (témoin de l'absence d'établissement de restauration classé). Pour ce qui est de Sainte-Rose-du-Nord, Sacré-Cœur et L'Anse-Saint-Jean, la diminution des places est associée à la disparition de celles associées à la catégorie « \$\$\$ ».

L'analyse par municipalité révèle également que seules les municipalités de Saint-Fulgence et de Petit-Saguenay ont vu cet indicateur augmenter pour la période 2002-2011. Pour ces deux municipalités, l'augmentation du nombre de places est associée aux catégories « \$ » et « \$\$ ». Toutefois, soulignons la disparition pour ces mêmes municipalités des places pour les catégories « \$\$\$ » et « non classé ».

Tableau 6. Restauration : nombre de places assises (note 1)

Municipalités	\$		\$\$		\$\$\$		\$\$\$\$		Non classé		Total	
	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011
Petit-Saguenay	-	118 (40)	-	147 (16)	140	-	-	-	120	-	260	265 (56)
L'Anse-Saint-Jean	-	-	260	292 (127)	66	-	-	-	-	-	326	292 (127)
Rivière-Éternité	-	-	-	-	60	-	-	-	-	-	60	-
Saint-Félix-d'Otis	-	-	2	-	3	-	-	-	-	-	5	-
Ferland-et-Boilleau	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3	-
Saint-Fulgence	-	105 (10)	-	40	-	-	-	-	120	-	120	145 (10)
Sainte-Rose-du-Nord	32	34 (58)	24	40 (40)	60	-	-	-	-	-	116	74 (98)
Sacré-Coeur	-	-	56	82	50	-	-	-	-	-	106	82
Total	32	257 (108)	345	601 (183)	379	-	-	-	240	-	996	858 (291)

Note 1 : Le nombre entre parenthèses indique les places assises sur les terrasses. Cette donnée n'existait pas en 2002.

En règle générale, il y a une augmentation du nombre de chambres en hôtel pour la période comprise entre 2002 et 2011, celles-ci passant de 172 à 194, soit une augmentation de 22 chambres (tableau 7). Cette augmentation est associée aux catégories « ** », « *** » et « non classé ». La catégorie « **** » enregistre pour sa part une baisse du nombre d'unités. Mentionnons la disparition du nombre de chambres dans la catégorie « * ».

Les municipalités de Petit-Saguenay, L'Anse-Saint-Jean et Saint-Fulgence enregistrent une augmentation du nombre de chambres. Cette augmentation est associée à la catégorie « *** » pour Petit-Saguenay et L'Anse-Saint-Jean et aux catégories « * » et « non-classé » pour Saint-Fulgence. L'ensemble des autres municipalités voit le nombre de chambres baisser. Soulignons que dans la municipalité de Rivière-Éternité, nous observons la disparition complète du nombre de chambres en hôtel / gîtes.

Tableau 7. Hébergement : nombre de chambres en hôtels / gîtes

	*		**		***		****		*****		Non-classé		Total	
	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011
Petit-Saguenay	-	-	4	-	21	31	-	-	-	-	-	-	25	31
L'Anse-Saint-Jean	-	-	9	9	29	55	14	4	-	-	-	-	52	68
Rivière-Éternité	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9	-
Saint-Félix-d'Otis	-	-	2	-	3	2	-	-	-	-	-	-	5	2
Ferland-et-Boilleau	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saint-Fulgence	-	-	-	23	7	-	-	3	-	-	11	20	18	46
Sainte-Rose-du-Nord	-	-	6	-	24	22	-	-	-	-	-	-	30	22
Sacré-Coeur	12	-	4	4	17	21	-	-	-	-	-	-	33	25
Total	21	-	25	36	101	131	14	7	-	-	11	20	172	194

De façon générale, nous observons une diminution du nombre d'unités de résidence de tourisme/chalets pour la période 2002-2011, celles-ci passant de 150 à 104 unités, soit une diminution de 46 unités (tableau 8). Cette diminution s'explique en grande partie par la disparition des unités dans la catégorie « non-classé ». Pour l'ensemble des autres catégories, exception faite des « ***** », nous observons une augmentation.

Tableau 8. Hébergement : nombre d'unités de résidence de tourisme/chalets

	*		**		***		****		*****		Non-classé		Total	
	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011
Petit-Saguenay	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	76	-	76	7
L'Anse-Saint-Jean	-	-	-	-	37	65	-	1	-	-	-	-	37	66
Rivière-Éternité	-	-	10	10	-	1	-	-	-	-	-	-	10	11
Saint-Félix-d'Otis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Ferland-et-Boilleau	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	24	-	27	-
Saint-Fulgence	-	-	-	7	-	7	-	1	-	-	-	-	-	15
Sainte-Rose-du-Nord	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sacré-Coeur	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	7	13	17	37	73	-	2	-	-	100	-	150	104

L'analyse par municipalité révèle que les municipalités de L'Anse-Saint-Jean, Rivière-Éternité, Saint-Félix-d'Otis et Saint-Fulgence enregistrent une augmentation du nombre d'unités pour la période 2002-2011. Les municipalités de Petit-Saguenay et Ferland-et-Boileau voient leur nombre d'unités diminuer de manière marquée, associée dans les deux cas à la disparition des unités dans la catégorie « non-classé ».

Le nombre de sites de camping a augmenté entre 2002 et 2011, passant de 695 à 717 sites, soit une augmentation de 22 sites (tableau 9). Cette augmentation est associée à l'ajout de sites dans les catégories « aucun », « *** » et « **** ». Nous notons la disparition du nombre de sites pour des catégories « * », « ***** » et « non-classé » tandis que la catégorie « ** » enregistre quant à elle une forte diminution du nombre de sites.

Tableau 9. Nombre de sites de camping

	Aucun		*		**		***		****		*****		Non-classé		Total	
	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011	2002	2011
Petit-Saguenay	-	-	-	-	25	25	-	-	61	61	-	-	-	-	86	86
L'Anse-Saint-Jean	-	-	-	-	-	-	40	-	53	133	-	-	-	-	93	133
Rivière-Éternité	-	-	-	-	84	-	-	131	-	-	-	-	-	-	84	131
Saint-Félix-d'Otis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	209	-	-	128	-	128	209
Ferland-et-Boileau	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	71	-	39	-	110	-
Saint-Fulgence	-	-	-	-	-	19	55	53	-	-	-	-	-	-	55	72
Sainte-Rose-du-Nord	-	46	-	-	46	-	-	-	-	-	-	-	-	-	46	46
Sacré-Coeur	26	26	67	-	-	-	-	14	-	-	-	-	-	-	93	40
Total	26	72	67	-	155	44	95	198	114	403	71	-	167	-	695	717

L'analyse par municipalité révèle que le nombre de sites dans les municipalités de L'Anse-Saint-Jean, Rivière-Éternité, Saint-Félix-d'Otis et Saint-Fulgence augmente de manière notable entre 2002 et 2011. Pour ce qui est des municipalités de Ferland-et-Boileau et de Sacré-Cœur, celles-ci enregistrent des diminutions. Dans la municipalité de Ferland-et-Boileau, on note une disparition complète.

Le tableau suivant permet de faire un bilan global de la situation des unités d'hébergement dans chacune des municipalités.

Tableau 10. Évolution des unités d'hébergement dans chaque municipalité

	Hôtels/Gites	Résidences de tourisme /chalet	Camping	Total
Petit-Saguenay	Augmentation	Diminution	Stabilité	Diminution
L'Anse-Saint-Jean	Augmentation	Diminution	Augmentation	Augmentation
Rivière-Éternité	Diminution	Augmentation	Augmentation	Augmentation
Saint-Félix-d'Otis	Diminution	Augmentation	Augmentation	Augmentation
Ferland-et-Boilleau	Aucun	Diminution	Diminution	Diminution
Saint-Fulgence	Augmentation	Augmentation	Augmentation	Augmentation
Sainte-Rose-du-Nord	Diminution	Aucun	Stabilité	Diminution
Sacré-Coeur	Diminution	Aucun	Diminution	Diminution
Total	Augmentation	Diminution	Augmentation	Augmentation

Note : «Aucun» signifie qu'il n'y avait aucune unité, ni en 2002, ni en 2011.

Au final, l'offre globale d'unités d'hébergement augmente pour la période comprise entre 2002 et 2011. Nous remarquons toutefois que des trois catégories d'hébergement, seule celle des résidences de tourisme / chalets enregistre une diminution globale. L'analyse par municipalité révèle que L'Anse-Saint-Jean, Rivière-Éternité, Saint-Félix-d'Otis et Saint-Fulgence voient l'offre d'unités d'hébergement augmenter tandis que dans les municipalités de Petit-Saguenay, Ferland-et-Boilleau, Sainte-Rose-du-Nord et Sacré-Cœur l'offre d'hébergement diminue.

Le tableau 11 montre que le scénario B espéré dans le plan Zins n'a pas été atteint en 2011. Comme nous l'avons dit plus haut, deux indicateurs régionaux n'ont pas suivi les prédictions de base, ce qui influence les résultats.

Tableau 11. Bilan selon le scénario B du plan Zins

	Situation espérée (2009) selon le scénario B	Situation en 2011	Écart
Camping (sites)	1 278	717	(561)
Hôtels et gîtes (chambres)	1 144	194	(950)
Chalets (équivalent chambres)*	764	260*	(504)
Total	3 186	1 171	(2 014)

Source : Plan stratégique de développement et d'aménagement touristique de la région du Fjord du Saguenay, 2005. Notez que nous avons corrigé une petite erreur de calcul dans le tableau original qui donnait plutôt 3 185 unités.

* Le calcul de cet indicateur consiste à prendre le nombre de résidences de tourisme X par 2.5 unités. Nous avons suivi la même règle afin de faire un comparatif. Dans ce cas-ci : 104 résidences X 2.5 unités = 260 chalets (équivalent chambres).

4. Bilan des actions

Cette partie présente les données compilées à partir des informations recueillies par M. Camil Morin dans chacune des municipalités. La compilation considère uniquement les réponses données par les intervenants de chaque municipalité et non celles des partenaires. Le lecteur pourra comparer l'évaluation des intervenants avec celle des partenaires dans les plans complets détaillés (annexe 1). Des notes explicatives ont été ajoutées suite aux entrevues avec les partenaires.

On note dans le tableau 12 que trois organisations sont identifiées comme «collaborateur» par l'ensemble des municipalités : MRC du Fjord-du-Saguenay, SADC du Fjord et CLD du Fjord. Leurs interventions sont surtout d'ordre financier (tableau 13).

Tableau 12. Collaboration avec les partenaires

Partenaires	Oui	Non	Un peu
Parc national du Fjord-du-Saguenay	62,5%	25%	12,5%
DEC	75%	25%	0%
MDEIE	37,5%	62,5%	0%
Créneau d'excellence Tourisme d'aventure et écotourisme	12,5%	75%	12,5%
Promotion Saguenay	87,5%	0%	12,5%
MRC du Fjord-du-Saguenay	100%	0%	0%
ATR	50%	50%	0%
Tourisme Québec	37,5%	62,5%	0%
MAMROT	62,5%	37,5%	0%
SADC du Fjord	100%	0%	0%
CLD du Fjord	100%	0%	0%
Centre local d'emploi	75%	25%	0%

On constate que le niveau de collaboration est plus faible avec Tourisme Québec, qui n'a pas de bureau régional, et le MDEIE. Notons toutefois que ce dernier Ministère intervient en grande partie à travers le Créneau d'excellence

Tourisme d'aventure et écotourisme qui a, lui aussi, un taux assez faible (12,5%). L'ATR, qui a une mission régionale, a un taux de 50%. Le MDEIE, DEC et le CLE interviennent surtout financièrement sur le territoire, ce qui correspond davantage à leur mission respective. Il faut préciser que ces taux sont calculés à partir des réponses recueillies lors des entrevues. Il est possible, et même très probable, que des collaborations existent entre les partenaires et d'autres organisations dans chacune des municipalités.

Le tableau 13 présente le type de collaboration entre les différents partenaires et les intervenants du milieu. Les données proviennent de ceux qui ont répondu «oui» à la première question. Il s'agit donc d'un très petit échantillon qu'il faut interpréter avec prudence.

Tableau 13. Type de collaboration avec les partenaires

Partenaires	Financière	Collaboration	Partenaire
Parc national du Fjord-du-Saguenay	14,3%	71,4%	14,3%
DEC	85,7%	14,3%	0%
MDEIE	100%	0%	0%
Créneau d'excellence Tourisme d'aventure et écotourisme	Non précisé	Non précisé	Non précisé
Promotion Saguenay	66,7%	33,3%	0%
MRC du Fjord-du-Saguenay	63,4%	36,4%	0%
ATR	25%	50%	25%
Tourisme Québec	66,7%	0%	33,3%
MAMROT	66,7%	33,3%	0%
SADC du Fjord	66,7%	33,3%	0%
CLD du Fjord	75%	25%	0%
Centre local d'emploi	80%	20%	0%

Du point de vue des municipalités, c'est L'Anse-Saint-Jean qui affirme avoir le plus de collaboration. Elle est d'ailleurs ciblée directement dans la stratégie de développement comme étant le pôle principal de séjour et d'activités des «villages du Fjord». Sainte-Rose-du-Nord affiche un taux de 50% alors qu'elle est aussi ciblée dans la stratégie mais comme pôle de séjour et d'activités complémentaires au pôle de L'Anse-Saint-Jean.

Le prochain tableau montre les données de collaboration pour chacune des municipalités. On voit que le taux de collaboration tend à diminuer de la Couronne Sud vers le Nord (sauf pour Sacré-Cœur et Ferland-et-Boilleau qui a par ailleurs un statut un peu particulier de par sa position géographique et dans le circuit touristique du Fjord).

Tableau 14. Collaboration avec les partenaires pour chaque municipalité

Municipalités	Oui	Non	Un peu
L'Anse-Saint-Jean	92,3%	7,7%	0%
Petit-Saguenay	75%	16,7%	8,3%
Rivière-Éternité	75%	25%	0%
Sacré-Coeur	75%	25%	0%
Saint-Félix-d'Otis	66,7%	33,3	0%
Saint-Fulgence	58,3%	41,7%	8,3%
Ferland-et-Boilleau	50%	41,7%	8,33%
Sainte-Rose-du-Nord	50%	50%	0%

La prochaine partie présente le taux de réalisation des actions prévues dans les plans détaillés. Le tableau 15 indique que, globalement, dans l'ensemble du territoire, c'est 41,3% des actions qui ont été réalisées en totalité. Un taux qui atteint 60% si l'on ajoute celles réalisées «en partie». Il faut être prudent pour cette dernière catégorie car il est impossible de donner un pourcentage précis de réalisation. Il s'agit d'une approximation basée sur la perception du répondant. On ne sait pas si l'action est réalisée à 10%, 30% ou encore 90%. Notons que peu de projets ont été abandonnés (3,7%).

Tableau 15. Taux de réalisation des actions des plans détaillés

	En totalité	En partie	Non réalisé	En cours	Abandonné	Sans objet	Total des actions
Nombre total d'actions	323	147	167	102	29	14	783
En pourcentage	41,3%	18,8%	21,3%	13%	3,7%	1,8%	100%

La stratégie de développement était divisée en quatre grands axes qui ont aussi guidé la classification des actions du plan :

- **S'extasier** : S'appuie sur la beauté du Fjord et de ses alentours. Il vise à mettre en valeur les paysages et les points de vue à couper le souffle et à permettre aux touristes d'en bénéficier au maximum, sur le Fjord, aux abords du Fjord et au-dessus du Fjord. Cet axe comprend la navette maritime, les excursions, les quais et la signalisation.
- **Découvrir et comprendre** : Le Fjord contient des secrets à dévoiler sur la géologie, les changements climatiques, son histoire, sa découverte, sa faune et sa flore. Cet axe vise donc à permettre aux touristes qui le veulent de se renseigner sur le Fjord et apprendre ses secrets. Cet axe comprend les projets d'interprétation, événements, fêtes et festivals.
- **S'exalter et Être actif** : Le Fjord offre la possibilité d'exercer une multitude d'activités en nature, recherchée par le segment le plus actif des écotouristes, ainsi que par les touristes d'aventure. L'axe vise aussi à aider la prolongation du séjour. Comprend l'offre d'activités, l'exploitation de l'arrière-pays et des produits et activités tels hébertisme aérien, ski cerf-volant et safaris visuels.
- **Vivre** : Cet axe est le cœur et un des éléments caractéristiques de la destination. Il comprend l'offre d'un hébergement de qualité, dans des établissements chaleureux et accueillants, une restauration régionale typique et conviviale, de l'animation et des occasions de contact avec les habitants. L'axe comprend l'animation dans les villages (noyaux), l'hébergement, le commerce et la signalisation.

Le tableau 16 présente les résultats pour chacun des grands axes. La catégorie «Généralités» comprend la signalisation ainsi que les liaisons maritimes et terrestres. La catégorie «Autres» concerne uniquement la révision et l'adaptation du schéma d'aménagement de la MRC Fjord-du-Saguenay. On constate que c'est dans l'axe «Vivre» que l'on retrouve le plus au taux d'actions non réalisées (27,1%).

Tableau 16. Taux de réalisation en fonction des axes

	En totalité	En partie	Non réalisé	En cours	Abandonné	Sans objet
S'extasier	45,6%	28,4%	13,4%	10,5%	1,5%	0%
Découvrir et comprendre	42,9%	12,4%	21%	13,3%	6,7%	3,8%
S'exalter et Être actif	45,6%	16,3%	22,8%	8,2%	6,5%	0,5%
Vivre	34,4%	15,1%	27,1%	16,2%	4,2%	3,1%
Généralités	41,6%	21,7%	19,9%	14,9%	0%	1,9%
Autres	14,3%	28,6%	14,3%	42,9%	0%	0%
Total	41,3%	18,8%	21,3%	13%	3,7%	1,8%

Si on regarde les pourcentages pour chacune des municipalités, on remarque que L'Anse-Saint-Jean, Saint-Félix-d'Otis et Sainte-Rose-du-Nord sont les municipalités qui ont le taux de réalisation le plus élevé. Ferland-et-Boilleau et Sacré-Cœur ont le plus d'actions qui ne sont pas réalisées. Ferland-et-Boilleau a d'ailleurs le taux d'abandon le plus élevé avec 19,4%. On peut aisément faire un lien avec les actions visant le Domaine du Lac Ha! Ha! et l'animation dans le village (tableau 17).

Tableau 17. Taux de réalisation pour les municipalités

	En totalité	En partie	Non réalisé	En cours	Abandonné	Sans objet
Petit-Saguenay	31,1%	28,2%	24,3%	9,7%	2,9%	3,9%
L'Anse-Saint-Jean	67,4%	7,3%	11,6%	10,9%	2,2%	0,7%
Rivière-Éternité	39,6%	15,6%	16,7%	26%	1%	1%
Saint-Félix-d'Otis	52,7%	7,3%	12,7%	12,7%	7,3%	7,3%
Ferland-et-Boilleau	12,5%	18,1%	45,8%	1,4%	19,4%	2,8%
Saint-Fulgence	29,1%	37,2%	11,6%	20,9%	1,2%	0%
Sainte-Rose-du-Nord	48,7%	9,2%	21,9%	17,7%	1,7%	0,8%
Sacré-Coeur	34,5%	29,2%	30,09%	4,42%	0,9%	0,9%
Total	41,3%	18,8%	21,3%	13%	3,7%	1,8%

L'axe «Vivre», qui a un taux plus faible, se réfère aux actions pour l'hébergement et la restauration de qualité et le contact avec les habitants (animation des villages). Les tableaux 18 à 25 présentent les données pour chacune des municipalités et des axes. C'est L'Anse-Saint-Jean qui a le taux de réalisation le plus élevé (79,4%) grâce aux actions sur le développement de petits commerces et de l'animation au village. Pour Rivière-Éternité (0%), cet axe gravite autour du concept de noyau de village où 77% des projets sont en cours (tableau 19).

Tableau 18. Bilan des actions : Petit-Saguenay

Petit-Saguenay	En totalité	En partie	Non réalisé	En cours	Abandonné	Sans objet
S'extasier	41,7%	45,8%	4,2%	8,3%	0%	0%
Découvrir et comprendre	33,3%	0%	8,3%	16,7%	16,7%	25%
S'exalter et Être actif	17,4%	34,8%	39,1%	4,4%	4,4%	0%
Vivre	38,5%	34,6%	23,1%	3,9%	0%	0%
Généralités	22,2%	5,6%	44,4%	22,2%	0%	5,6%
Total	31,1%	28,2%	24,3%	9,7%	2,9%	3,9%

L'axe «S'extasier» sur le Fjord et aux Abords du Fjord a un taux élevé de réalisation à Petit-Saguenay. Le taux d'abandon de 16,7% s'explique par l'arrêt du projet «Magie de Noël». La même explication vaut pour L'Anse-Saint-Jean qui a abandonné ce projet d'animation (12,5%). D'ailleurs, le projet « Magie de Noël » a été abandonné dans toutes les municipalités.

Tableau 19. Bilan des actions : L'Anse-Saint-Jean

L'Anse-Saint-Jean	En totalité	En partie	Non réalisé	En cours	Abandonné	Sans objet
S'extasier	43,8%	6,3%	18,8%	31,3%	0%	0%
Découvrir et comprendre	62,5%	0%	6,3%	18,8%	12,5%	0%
S'exalter et Être actif	70,2%	6,4%	14,9%	6,4%	2,1%	0%
Vivre	79,4%	0%	11,8%	5,9%	0%	2,9%
Généralités	64%	24%	4%	8%	0%	0%
Total	67,4%	7,3%	11,6%	10,9%	2,2%	0,7%

Tableau 20. Bilan des actions : Rivière-Éternité

Rivière-Éternité	En totalité	En partie	Non réalisé	En cours	Abandonné	Sans objet
S'extasier	60%	20%	10%	5%	5%	0%
Découvrir et comprendre	54,6%	9,1%	0%	36,4%	0%	0%
S'exalter et Être actif	73,7%	5,3%	15,8%	0%	0%	5,3%
Vivre	0%	4,6%	18,2%	77,3%	0%	0%
Généralités	28,6%	38,1%	28,6%	4,8%	0%	0%
Autres	0%	0%	0%	100%	0%	0%
Total	39,6%	15,6%	16,7%	26%	1%	1%

Pour Saint-Félix-d'Otis, le taux d'abandon de l'axe «Vivre» est lié à l'hébergement et la restauration. Dans les actions non réalisées des axes, plusieurs sont liées au Site de la Nouvelle-France : sentiers, belvédères, croisière, activités en soirée. Toutefois, ces dernières ne sont pas abandonnées.

Tableau 21. Bilan des actions : Saint-Félix-d'Otis

	En totalité	En partie	Non réalisé	En cours	Abandonné	Sans objet
S'extasier	50%	0%	50%	0%	0%	0%
Découvrir et comprendre	55,6%	11,1%	11,1%	11,1%	11,1%	0%
S'exalter et Être actif	20%	60%	20%	0%	0%	0%
Vivre	50%	0%	11,1%	0%	16,7%	22,2%
Généralités	63,2%	0%	5,3%	31,6%	0%	0%
Total	52,7%	7,3%	12,7%	12,7%	7,3%	7,3%

C'est l'axe «Vivre» qui est le plus marquant à Ferland-et-Boilleau avec un taux de 63% d'actions non réalisées : Domaine du Lac Ha! Ha!, implantation de petits commerces autour du noyau de village et animation ont été difficiles à réaliser. Dans la catégorie «Généralités», ce sont des actions liées à la signalisation, le balisage de la route et l'affichage qui expliquent le taux de 53,9%

Tableau 22. Bilan des actions : Ferland-et-Boilleau

Ferland-et-Boilleau	En totalité	En partie	Non réalisé	En cours	Abandonné	Sans objet
S'extasier	0%	50%	16,7%	0%	16,7%	0%
Découvrir et comprendre	50%	12,5%	12,5%	0%	12,5%	12,5%
S'exalter et Être actif	5,6%	5,6%	38,9%	0%	50%	0%
Vivre	3,7%	18,5%	63%	0%	11,1%	0%
Généralités	23,1%	23,1%	53,9%	0%	0%	0%
Total	12,5%	18,1%	45,8%	1,4%	19,4%	2,8%

Le taux de 34,8% de projets en cours dans «Généralités» à Saint-Fulgence se compose d'interventions de balisage, signalisation, d'accès et d'aménagement d'un lien cyclable.

Tableau 23. Bilan des actions : Saint-Fulgence

Saint-Fulgence	En totalité	En partie	Non réalisé	En cours	Abandonné	Sans objet
S'extasier	30,8%	46,2%	0%	23,1%	0%	0%
Découvrir et comprendre	35,7%	21,4%	14,3%	21,4%	7,1%	0%
S'exalter et Être actif	31,3%	37,5%	18,8%	12,5%	0%	0%
Vivre	36,8%	31,6%	21,1%	10,5%	0%	0%
Généralités	17,4%	43,5%	4,4%	34,8%	0%	0%
Autres	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Total	29,1%	37,2%	11,6%	20,9%	1,2%	0%

C'est à Sainte-Rose-du-Nord que le taux de réalisation dans la catégorie «Généralités» est le plus élevé (quai, signalisation et navette). Les actions non réalisées (21,9%) relèvent en grande partie du privé (musée, excursion, location, offre d'activités, etc.) ou d'un autre organisme comme Parc Marin Saguenay-Saint-Laurent.

Tableau 24. Bilan des actions : Sainte-Rose-du-Nord

Sainte-Rose-du-Nord	En totalité	En partie	Non réalisé	En cours	Abandonné	Sans objet
S'extasier	68%	12%	16%	4%	0%	0%
Découvrir et comprendre	50%	6,3%	37,5%	6,3%	0%	0%
S'exalter et Être actif	44,4%	8,3%	22,2%	22,2%	0%	2,8%
Vivre	18,2%	9,1%	27,3%	40,9%	4,6%	0%
Généralités	68,4%	10,5%	10,5%	5,3%	0%	5,3%
Autres	0%	0%	0%	100%	0%	0%
Total	48,7%	9,2%	21,9%	17,7%	1,7%	0,8%

Après Ferland-et-Boilleau, c'est Sacré-Coeur qui a le taux le plus élevé d'actions non réalisées, surtout dans les axes «Découvrir et comprendre» (sur le Fjord et dans le village) et «Vivre» (noyau de village). Les partenaires principaux de ces actions sont Parc Marin Saguenay-Saint-Laurent, Parc national Fjord-du-Saguenay et la Municipalité.

Tableau 25. Bilan des actions : Sacré-Coeur

Sacré-Coeur	En totalité	En partie	Non réalisé	En cours	Abandonné	Sans objet
S'extasier	34,6%	38,5%	19,2%	7,7%	0%	0%
Découvrir et comprendre	15,8%	31,6%	52,6%	0%	0%	0%
S'exalter et Être actif	50%	25%	20%	5%	0%	0%
Vivre	33,3%	25%	37,5%	0%	4,17%	0%
Généralités	39,1%	21,7%	26,1%	8,7%	0%	4,4%
Autres	0%	100%	0%	0%	0%	0%
Total des actions	34,5%	29,2%	30,09%	4,42%	0,9%	0,9%

Si certaines actions ne sont pas réalisées, il faut noter qu'il y a de nouveaux projets notamment pour l'animation des villages. Dans certains cas, notamment à Saint-Félix-d'Otis, des projets ont été réalisés mais abandonnés par la suite. La prochaine section présente les commentaires des intervenants, fait état partiellement de cette réalité.

5. Commentaires des intervenants municipaux

Lors des différentes entrevues, les intervenants des municipalités ont émis des commentaires et fait certaines suggestions. Nous tenons à les inscrire dans le rapport à titre indicatif et pour répondre au souhait exprimé par les personnes interviewées.

Ferland-et-Boilleau

Le contexte du rachat du Domaine du Lac Ha! Ha! par une organisation privée (Solifor du FSFTQ) a et aura encore des effets importants dans le milieu. Le nouvel acquéreur souhaite vendre en petits lots les infrastructures existantes et transférer le camping à la municipalité. Il faut noter que beaucoup d'actions ont été réalisées en partie ou en totalité avant que le Domaine du Lac Ha! Ha! ne soit abandonné par Solifor. On tient aussi à souligner les efforts pour l'animation dans le village notamment :

- Rallye automobile de Saguenay : Champ Rallye Québec.
- Motocross régional.
- Carnaval de la relâche (début mars).
- Festival des Gaulois.

On précise que, de façon générale, il faut améliorer les relations avec la municipalité.

Petit-Saguenay

On souligne qu'il aurait été pertinent, dans le cadre de l'étude de Zins, d'intégrer les résultats de la démarche ayant mené au plan « Zone périphérique de Parc Saguenay, 1985 » afin d'identifier ce qui a déjà été fait de 1985 à 2005. On dénonce aussi le fait que le projet de Chemin Saint-Étienne – Sainte-Catherine ne fait pas partie de l'étude et qu'il n'est pas mentionné.

Rivière-Éternité

Le nouveau projet d'aménagement du sentier Kapatakan a demandé des efforts importants depuis 5 ans. Il n'existait pas lors de la rédaction du plan Zins mais occupe une place centrale en 2012 et pour les prochaines années. On tient à noter diverses améliorations :

- Piste cyclable réalisée qui traverse le village au complet et de façon sécuritaire.
- Amélioration du détour pour aller au Parc national Fjord-du-Saguenay.
- Projet important d'animation du village avec l'achat du presbytère : priorité municipale.
- Projet en cours du Ruisseau Benouche pour qu'il devienne une zone d'exploitation communautaire.
- Ajout d'interprétation de la truite de mer au village.

Sacré-Coeur

Il est important de se donner du temps pour mobiliser tous les acteurs locaux autour de la question touristique. Il faut se donner une vision d'avenir. De plus, on souhaite que les ATR soient parties prenantes des activités de développement touristiques sur les tables locales. On souhaite globalement que tout le monde fasse un pas supplémentaire pour améliorer la concertation du secteur touristique.

Saint-Fulgence

Les intervenants précisent l'avancement de projets :

- Projet d'Économusée à la Maison Dubuc.
- Ajout d'hébergement en chalet.
- Développement du secteur Canyon Sainte-Marguerite (Dent de Dracula).
- Sentier de sommet.
- Piste cyclable au cœur de village est réalisée (30% du projet est réalisé sur l'ensemble de la municipalité).
- Saint-Fulgence est un Village-relais reconnu.
- Transformation de l'église en salle multi-services.
- Plan stratégique CIBRO réalisé.
- Nouveau sentier CIBRO réalisé.

On souligne que des projets d'animation ont vu le jour :

- Festival de la bernache est passé de 1 à 3 jours
- Création Festiciel (4 jours)
- Création Festival Tango aux foins (3 jours)

Sainte-Rose-du-Nord

La petite municipalité avance continuellement mais lentement au rythme de ses moyens avec des ressources et une capacité financière limitées. Le kiosque d'information touristique demeure un dossier problématique.

6. Les partenaires

Cette section présente les résultats des entrevues avec les neuf partenaires. L'objectif était de vérifier notamment les niveaux de connaissance et d'utilisation du plan Zins.

Le plan Zins est connu d'un peu plus de la moitié des partenaires. Il est utilisé plus systématiquement par quatre d'entre eux : DEC, Créneau d'excellence, Promotion Saguenay et Croisières Fjord Saguenay. Pour les autres, ce sont la venue de nouvelles directions ou l'absence de suivi après le dépôt du plan qui expliquent qu'il est plus ou moins connu ou utilisé.

Tableau 26. Résultats des entrevues avec les partenaires

Question	Oui	Non
Connaissance du plan Zins	56%	44%
Connaissance de la Route du Fjord	87,5%	12,5%
Utilisation du concept de la Route du Fjord	12%	88%
Connaissance du concept de la navette maritime	88,9%	11,1%
Utilisation actuelle d'autres documents de référence	67%	33%

La Route du Fjord est reconnue officiellement par Tourisme Québec parmi la quinzaine de routes ou circuits au Québec. Il ne faut pas se surprendre que près de 90% des intervenants disent la connaître ou en «avoir vaguement parlé». Il n'y a que Promotion Saguenay qui travaille avec ce concept dont il a en quelque sorte la responsabilité. La section 8 est consacrée au bilan des interventions de ce concept.

La navette maritime est connue des intervenants, un seul d'entre eux dit de ne pas la connaître. De façon générale, on peut dire que la navette maritime fait l'objet d'un consensus parmi les partenaires même si le niveau d'implication est différent.

La majorité des partenaires utilisent d'autres documents de référence pour orienter leurs interventions dans le secteur touristique du Fjord. Nous les donnons à titre indicatif dans le tableau 27.

Tableau 27. Plan ou autres documents de référence des partenaires pour le Fjord

Partenaires	Plans ou documents de référence
Parc national Fjord-du-Saguenay	<ul style="list-style-type: none"> Le Plan d'affaires 2012-2017 a été déposé et sera diffusé en septembre 2012. Il comprend certaines actions qui n'ont pas été réalisées dans le défunt plan. On ne peut pas confirmer que des actions du plan Zins y sont incluses. Le plan d'éducation (2011) comprenant le volet interprétation. Le plan de conservation qui sera déposé en 2012.
Parc Marin Saguenay-Saint-Laurent	<ul style="list-style-type: none"> Plan directeur du Parc Marin (2010-2017). Certaines actions sont inspirées du plan Zins. Toutefois, le plan directeur ne fait jamais mention du plan Zins. Le Plan de gestion des activités en mer axé sur l'éducation et la sensibilisation. Ce plan de gestion est destiné aux utilisateurs du Fjord et aux partenaires touristiques (municipalités).
DEC	<ul style="list-style-type: none"> Plan d'action (2012-2017). Le document oriente les actions de DEC pour l'ensemble de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean en fonction de différents axes dont le développement du tourisme. Pour ce qui est du secteur spécifique du Bas-Saguenay, deux documents orientent également les interventions : <ul style="list-style-type: none"> Plan élaboré par Desjardins marketing portant sur le développement touristique hivernal. Planification stratégique du programme ACCORD concernant le développement du tourisme d'aventure.
Créneau d'excellence Tourisme d'aventure et écotourisme	<ul style="list-style-type: none"> Plan d'action (2008-2013) et couvrant l'ensemble de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Dans ce plan d'action, deux pôles majeurs sont identifiés pour le secteur du Fjord en raison de leur potentiel de développement : Sainte-Rose-du-Nord et L'Anse-Saint-Jean. L'organisme est actif dans les autres municipalités du secteur lorsque le besoin se fait sentir.
Ministère du Tourisme	<ul style="list-style-type: none"> Planification stratégique de l'ATR du Saguenay-Lac-Saint-Jean* Plan d'action du créneau ACCORD en tourisme d'Aventure et écotourisme.
MRC Fjord-du-Saguenay	<ul style="list-style-type: none"> Schéma d'aménagement et de développement. Il est à noter que l'exercice de révision du schéma d'aménagement et de développement de la MRC Fjord-du-Saguenay (adoptée au début mars 2012) n'a pas intégré, et ce, à aucun moment du processus, les éléments du plan Zins.**
Promotion Saguenay	Étude sur la navette maritime
ATR	Plan d'action interne revu annuellement par l'équipe permanente.
<p>* Notez que l'ATR a souligné lors de son entrevue qu'elle n'a pas de planification stratégique.</p> <p>** Notez que plusieurs municipalités ont indiqué que le concept de développement du plan Zins a été intégré au schéma d'aménagement de la MRC.</p>	

Les informations du tableau 27 constituent les principaux documents qui seront utilisés dans l'avenir pour orienter les interventions touristiques. Notons toutefois que l'ATR souhaite se doter d'une planification stratégique régionale pour 2014 qui s'inscrira idéalement dans les recommandations du Plan Rozon. On veut que cette planification stratégique se réalise en collaboration avec chacun des territoires et qu'elle intègre leurs différents plans touristiques. L'ATR fonctionne avec quatre grands secteurs : accueil, services aux membres, marketing et développement de produit. L'ATR sera l'hôte de la bourse Bienvenue Québec en 2013. Au niveau du marketing, l'année 2013 est déjà accaparée par le 175^{ième} et les jeux d'hiver. On vise une planification qui commencerait en 2014 avec un horizon en 2020.

Le plan du Créneau d'excellence Tourisme d'aventure et écotourisme sera révisé en 2013 et Croisières Fjord Saguenay fera un diagnostic de la première année d'opération de la navette pour mieux planifier son développement dans l'avenir.

Promotion Saguenay souhaite en arriver à établir quelques priorités avec chacune des municipalités pour travailler de façon cohérente autour du projet de navette maritime. Les préoccupations de l'organisme touchent trois éléments : l'aménagement des équipements et infrastructures, les liaisons terrestres (entre les quais et les sites) et l'accueil touristique.

Les interlocuteurs municipaux

Il semble que les principaux interlocuteurs des partenaires soient les municipalités et, de façon plus précise, on cite souvent le maire. La municipalité a été citée comme partenaire à 28 reprises lors des entrevues. On retrouve ensuite les comités de développement et principaux sites touristiques de chaque municipalité. Ferland-et-Boilleau se distingue par l'absence d'interlocuteur, ce qui signifie qu'aucun des partenaires l'a cité un intervenant dans cette municipalité.

Tableau 28. Interlocuteurs municipaux

Municipalité	Principaux interlocuteurs
Petit-Saguenay	Municipalité Comité Vision 2020 Comité de développement (Jean Bergeron) Village Vacances
L'Anse-Saint-Jean	Municipalité Comité touristique Société de développement Mont-Édouard
Rivière-Éternité	Municipalité Comité de développement et agent de développement Parc national Fjord-du-Saguenay Coop Verte Crèches de Noël
Saint-Félix-d'Otis	Municipalité Site de la Nouvelle-France
Ferland-et-Boilleau	Aucun
Saint-Fulgence	Municipalité Comité de développement CIBRO Parc Aventures Cap-Jaseux
Sainte-Rose-du-Nord	Municipalité Société de développement Corporation du quai Pourvoirie du Cap au Leste
Sacré-Coeur	Municipalité Comité touristique Ferme 5 étoiles

7. La navette maritime du Fjord

Le projet de navette maritime est promu par l'organisme Promotion Saguenay qui en assure la mise en œuvre. La navette est opérée par Croisières Fjord Saguenay qui possède une flotte de quatre bateaux : Le Marjolaine II; les deux bateaux-mouches Fjord Saguenay II et Cap Liberté; le Nouvelle-France qui est en cale sèche. Outre Promotion Saguenay, les principaux partenaires financiers sont le MDEIE, par l'entremise du Créneau d'excellence Tourisme d'aventure et écotourisme, le CLD du Fjord, l'ATR Saguenay–Lac-Saint-Jean et la MRC Fjord-du-Saguenay. Monsieur Bérubé, responsable du Créneau d'excellence, a indiqué que la navette maritime est identifiée dans leur plan d'action (Action 21 : Implanter un service de navettage maritime reliant les différents points d'intérêt sur les deux rives du Fjord). Il considère que ce projet est la colonne vertébrale du développement touristique.

Il est important de distinguer l'offre de croisières et le projet de navette maritime. Si le premier est un produit touristique, le second doit être vu comme un moyen de transport sur le Fjord. Il y a une différence importante du point de vue de l'offre touristique et des attentes de la clientèle. Par exemple, il faut assurer des départs et ceux-ci doivent se faire même si, par exemple, il n'y a aucun passager, ce qui soulève évidemment la question de la rentabilité. La navette maritime, comme moyen de transport, sera offerte pour la première fois en 2012 :

- Cinq escales sont prévues : La Baie, Sainte-Rose-du-Nord, Rivière-Éternité, L'Anse-Saint-Jean et Tadoussac.
- Les départs quotidiens sont garantis.
- Le service sera offert du 1 juillet au 2 septembre.

Certaines actions des plans détaillés visaient le service de navette maritime. Trois municipalités où des escales sont prévues ont réalisé ces actions : Sainte-Rose-du-Nord, Rivière-Éternité et L'Anse-Saint-Jean. Ce n'est pas le cas de Saint-Félix-d'Otis, Petit-Saguenay, Saint-Fulgence et Sacré-Cœur. Les problématiques sont différentes pour chacun des cas.

Saint-Félix-d'Otis (au Site de la Nouvelle-France)

Les pontons construits à l'époque pour la croisière thématique avec Champlain ne sont plus installés depuis trois ans. Le projet en cours consiste à les remettre à l'eau pour la navette. Selon les informations recueillies, des investissements sont nécessaires pour leur réparation (environ 100 000\$). Notons que ce montant n'a pas fait l'objet d'une évaluation formelle par une expertise reconnue. L'escale à Saint-Félix-d'Otis demeure pertinente, à la fois pour

le Site de la Nouvelle-France et pour la navette. Les discussions se poursuivent entre les principaux intervenants. Notons que le trajet en bateau de Saint-Fulgence vers Saint-Félix-d'Otis prend environ 15 minutes, ce qui est intéressant pour la clientèle européenne qui visite la Pourvoirie du Cap au Leste.

Petit-Saguenay

La pertinence de l'escale au quai de Petit-Saguenay est encore présente dans le contexte de navette maritime. Ce sont des contraintes physiques (vent, marée, eau) et financières qui expliquent que les actions pour le service de navette ne sont pas réalisées.

Saint-Fulgence

Le Parc Aventures du Cap Jaseux possède déjà des quais et on souhaite les remettre en place pour accueillir la navette maritime. La municipalité porte aussi un projet de quai «historique». Toutefois, il semble que des discussions soient en cours entre les intervenants pour offrir le service de navette au Parc Aventures du Cap Jaseux.

Sacré-Coeur

Pour la navette, il semble y avoir un potentiel intéressant et stratégique à l'Anse-de-Roche qui a déjà des infrastructures. Toutefois, elles ne sont pas toujours accessibles aux bateaux par mauvais temps. Le projet de navette maritime a été identifié «non réalisé» plutôt qu'en «cours».

Un intervenant a souligné que la Pourvoirie du Cap au Leste a soulevé la possibilité de construire des quais dans le bas de la montagne. Il semble toutefois que ce projet poserait des problèmes techniques majeurs. Nous y référons à titre indicatif seulement.

Plan d'avenir pour la navette

L'année 2012 étant celle du lancement officiel du service de navette maritime, un processus a été mis en place afin d'identifier les besoins, irritants et problèmes d'opération. Monsieur Jérôme Gouron a la responsabilité d'évaluer les résultats de cette première année d'opération. Dès l'automne 2012, un comité avisé, composé notamment des maires des municipalités concernés par la navette maritime, se penchera sur le bilan afin d'identifier les avenues pour l'avenir.

En terminant, nous avons perçu que la pertinence du projet de navette maritime fait l'objet d'un consensus parmi les intervenants rencontrés.

8. La Route du Fjord

La Route du Fjord est connue mais très peu utilisée par les différents intervenants ciblés dans le bilan. Même si 87% des partenaires disent connaître la Route, c'est souvent de façon assez floue. De fait, la Route du Fjord n'est pas utilisée comme référence ni cadre de développement. Les partenaires qui ont été impliqués au départ la connaissent mais ne l'utilisent pas pour diverses raisons :

- Ne cadre pas avec leur mission ou cadre d'intervention.
- Pas de sentiment d'appartenance envers le concept.
- La Route du Fjord n'est jamais discuté ou nommée dans les différents comités de travail.

Promotion Saguenay est responsable de la Route du Fjord officiellement reconnue par Tourisme Québec. Lors de l'entrevue, nous avons revu les principaux points contenus dans le dossier de présentation de la Route du Fjord pour en vérifier l'évolution. Le tableau 29 présente les résultats.

Tableau 29. Bilan de la Route du Fjord

Éléments du rapport	Avancement
Utilisation du pictogramme	Réalisé. Promotion Saguenay assume les frais des panneaux de la Route du Fjord.
Utilisation du suffixe «sur-le-fjord»	Action inconnue du promoteur. Sacré-Cœur et Sainte-Rose-du-Nord sont les seules municipalités à utiliser le suffixe « sur-le-Fjord ».
Site Internet Route du Fjord	Un Site Internet est en ligne. Promotion Saguenay fait une refonte de son site Internet et évalue la possibilité d'y intégrer la Route du Fjord.
Napperon	On ne sait pas si le napperon est encore utilisé. Une brochure est encore distribuée.
Comité de la Route du Fjord	Aucun comité en place
Charte de qualité	Action inconnue du promoteur.
Signalisation commune	L'affichage des panneaux en bois demeure une bonne idée mais ce point n'est pas avancé.
Audio-guide	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation maximale et outil en développement. On a fait l'impression de plusieurs copies. Distribution gratuite dans la pochette touristique de Tadoussac. On prévoit les distribuer gratuitement dans tous les bureaux touristiques en 2012. • On analyse la possibilité de faire des téléchargements en MP3. • Pour l'avenir, on souhaite adapter le contenu pour une Route du Fjord «vue aérienne» et «par mer».

Deux projets complémentaires de la Route du Fjord sont en cours de développement. Le premier consiste à établir un lien entre la Véloroute des bleuets et Saguenay pour en arriver à une Véloroute régionale (prévue en 2015). Le

projet des Cols du Fjord est toujours en développement. Il y a certaines difficultés pour l'asphaltage des accotements mais le taux de réalisation est d'environ 70%.

9. Conclusion

Le secteur de l'hébergement demeure difficile à développer pour le territoire du Fjord et les cibles du plan Zins ne sont pas atteintes. Les hypothèses de départ de l'augmentation des indicateurs régionaux ne se sont pas réalisées. Toutefois, il y a une augmentation globale et plus spécifiquement dans les deux secteurs du camping et des hôtels/gîtes.

Nous n'avons pas de comparatif pour juger de l'efficacité du taux de réalisation du plan Zins. Toutefois, un taux de réalisation de 40% nous apparaît très bon surtout si nous considérons les actions réalisées en partie et les nouveaux projets qui se sont ajoutés et qui s'inspirent de l'esprit du plan Zins. Comme le soulignait un intervenant, si le terrain a changé depuis 2009, l'esprit et les axes du plan Zins, qui gravite autour du tourisme d'aventure et de l'écotourisme, demeurent pertinents et inspirent nos interventions. De plus, un projet comme la navette maritime est structurant pour le tourisme dans le Fjord et il se poursuit encore aujourd'hui. La navette, comme la Route du Fjord, sont des projets de longue haleine.

L'Anse-Saint-Jean, reconnue comme pôle important dans le plan Zins, fait assez bonne figure du point de vue des réalisations. Le niveau de collaboration est assez élevé avec les partenaires et son taux d'actions réalisées est de 68%. On peut penser que ce rôle central est reconnu et appuyé par les différents intervenants. La situation est un peu différente pour Sainte-Rose-du-Nord qui est un pôle secondaire. Évidemment, les moyens et capacités sont différents mais ce constat mérite une certaine attention. Finalement, il est difficile de ne pas souligner le cas de Ferland-et-Boilleau qui laisse une impression d'isolement tant du point de vue des réalisations que des collaborations.

Si la navette fait l'objet d'un consensus sur sa pertinence, la Route du Fjord s'avère peu utilisée comme cadre de référence bien qu'elle soit reconnue par Tourisme Québec. Les données ne nous permettent pas d'expliquer ce constat au-delà des commentaires émis par les partenaires. Ce concept s'avère pourtant un cadre de référence intégrateur.

En terminant, nous tenons à soulever la question de la gouvernance touristique. Cet élément ne fait pas partie du mandat mais est apparu comme étant un enjeu important à travers les commentaires. D'ailleurs, certaines données montrent qu'il y a des lacunes du point de vue de la connaissance et de l'intégration des différents plans. Il y a beaucoup d'acteurs et les rôles ne sont pas toujours clairement définis. À cela s'ajoute la question des différentes limites territoriales. Pour certains, cette question relève de Québec, pour d'autres, de la prise en charge du milieu. À tout le moins, la question reste entière.

10. Bibliographie

Route du Fjord, Dossier de présentation, avril 2006.

Association touristique du Saguenay–Lac-Saint-Jean, Guide touristique 2011.

Croisières Fjord Saguenay, La navette maritime du Fjord, dépliant 2012.

Statistique Canada, Enquête sur les voyages des résidents du Canada.

Tourisme Québec, bulletins touristiques 2011.

Zins Beaudesne et associés, Fjord du Saguenay : Plan directeur et validation des cibles en tourisme d'aventure et en écotourisme, septembre 2004.

Zins Beaudesne et associés, Plan stratégique de développement et d'aménagement touristique de la région du Fjord du Saguenay, juin 2005.

Sites Internet consultés

Route du Fjord : <http://www.routedufjord.com/>

ATR Saguenay–Lac-Saint-Jean : <http://www.saguenaylacsaintjean.ca>

Tourisme Québec : <http://www.bonjourquebec.com/ca-fr/accueil.html>

Croisières Fjord Saguenay : <http://www.croisieresdufjord.com/>

Les sites Internet de chacune des municipalités