



Comme plusieurs petites entreprises écotouristiques, l'Auberge Aventure Rose-des-Vents de Sainte-Rose-du-Nord a dû affronter la force des vents contraires en début de saison touristique. Les incertitudes et les consignes sanitaires variant au gré des vagues de contamination du coronavirus ont fait tanguer plus d'une fois la petite équipe de l'auberge dans leurs choix de gestion : ne pas débiter la saison, ouvrir avec limitations ou mettre la clé sur la porte.

Heureusement, leur démarche de développement durable amorcée depuis 2016 n'avait pas « dit son dernier mot ». En consultant avec regret les projets annulés pour l'année en cours, une lueur d'espoir est soudainement apparue aux deux propriétaires de l'entreprise, les sœurs Maude et Kim Limoges. Pourquoi ne pas vendre des cartes de membre avec privilèges ? Constatant l'immense solidarité exprimée par leur clientèle, les Roserains, les gens des environs et même les anciens employés, elles sont passées à l'action et — combinée à un achalandage inespéré — l'entreprise a pu éviter le naufrage.

« L'aspect social et une relation harmonieuse avec les communautés locales ont toujours pris une grande place dans nos décisions d'affaires. Les liens déjà bien tissés avec les gens du village, avec nos clients et nos employés, ont permis une belle réponse à notre initiative. Une centaine de cartes de membre ont trouvé preneur, même en provenance de nos clients d'Europe qui ne reviendront peut-être jamais. Cette solution nous a offert un coup de main incroyable, pour nous aider à survivre dans cette saison touristique hors du commun », relate Maude Limoges.

Fidélisation du personnel

L'importance accordée au fait de prendre bien soin du personnel aura également porté fruit. Ainsi, malgré la réouverture tardive des activités de plein air et d'hébergement le 25 juin, alors que la plupart des employés avaient déjà été remerciés pour la saison, un de leurs guides a répondu présent à leur appel de dernière minute. La fidélité de cette unique personne a fait la différence en leur permettant de tenir le phare à trois pendant toute la saison estivale.

« Nous avons été choyées d'avoir pu bénéficier des services de notre guide, Christophe Lacasse, qui avec sa polyvalence légendaire, nous a donné un bon coup de main au bar, à l'accueil et à l'entretien. D'abord comme accompagnateur de groupes pour la pêche blanche à l'hiver 2020 puis comme guide de kayak avec nous cet été, Christophe a fait un travail très apprécié par nos groupes d'excursionnistes. Nous n'avons pas hésité à lui permettre de suivre des formations de perfectionnement et nous sommes allées chercher des subventions pour des formations en kayak de mer et en premiers soins en région isolée (obligatoires pour guider sur le fjord). Désormais, il fait partie intégrante de notre équipe et nous en sommes très fières », insiste M^{me} Limoges.



Maude et Kim Limoges sont heureuses d'offrir une carte de membre avec petits privilèges à leur clientèle.

Des projets sur la glace

Malgré l'arrivée de la deuxième vague de la COVID-19, les sœurs Limoges ont toujours espoir d'offrir des activités de pêche blanche au cours de l'hiver prochain... tout en maintenant *sur la glace* certains projets en attendant des jours meilleurs, dont l'amélioration de l'enveloppe énergétique de leur bâtiment vieux de près de 90 ans.



La fidélisation du personnel constitue un atout essentiel en écotourisme, surtout en temps de pandémie. Sur la photo, Christophe Lacasse, guide et accompagnateur de groupes.

« Même si notre plan d'action a peu avancé au cours des derniers mois, on se rend compte que les forces que nous avons développées seulement dans le volet social, sur le plan humain et dans notre relation avec le milieu, nous ont permis d'être résilients et de passer à travers la crise sanitaire », conclut l'entrepreneure qui a déjà hâte de mettre en œuvre l'ensemble des mesures identifiées dans leur démarche de développement durable.

Les activités de plein air ayant la cote depuis le début de la pandémie, les propriétaires de l'Auberge Rose-des-Vents se disent maintenant prêtes à poursuivre l'aventure du tourisme durable et à faire face à tous les vents, peu importe leur direction. Tant que la relation de confiance avec leur clientèle et leur personnel continue de gonfler leurs ailes de jeunes entrepreneures, elles entendent bien poursuivre leur mission d'entreprise qui consiste à 'offrir une expérience de visite inoubliable dans le majestueux fjord du Saguenay.

INTÉRESSÉS À EN DISCUTER AVEC NOUS?

418 668-7533 | Facebook