

# saintlo

Auberges de jeunesse du St-Laurent Inc.

Rapport annuel 2022-2023





## table des matières

Mission et piliers	3
Conseil d'administration	4
Mot de la présidente	5
Mot du directeur général	6
Saintlo en chiffres	8
Auberges Saintlo	9
Auberges membres du collectif Saintlo	17
Service groupes	19
Marketing et communication	20
Gestion des revenus	30
Équipes Saintlo	32
Développement durable	34
Fondation Saintlo Tourisme Jeunesse	35
Implication dans la communauté	36



## mission

Créer des rencontres positives entre les gens d'ici et du monde entier et favoriser la découverte du Québec et de l'Ontario.



## piliers

### Sociable

On promet d'offrir de l'hébergement sociable. Des auberges conçues pour encourager le partage, la découverte et la sociabilité.

### Jeune

On est pour la jeunesse et nous sommes jeunes d'esprit. On embrasse les valeurs de la jeunesse d'aujourd'hui et l'on soutient leurs idéaux.

### Local.e

On contribue au rayonnement de nos destinations et l'on favorise leur découverte à travers une offre d'hébergement accessible.

### Vivant.e

On s'adapte et l'on évolue continuellement, à l'image du monde et de la jeunesse que nous représentons.

### Bienveillant.e

On encourage une façon plus responsable de voyager, on célèbre la diversité et l'on crée des environnements où chacun.e se sent à sa place.

# le conseil d'administration d'auberges de jeunesse du st-Laurent inc.

**Nathalie Brière**, Présidente  
Administratrice de sociétés, Montréal

**Vincent Bérubé**, Vice-Président  
Directeur, Auberge internationale de Rivière-du-Loup

**Charlène Baron**, Trésorière  
Directrice, Centre Voyages CAA-Québec – Montréal

**Jacques Perreault**, Secrétaire  
Directeur général, Auberges de jeunesse du St-Laurent inc., Montréal

**Gabrielle Caron**, Administratrice  
Assistante directrice, Saintlo Montréal

**Ryan Collins-Swartz**, Administrateur  
Codirecteur exécutif, Tapestry Community Capital, Toronto

**Jay Cuyllits**, Administrateur  
Directeur Senior, BBA Consultants

**Peter Harrison**, Administrateur  
Vice-Président, CPCS, Ottawa

**Mohamed Reda Khomsi**, Administrateur  
Professeur, École des sciences de la gestion, UQAM, Montréal



## types d'adhésion

**Membres de la classe « A »** : ce sont les personnes ayant un intérêt dans la mission de l'association et qui ne sont pas en situation réelle ou potentielle de conflits d'intérêts en regard des affaires de l'association. Ces personnes doivent résider sur le territoire du Québec ou de l'Ontario, avoir complété le formulaire d'adhésion, payé leur cotisation, accompagné d'un court texte décrivant leur intérêt réel dans l'association et avoir été dûment acceptées par le conseil d'administration.

**Membres de la classe « B »** : ce sont les personnes qui travaillent à titre d'employés au sein de l'association

**Membres de la classe « C »** : cette classe est formée d'un maximum d'un.e délégué.e par auberge de jeunesse-membre ayant une entente de commercialisation et d'adhésion en vigueur avec l'Association.

## mot de la présidente

Tout le conseil d'administration tient à reconnaître et féliciter la belle équipe dirigée par Jacques Perreault pour les réalisations de la dernière année!

Dans la foulée de l'adoption du Plan stratégique 2022-2026, Saintlo a lancé plusieurs projets, dont celui du développement durable, de la relance de la Fondation Saintlo Tourisme jeunesse en plus de renforcer les démarches pour la modernisation de son auberge à Toronto.

Le déploiement de ces activités se fait avec l'appui du Conseil et l'implication des administrateurs.trices sur différents comités.

Le Conseil a également suivi de près les rénovations pour la réouverture de l'auberge Saintlo Ottawa Jail. Une réunion du conseil a été tenue sur place en septembre, permettant aux administrateurs.trices d'apprécier tout le travail réalisé. Ces investissements majeurs démontrent notre attachement et notre engagement pour que chacune.e puisse profiter de cette auberge patrimoniale dans l'avenir, une auberge en activités depuis 50 ans cette année. Je profite de l'occasion pour remercier la ville d'Ottawa pour les témoignages de reconnaissance reçus dans le cadre des célébrations de cet anniversaire.

Sur le plan de la gouvernance, des modifications sommaires avaient été apportées aux règlements généraux lors de la transition vers Saintlo. Le Conseil a donc créé un comité de gouvernance pour réviser les règlements de manière plus approfondie afin qu'ils soient le reflet d'une gouvernance moderne, efficace et efficiente.

Nous avons également accueilli deux nouveaux membres au sein du Conseil d'administration, soit M. Mohamed Reda Khomsi et Ryan Collins-Swartz, dont les expertises viennent enrichir les compétences existantes au sein du conseil.



Après avoir généreusement accepté de renouveler son mandat à plusieurs reprises, Peter Harrison a, cette année, laissé la présidence du Conseil d'administration, tout en continuant à siéger comme administrateur. M. Harrison a été président du Conseil d'administration pendant 10 ans; une décennie haute en couleur à la fin de laquelle, Saintlo a pris son envol, pouvant compter sur un plan stratégique ambitieux.

Nous tenons à souligner la contribution de Peter et son engagement indéfectible envers l'Association.

J'aimerais aussi remercier personnellement mes collègues siégeant au Conseil d'administration pour leur présence et leur contribution.

Saintlo entre dans une phase excitante, avec une équipe talentueuse et les outils pour développer un collectif d'auberges attrayant. L'année à venir s'annonce tout aussi prolifique!

A handwritten signature in black ink that reads "N. Brière".

**Nathalie Brière,**

Présidente

## mot du directeur général

Au 30 septembre 2023, bien que la marque Saintlo n'existe que depuis 18 mois, nous avons l'agréable impression d'évoluer sous cette identité depuis toujours. L'image de marque dynamique, jeune et bienveillante que nous avons créée nous colle bien à la peau.

Notre nouvelle identité visuelle fait d'ailleurs bonne figure puisqu'elle a été récompensée à quelques reprises durant l'année. Entre autres, Saintlo a été lauréate du Prix Distinction 2023 de Tourisme Montréal, Prix du développement de l'offre touristique et du produit, dans la catégorie hébergement.

Saintlo, c'est également le Collectif Saintlo, un concept qui s'est affiné au fil des derniers mois et qui comprend maintenant 4 auberges indépendantes en plus des auberges Saintlo. Nous sommes fiers de compter l'auberge La Secousse à La Malbaie, l'Auberge internationale de Rivière-du-Loup, l'auberge Festive Sea Shack de Ste-Anne-Des-Monts et Griffon adventures à L'Anse-Au-Griffon comme auberges membres du Collectif. Toutes jouent un rôle significatif dans la croissance et l'essor de ce dernier car elles sont elles-mêmes des piliers dans leur communauté.

L'économie sociale a été au cœur des actions entreprises par Saintlo Montréal cette année. L'auberge a été, entre autres, sélectionnée pour le projet « vitrine de l'économie sociale » impliquant Recyc-Québec et le ministère du Tourisme. Elle a aussi initié un projet de nouveaux lits pour auberges de jeunesse rassemblant deux autres entreprises d'insertion sociale, Formétal et Mains utiles. Projet novateur qui a reçu l'aide financière de PME Montréal et qui impliquera aussi Desjardins dans sa seconde phase.

L'auberge Saintlo Ottawa Jail a joué, quant à elle, un rôle essentiel dans sa communauté pendant la pandémie en servant de lieu d'hébergement pour une population vulnérable.



Après cette période d'assistance qui s'est étendue jusqu'à la fin du mois de mars 2023, Saintlo a pu réintégrer les lieux et poursuivre les travaux en pause depuis la location par la ville d'Ottawa. Plus de 650 000 \$ ont été investis dans l'amélioration des infrastructures de services en quelques mois.

Les célébrations du 50<sup>e</sup> anniversaire de l'existence de l'auberge dans cet édifice patrimonial ont généré une impressionnante couverture médiatique et ont renforcé les liens avec la communauté ottavienne.

Notre édifice de Toronto est toujours loué à la ville. La clientèle temporairement hébergée dans les locaux de l'auberge, qui était auparavant composée de personnes en situation d'itinérance, a été remplacée par des réfugiés. Le bail prendra fin dans deux ans et demi. Tout comme pour Saintlo Ottawa, nous y ferons de grands travaux afin de faire de cet endroit une auberge du 21<sup>e</sup> siècle. Pour ce faire, nous avons créé un fonds de développement spécialement dédié à ce projet.

Il y a un an et demi commençait la restructuration de la Fondation Saintlo Tourisme Jeunesse (Fondation Saintlo). L'équipe de Saintlo (Auberges de jeunesse du St-Laurent inc.) a formé l'équipe de refonte et de mise en activités de la Fondation. Le lancement du nouveau site web de la Fondation ainsi que de sa nouvelle identité visuelle à la fin du printemps 2023 préparant le terrain pour un éventail d'initiatives philanthropiques engageantes à venir.

Les éléments consignés dans ce rapport découlent de près ou de loin du plan stratégique 2022-2026. Ce dernier a été élaboré en début d'année financière par le Conseil d'administration en collaboration avec les cadres de Saintlo et leurs équipes. Il comprend cinq axes principaux:

- **Axe 1**  
Développement durable (socialement, écologiquement et économiquement plus responsables);
- **Axe 2**  
Développement de l'identité et du produit Saintlo;
- **Axe 3**  
Développement du Collectif Saintlo;
- **Axe 4**  
Pérennité organisationnelle et financière;
- **Axe 5**  
Développement de la Fondation Saintlo Tourisme Jeunesse (FSTJ).

Un plan opérationnel a également été créé afin de décliner les stratégies en actions concrètes pour l'association.

Toutes les réalisations décrites ici ont été rendues possibles grâce à l'apport de l'ensemble des équipes aux opérations, au siège social ainsi qu'au Conseil d'administration. Les équipes Saintlo ont travaillé à plein régime et avec passion pour que nos communications reflètent notre image et nos valeurs, pour que les clients soient plus que satisfaits de nos installations et services, et que le milieu de travail soit invitant et stimulant.

Je souhaite exprimer ma gratitude à chacun et à chacune d'entre vous pour avoir contribué à faire de cette année, une année exceptionnelle.



**Jacques Perreault,**  
Directeur général d'Auberges  
de jeunesse du St-Laurent



# saintlo

## EN CHIFFRES

### 58 MEMBRES

Saintlo de classe A

L'ancienneté moyenne des employé.e.s en 2022-2023 est de :

### 3 ANS & 4 MOIS

### 75 EMPLOYÉ.E.S

chez Saintlo au 30 sept. 2023

Cette année, les auberges Saintlo ont accueilli des voyageurs.euses de



### 172 PAYS

### 3052 COMMENTAIRES

laissés par les voyageurs.euses sur les différentes plateformes de réservation en ligne (OTA)\* durant l'année pour **Saintlo Montréal** et **Saintlo Ottawa Jail**

### 171 500 UTILISATEURS.TRICES

comptabilisé.e.s pour le site **saintlo.ca**

### 9000 VISIONNEMENTS

de la vidéo du collectif « plus qu'une place ou dormir » sur Facebook

### 6 CHAMBRES

complètement rénovées cette année à **Saintlo Montréal**

### 10 BOUGIES

sur le gâteau d'anniversaire de l'**Auberge La Secousse**



### 50 BOUGIES

sur le gâteau d'anniversaire de **Saintlo Ottawa Jail**

### 52 259

nuitées effectuées à **Saintlo Montreal** entre le 1 octobre 2022 et le 30 septembre 2023

### 5500

dont  
nuitées de groupes



+2000 abonné.e.s Instagram pour **Saintlo Montréal**  
+3000 abonné.e.s Instagram pour **Saintlo Ottawa Jail**

### 2.5 ANNÉES

restantes à l'entente de location de **Saintlo Toronto** avec la ville Reine



### 0 FANTÔME

vu à **Saintlo Ottawa Jail**



### 12 077

nuitées effectuées à **Saintlo Ottawa Jail** entre le 15 mai et le 30 septembre 2023



### 4 AUBERGES

indépendantes membres du Collectif Saintlo

### 62%

des personnes visitant **saintlo.ca** utilisent un cellulaire

wow!

# les auberges saintlo

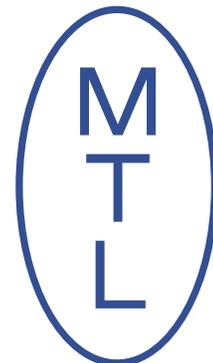
Condenser une année entière d'opérations en quelques pages n'est pas une tâche facile. Nous y soulignons certainement quelques éléments marquants, mais nous ne pouvons passer sous silence toutes les actions quotidiennes posées par nos équipes qui jouent un rôle tout aussi important dans la réussite de l'association.

Nous sommes fiers des progrès réalisés au cours de cette année, des progrès qui ont renforcé notre engagement envers une expérience de séjour sociable et de qualité.

## saintlo montréal

Le succès de l'auberge cette année peut probablement être attribué à un heureux mélange entre le phénomène du « voyage de rattrapage » (Revenge Travel), le pouvoir d'attraction de la joie de vivre emblématique de Montréal, ainsi que l'accessibilité tarifaire de l'auberge et de ses services de haute qualité. Saintlo Montréal a comptabilisé plus de 52 000 nuitées, une excellente année pour l'auberge. Par rapport à l'an dernier, les nuitées venant de notre clientèle canadienne ont augmenté de 8 % et les nuitées venant de notre clientèle internationale ont augmenté de 46 %.

Cette hausse de la clientèle a été un défi de taille – mais un beau défi – puisque l'équipe a dû planifier toutes les rénovations autour de cet achalandage.



## saintlo montréal en chiffres

Total des nuitées  
en 2022 - 2023 :



Marchés canadiens vs  
internationaux 2022 - 2023 :



## palmarès des provenances



### Top 3 : Marchés canadiens (% sur le total des nuitées)

- Ontario (10 %) - (7 % en 2021-2022)
- Québec (8.5 %) - (5 % en 2021-2022)
- Colombie-Britannique (3 %) - (7 % en 2021-2022)



### Top 5 : Marchés internationaux (% sur le total des nuitées)

- France (25 %) - (23 % en 2021-2022)
- États-Unis (11 %) - (8 % en 2021-2022)
- Allemagne (5 %) - (5 % en 2021-2022)
- Royaume-Uni (4 %) - (3 % en 2021-2022)
- Belgique (3 %) - (2 % en 2021-2022)

## rénovations et améliorations

La phase II du remplacement des unités de ventilation-climatisation-chauffage s'est achevée, marquant la conclusion du projet global. Les étages du rez-de-chaussée et du rez-de-jardin ont été spécifiquement visés lors de cette phase, avec le remplacement des 4 unités de climatisation par des thermopompes écoénergétiques, des 4 fournaies, et des 4 systèmes de ventilation.

La première phase de remplacement des lits s'est étendue sur l'ensemble de l'année, au cours de laquelle 27 unités de lits superposés ont été échangées pour des modèles plus robustes. Ces nouveaux lits, dotés de rideaux d'intimité, répondent davantage aux attentes actuelles des clients. En tenant compte du travail physique intense de notre équipe d'entretien ménager, nous avons spécialement conçu ces lits sur mesure afin de faciliter l'accès au matelas. La conception de ces lits résulte d'une collaboration entre 3 entreprises en économie sociale, soit l'auberge pour l'idéation, Formétal pour la production et Mains utiles pour la conception des rideaux. Cette collaboration est destinée à se prolonger pour le remplacement des 56 unités de lits superposés restantes.

Aussi, le travail de rénovation des chambres s'est poursuivi de septembre 2022 à juin 2023. En tout, 6 chambres ont été complètement rénovées. Enfin, les salles de bain ont été complètement reconstruites, maximisant l'espace disponible et permettant de l'installation de robinetterie à faible consommation d'eau, un meilleur éclairage et une ventilation plus adéquate.

En termes de ressources humaines, l'année 2022-2023 a sonné la fin des grandes difficultés de recrutements imposées par la rareté de



candidatures. En effet, elles ont afflué à nouveau rattrapant même rythme que nous connaissions avant la pandémie, et facilitant de ce fait l'embauche.

Nous avons aussi décidé de maintenir 2 personnes à temps complet à l'entretien technique. Il y a tout juste quelques années encore, une seule personne arrivait à effectuer le travail demandé à la maintenance. Aujourd'hui, les exigences de qualités sont telles que deux personnes au minimum sont nécessaires afin d'honorer nos promesses de qualité.

Cette année, plus de 350 000 \$ ont été investis dans l'auberge et ses différents projets. La Ville de Montréal, via le programme Accélérer l'investissement durable, nous a octroyé une somme de 45 000 \$ pour la phase II de l'installation du système de climatisation. PME MTL centre-ville a également soutenu généreusement notre développement en offrant de judicieux conseils et une enveloppe de 15 000 \$ pour payer près de la moitié du coût d'acquisition des 27 unités de lits superposés reçus.



### Les activités sont de retour

Cette année, la programmation d'activités a repris son rythme pré-pandémique avec une à deux activités proposées quotidiennement à la clientèle de l'auberge. En moyenne, le taux de participation oscille entre 7 et 10 % du taux total d'occupation (10 à 13 personnes/activité). À pied, à vélo ou à patin, dans un bar ou en terrasse, autour d'un repas collectif ou dégustant un plat typiquement local, dans un marché public, admirant les feux d'artifice ou perché sur la cime du Mont-Royal, la diversité des activités proposées à Saintlo Montréal a de quoi plaire à tous les genres!



## Projet pilote en développement durable

Cette année, l'auberge a été sélectionnée pour participer à un programme d'accompagnement en économie circulaire géré conjointement par l'Association Hôtellerie Québec et Recyc-Québec, et animé par des spécialistes. L'auberge a été accompagnée pour cibler certains champs d'action, établir des stratégies plus durables et soutenir financièrement certaines démarches pour les mener à bien.

Nous aussi avons profité de cette initiative pour recruter une personne-ressource dédiée au développement durable dans le cadre d'un projet pilote de 3 mois. Les résultats ont été si concluants que son mandat a été reconduit pour 4 mois supplémentaires. Différentes actions ont rapidement été mises en place : réorganisation de la gestion des matières résiduelles, achat en vracs, affichage informatif, formations du personnel, mesure de l'empreinte carbone, ébauche d'une politique de développement durable. L'auberge Saintlo peut, plus que jamais, s'enorgueillir d'être un acteur de changement positif dans son milieu.

L'auberge essaie de s'impliquer autant que possible dans l'écosystème de l'économie sociale montréalaise. Notamment, le directeur de Saintlo Montréal siège au CA du Conseil de l'économie sociale de l'Île de Montréal depuis plusieurs années déjà, et comme vice-président depuis maintenant un an. Les occasions de réseautage qui en découlent sont autant d'occasions de développer des liens d'affaires, de connaître et de profiter des différents programmes d'aide et de soutien qui s'offrent aux acteurs.trices de l'économie sociale.

2022-2023 fut un succès pour Saintlo Montréal si nous nous fions aux commentaires clients, à toutes les initiatives opérationnelles et durables, et si nous nous référons aux surplus engendrés. Or cette réussite n'aurait été impossible sans l'implication de toute l'équipe, de leurs efforts et créativité.

Merci à toutes et à tous.



96%  
POSITIF OU  
NEUTRE

## réputation en ligne

Des 2 184 commentaires laissés par les voyageurs.euses sur les différentes plateformes de réservation en ligne (OTA)\* durant l'année, 96 % étaient positifs ou neutres.

Saintlo Montréal a su maintenir son dynamisme tout au long de l'année afin que toutes les personnes qui l'ont visitée y reçoivent un accueil digne de ce nom. Bravo à toute l'équipe pour ces résultats indéniablement positifs.

\*Statistiques recueillies par ReviewPro entre 1 oct. 2022 et le 30 sept. 2023



## saintlo ottawa jail

### Enfin réouverte!

Après 2 ans de location à la ville d'Ottawa comme centre de distanciation, l'équipe de l'auberge a repris possession des lieux le 31 mars 2023. Saintlo Ottawa Jail est particulièrement fière d'avoir contribué à aider sa communauté dans une période si anxiogène pour plusieurs. Nous tenons également à souligner le travail extraordinaire des équipes de professionnels de la ville d'Ottawa pour le travail qu'ils ont accompli au quotidien pour soutenir une clientèle vulnérable pendant la pandémie.

L'auberge a réouvert progressivement ses portes à sa clientèle touristique usuelle le 15 mai 2023, soit à peine 45 jours après avoir réintégré les lieux. Une fois la majorité des travaux dans les salles de bains achevés, l'auberge a été officiellement ouverte à pleine capacité le 30 juin et n'a pas regardé en arrière depuis.

Il s'agit du retour aux opérations un peu plus timide que prévu en termes d'achalandage. Les 12 000 nuitées comptabilisées entre mai et septembre 2023 représentent une baisse de 35 % nuitées par rapport à la même période en 2019.



## saintlo ottawa jail en chiffres

(Statistiques couvrant la période entre le 15 mai 2023 et le 30 septembre 2023)

Total des nuitées :



Marchés canadiens vs  
internationaux 2022 - 2023 :



(37 % en 2019)



(63 % en 2019)

## palmarès des provenances



### Top 3 : Marchés canadiens (% sur le total des nuitées)

- Ontario (18 %) - (12 % en 2019)
- Québec (14 %) - (6 % en 2019)
- Colombie-Britannique (4 %) - (2 % en 2019)



### Top 5 : Marchés internationaux (% sur le total des nuitées)

- France (11 %) - (4.5 % en 2019)
- Allemagne (8 %) - (4.5 % en 2019)
- Royaume-Uni (5.5 %) - (2.5 % en 2019)
- États-Unis (5 %) - (5.5 % en 2019)
- Australie (2.5 %) - (1 % en 2019)

En raison du retour de seulement trois membres des équipes précédentes, l'auberge a dû, en un temps record, former sa nouvelle équipe constituée de 19 personnes. Le directeur et directrice adjointe de l'auberge ont su recruter des employé.e.s dynamiques et investi.e.s qui n'ont pas eu peur de se salir les mains afin de participer à la réouverture.

**92 %**  
**POSITIF OU**  
**NEUTRE**

## réputation en ligne

Entre la réouverture de l'auberge et la fin de l'année fiscale : 92 % des 868 commentaires laissés en ligne\* étaient positifs ou neutres. Ces chiffres témoignent du savoir-faire de la nouvelle équipe qui a su saisir les valeurs de Saintlo et sa volonté de fournir une expérience de séjour exceptionnel à la clientèle.

\*Statistiques recueillies par ReviewPro entre le 15 mai 2023 et le 30 sept. 2023

## Rénovations et améliorations

Parmi les améliorations et rénovations significatives, nous pouvons citer la peinture de l'ensemble de l'auberge, une tâche titanesque s'il en est une. Nous avons également installé un nouveau système de plomberie. Tous les vieux tuyaux en fonte rouillés qui fuyaient ont été remplacés par une nouvelle infrastructure qui est d'une grande efficacité et d'une efficacité environnementale accrue, tout en présentant un design esthétique et fonctionnel. Douze douches et quatre salles de bain ont aussi été refaites à neuf. Ces rénovations nous ont permis de remplacer nos vieilles pommes de douches et robinets pour de la robinetterie à faible consommation d'eau.

À ce changement, en lien direct avec notre intention d'améliorer nos pratiques en développement durable, s'est ajouté notre nouveau programme de compostage. Nous compostons maintenant tous les produits alimentaires et nous encourageons nos invité.e.s à faire de même. Les bacs de compostage et de recyclage sont ramassés chaque semaine. Nous avons pu ainsi réduire la taille de notre conteneur à ordures de 50 %, passant d'une poubelle de 8 mètres à une poubelle de 4 mètres. Cette année, ces premiers gestes – bien que modestes – ouvrent la voie à d'autres initiatives maintenant que l'auberge est pleinement opérationnelle.

Au cours de cette très courte période de transition, la quasi-totalité de l'auberge a donc été vidée de son contenu. Pratiquement tout ce qui s'y trouvait a été remplacé : sommiers, matelas, lampes de lecture, literie, meubles, revêtements de sol, installations sanitaires et électriques, chaises. Tout a été remplacé par des articles neufs ou de meilleure qualité. Tout cela dans le but d'offrir une expérience d'hébergement de haute qualité dans un cadre patrimonial.

Au total, notre association a investi plus de 650 000 \$ dans la propriété cette année financière, l'investissement financier le plus important des 50 dernières années qui se sont écoulées depuis l'ouverture de l'auberge.





## Un peu plus d'histoire

Nos visites guidées historiques quotidiennes faites par l'équipe interne ont repris avec enthousiasme, enrichies de nouvelles informations captivantes recueillies par une ancienne employée étudiant le système pénal canadien. D'une durée d'environ une heure, cette visite est très appréciée de notre clientèle; près de 60 % de celle-ci y participe pendant leur séjour. Parallèlement, appuyés par l'équipe marketing, nous avons également remplacé toute la signalétique historique dans l'auberge, offrant ainsi à notre clientèle l'opportunité d'explorer l'histoire de la prison à son rythme.



## Réorientation stratégique

En septembre 2023, nous avons pris la décision de ne pas renouveler notre partenariat avec la compagnie de visites guidées Haunted Walks. Bien que nous ayons été heureux de collaborer avec elle au fil des ans, nous avons jugé le moment opportun pour reprendre le contrôle des espaces que nous avons mis à sa disposition pour les visites. L'auberge pourra dès janvier 2024 ajouter des espaces d'hébergement contribuant ainsi à accroître le réinvestissement financier dans l'auberge. Se réapproprier la magnifique cour arrière ouvre le champ des possibles pour élaborer un nouveau programme d'activités bonifiant l'expérience de séjour de notre clientèle. Nous continuerons à offrir l'accès et les visites au public ainsi qu'à nos invité.e.s, mais selon nos propres conditions.

La réouverture réussie de l'auberge en un si court laps de temps témoigne des efforts collectifs de notre équipe dévouée et enthousiaste.

Nous remercions tout particulièrement Gabriela Fagundes Bet et Yann Ocsombre, qui ont travaillé de longues heures pour préparer l'auberge, mais aussi pour former des équipes complètes de réception et d'entretien ménager. Les autres personnes dont les efforts méritent d'être reconnus sont les suivantes : Charlie Brockmann, Aidan O'Keeffe, Benjamin Ruetz, Simon Seline, et Hana Woo, qui ont joint Saintlo Ottawa Jail avant la fin de l'année financière.

Saintlo Ottawa Jail est ravie d'accueillir à nouveau les voyageurs.euses, mission première de notre organisation. L'équipe reste déterminée à offrir des hébergements exceptionnels aux saveurs historiques et atypiques, et à créer des souvenirs inoubliables pour chaque personne qui franchit nos portes.

## nous, on trouve qu'un demi-siècle en prison, ça se fête.

Le 2 août 2023 marquait le 50<sup>e</sup> anniversaire de l'existence de l'Auberge d'Ottawa dans la vieille prison de Carleton County. Prison de 1862 à 1972, le bâtiment a été transformé en auberge de jeunesse dès 1973.

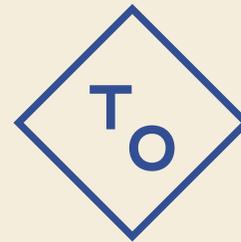
Nous avons souligné les 50 ans de l'auberge, lors d'une soirée le 5 octobre dernier. Bien que les informations suivantes dépassent légèrement la période couverte normalement par ce rapport annuel (oct. 2022 à sept. 2023) nous nous en voudrions de ne pas les souligner dès maintenant alors que ce beau moment est encore gravé dans nos cœurs.

Voici un court récapitulatif des retombées de cette soirée :

- Près de 130 personnes ont répondu à l'appel, dont Tourisme Ottawa, la Conseillère du Quartier Rideau-Vanier ainsi que de précieux collaborateurs.trices. et anciens.nes membres de l'équipe.
- Radio-Canada nous a contactés à la suite de la soirée pour une entrevue radio et une entrevue télévisée.
- Le Journal de Montréal a séjourné à l'auberge après avoir entendu parler du 50<sup>e</sup>.
- Stéphanie Plante, conseillère de Rideau-Vanier a donné un discours très positif, tourné vers l'avenir de l'auberge, et a aussi fait une publication le lendemain de la soirée sur Twitter et Facebook.
- Mark Sutcliffe, Maire d'Ottawa, a remercié par courrier notre association d'opérer l'auberge et nous a souhaité beaucoup de succès pour la suite.
- Une vidéo récapitulative est disponible, mettant de l'avant la bonne humeur et l'essence de la soirée.

50 ans à dire avec fierté « Bienvenue à Ottawa » et à faire vivre un séjour atypique à plus d'1 000 000 de voyageurs.euses... ça se fête en grand et c'est ce qu'a fait Saintlo!





## saintlo toronto

### La fermeture temporaire se poursuit

En 2023, le bail de Saintlo Toronto avec la ville de Toronto est entré dans sa troisième année. Il reste deux ans et demi à cette entente. L'association se réjouit de contribuer à soutenir une clientèle vulnérable au sein de sa communauté.

Durant l'année, la ville a procédé à plusieurs rénovations et ajouts. Les travaux effectués expressément par cette dernière seront probablement achevés à l'été 2024 et sont réalisés en vue d'accueillir plus convenablement leur nouvelle clientèle composée de personnes réfugiées.

- Des unités de purification d'air UVI ont été installées dans chaque chambre.
- Le rez-de-chaussée et le sous-sol ont été démolis; tous les murs non structurels y ont été enlevés.
- Tous les équipements électriques, de plomberie, de sécurité incendie et de chauffage, ventilation et climatisation ont été retirés et les préparatifs de la nouvelle construction sont en cours.
- Une nouvelle réception et une cuisine commerciale complète seront installées par la ville au rez-de-chaussée.

Saintlo a également investi des sommes considérables dans le bâtiment. Nous avons repéré certaine détérioration des poutres structurelles, ainsi que des dommages dus à l'humidité. Les travaux ont immédiatement été mis en branle pour corriger la situation. Des devis ont également été demandés par Saintlo afin de réparer les toits du 5<sup>e</sup> et du 9<sup>e</sup> étage. Les travaux structurels actuels sont essentiels, peu importe qui occupe le bâtiment de 9 étages.

Il est cependant essentiel de garder à l'esprit que nous récupérerons l'édifice en 2026 et que les travaux qui sont présentement effectués ne seront pas faits en vain.

Saintlo tient à remercier tous les membres de l'équipe municipale pour leur collaboration exceptionnelle dont nous bénéficions depuis les débuts de la location et qui facilite la relation locative que nous avons. Merci également à Desmond Tibby, directeur de Saintlo Toronto pour sa proactivité quant au maintien du bâtiment et la gestion des relations avec la ville.



# les auberges membres du collectif saintlo

La mission de Saintlo est de créer des rencontres positives entre les gens d'ici et du monde entier et de favoriser la découverte du Québec et de l'Ontario. Il serait difficile de réaliser cette mission sans l'apport des auberges indépendantes membres du Collectif Saintlo.

Le Collectif qui rassemble les auberges Saintlo et les auberges-membres forme une alliance stratégique afin de certainement capitaliser sur la notoriété de Saintlo, mais aussi de partager une expertise qui transcende la somme du savoir-faire individuel.

Cette année, Saintlo a finalisé l'entente de commercialisation et d'adhésion du Collectif. Celle-ci a été simplifiée. Faire partie du Collectif ne requiert principalement que 5 critères principaux :

- Avoir un numéro d'enregistrement auprès de la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) dans les catégories Établissements d'hébergement touristique jeunesse ou Établissements d'hébergement touristique général
- S'inscrire dans une démarche de tourisme durable et démontrer une volonté de s'améliorer constamment
- Être en activité depuis au moins deux ans
- Avoir une évaluation de 80 % + sur Avis Google au moment de son adhésion au Collectif
- Avoir des équipements et services minimum exigés par Saintlo notamment
- Avoir une réception ouverte 24h (ou une solution alternative)
- Offrir des lits en dortoirs et chambres privées
- Avoir des aires communes et cuisine libre-service
- Avoir un site web transactionnel

Saintlo est fière de confirmer que les auberges listées ici ont toute signé l'entente de commercialisation et d'adhésion et continuent à faire confiance à Saintlo et pour cela nous les en remercions.

- l'Auberge internationale de Rivière-du-Loup
- l'Auberge Festive Sea Shack, Sainte-Anne-Des-Monts,
- l'Auberge Griffon Aventure, L'Anse-au-Griffon
- l'Auberge La Secousse, La Malbaie

VISITEZ  
SAINTLO.CA  
→



En 2024, Saintlo commencera le démarchage avec l'aide et les recommandations des auberges membres du Collectif.

Chaque auberge du Collectif est un catalyseur dans sa communauté et est un joueur essentiel pour le Collectif en participant à faire reconnaître ce dernier comme un symbole d'excellence en entrepreneuriat social et en hébergement touristique au Québec et en Ontario.

## 10<sup>e</sup> anniversaire pour l'auberge la secousse

L'auberge de jeunesse de La Malbaie a célébré ses 10 ans cet été et pour souligner le tout, elle s'est dotée d'une nouvelle image de marque : **La Secousse – Auberge-Resto-Pub-Plein air**.

Située dans la région de la Biosphère de Charlevoix, La Secousse met en valeur les produits du terroir québécois et charlevoisiens ainsi que la culture d'ici à travers ses événements et ses partenariats. Elle est également la première auberge de jeunesse au Québec à chauffer à la biomasse.

Saintlo félicite La Secousse et lève son verre très haut pour ses 10 ans d'innovation en tourisme durable!



# le service groupes

## Les groupes peuvent compter sur Saintlo

Les réponses aux demandes de devis sont dorénavant plus complètes et envoyées dès le premier courriel avec nos politiques de réservation et d'annulation, le prix total pour le séjour ainsi que de la documentation fournissant toutes les informations supplémentaires.

L'arrivée d'une seconde personne au Service groupes a permis d'assurer une correspondance dans les 24h; une rapidité et une proactivité qui surprennent même parfois les gens. L'ajout d'une deuxième personne a également facilité une collaboration plus étroite entre le Service groupes et le département marketing afin de favoriser la réalisation de certains projets de communication liés aux groupes.

À titre d'exemple, un projet de courriel automatique post-séjour incluant un sondage de satisfaction exclusivement pour les groupes a été mis en branle. Ce sondage destiné aux responsables de groupes ayant séjourné dans nos auberges sera envoyé depuis notre système de réservation. Ceci nous permettra de mieux comprendre notre clientèle de groupes, nos succès ainsi que nos pistes d'amélioration.

Une offre spéciale pour la saison basse a aussi été envoyée à plus de 450 contacts et groupes potentiels. Une initiative qui aura permis au Service groupes de reprendre contact avec leurs potentiels clients et de proposer une offre attrayante pour leurs prochains séjours.

## Procédure améliorée

La procédure d'enregistrement dans les auberges pour les groupes a été bonifiée et inclut dorénavant une liste exhaustive des informations cruciales et des règles de l'auberge qui doit être signée par le responsable du groupe. Ce dernier doit également fournir des moyens de contact, permettant aux équipes en place de communiquer rapidement avec eux en cas de problèmes. L'application de cette procédure s'est traduite par une meilleure gestion des attentes de part et d'autre.

## Saintlo Toronto

Une dizaine de demandes de réservations ont été reçues, toutes ont dû être refusées puisque l'auberge est encore fermée.

## Saintlo Ottawa Jail

Dû à la réouverture progressive de l'auberge, les réservations de groupes n'ont débuté qu'à la mi-juillet 2023. Six groupes ont pu être accueillis entre juillet et septembre 2023, pour un total de 457 nuitées. Le taux de conversion des demandes de groupes pour Saintlo Ottawa Jail est de 38 %. Tous les groupes provenaient de l'Ontario et du Québec à l'exception d'un groupe états-unien.

## Saintlo Montréal

Plus de 5500 nuitées de groupes ont été effectuées à Saintlo Montréal cette année, ce qui représente une augmentation de 30 % par rapport à la même période l'an dernier. Les marchés les plus importants pour les groupes cette année ont été le Canada, la France et les États-Unis. En excluant les demandes de réservations faites pendant la fermeture temporaire de l'auberge, le taux de conversion des demandes de réservations de groupes en réservations confirmées est de 48 %.



# marketing et communication

## saintlo, une marque qui se concrétise

Durant l'année 2022-2023, Saintlo a réalisé avec fierté plusieurs projets marketing porteurs : la concrétisation de la marque Saintlo, le développement de notre site internet, le rayonnement de nos auberges membres, l'augmentation de notre engagement sur les réseaux sociaux, la réouverture de l'auberge Saintlo Ottawa Jail et sa campagne de relations publiques.

L'équipe a démontré une grande agilité dans la gestion d'autant de projets marketing d'envergure. Merci à Catherine Blais, coordonnatrice sénior de production visuelle et numérique, qui a endossé un rôle crucial dans le succès de la réouverture et du changement de marque de l'auberge Saintlo Ottawa Jail; Merci à Eva De Narkevitch, coordonnatrice marketing sénior qui a planifié avec brio le projet de production des vidéos Saintlo; et merci à Sara Hini qui a apporté toute sa créativité pour développer la qualité de notre contenu sur les réseaux sociaux.



## répondre aux tendances du voyage des jeunes

Il est important pour une marque jeune et dynamique comme la nôtre de rester à l'affût des nouvelles aspirations des jeunes voyageurs.euses, et de s'adapter aux besoins de ce marché en constante transformation.

### Regain d'intérêt pour le plein air et l'aventure

Les jeunes aspirent à des aventures authentiques, ont un regain d'intérêt pour le plein air et l'immersion culturelle, mais surtout ils recherchent des interactions significatives! Dans cette optique, nous avons fait la promotion de l'aspect social et des rencontres possibles au sein de notre Collectif d'auberges, via notre production de vidéos, via nos réseaux sociaux et via nos retombées médiatiques.

### Hausse du coût de la vie

Ces voyageurs.euses avides d'expériences privilégient aussi des activités hors des sentiers battus, mais à petit prix, raison pour laquelle nous avons veillé à créer des articles de voyage qui donnent des idées originales pour visiter les provinces du Québec et de l'Ontario, mais à petit-budget.

### Vidéos courtes

Nul besoin de souligner que la technologie joue un rôle prépondérant dans leur façon de planifier et de vivre leurs voyages. Les jeunes (mais pas que) l'utilisent non seulement pour la recherche d'informations, mais aussi pour partager leurs expériences et inspirer leurs communautés. La vidéo, de préférence courte, est sans doute le support de communication le plus privilégié par les jeunes. Raison pour laquelle nous avons investi dans la production de vidéos pour le Collectif et pour chaque auberge membre cet été.

## Tiktok gagne (encore) en popularité

Les réseaux sociaux les plus populaires auprès des 18-35 ans sont Tiktok (1,5 milliards d'utilisateurs.trices, dont 45 % ne sont pas sur Instagram) et Instagram. Les vidéos Saintlo réalisées ont d'ailleurs été publiées respectivement sur ces deux plateformes.

## Facilité de réservation

La facilité de paiement est évidemment primordiale, particulièrement dans un contexte où les OTA (Online Travel Agent) gagnent grandement en popularité (1,2 milliards d'utilisateurs.trices sur booking.com, dont 50 % sur cellulaire). Nous avons donc décidé de réviser la page d'accueil Saintlo pour faciliter la recherche d'hébergements, et avons intégré notre système de réservation à même le site, pour nos auberges propriétés.

## Quête de sens et impact social

Enfin, la recherche de sens et d'engagement est un élément important dans la vie des 18-35 ans. Les organisations ayant un fort impact social attirent de plus en plus l'attention des jeunes. Rappelons que depuis cette année, un dollar par nuitée est versé à la Fondation Tourisme Jeunesse pour chaque nuitée passée à l'auberge Saintlo Montréal et Saintlo Ottawa Jail, et aussi Saintlo Toronto bien qu'elle soit fermée temporairement; Saintlo extrapole le nombre de nuitées que Toronto aurait effectuées si elle avait été ouverte.

## la concrétisation de la marque saintlo

### Prix et distinction

Côté reconnaissance de l'industrie, nous avons eu l'honneur d'être :

- Finaliste du Prix Excellence Tourisme de l'Alliance de l'industrie Touristique du Québec, dans la catégorie communication / marketing
- Lauréat du Prix Distinction 2023 de Tourisme Montréal, Prix du développement de l'offre touristique et du produit, dans la catégorie hébergement
- Gagnant Bronze du concours de la communication créative IDEA
- Gagnant des Applied Arts Toronto – catégorie design

**De belles vitrines pour Saintlo auprès de l'industrie touristique québécoise et de l'univers créatif canadien.**



## Retombées médiatiques

En 2023, le Collectif a continué d'être présent dans les médias locaux. Renforçant la crédibilité de la marque Saintlo, ces retombées médiatiques nous ont offert une belle visibilité et notoriété dans l'Est du Canada, notamment dans des journaux reconnus.

- **Le Devoir**  
[Auberge de jeunesse : le fleuve comme trait d'union](#)
- **Le Soleil**  
[Montréal en auberge de jeunesse](#)
- **CIHO FM**  
[Un retour aux sources pour l'auberge de jeunesse La Malbaie](#)
- **Radio-Canada**  
[Émission Pénélope](#)



Notons que ces retombées participent aussi à encourager le soutien des communautés locales, surtout dans le cas de l'auberge Saintlo Ottawa Jail. L'auberge a bénéficié de près de 20 retombées médiatiques, dans les principaux quotidiens et journaux canadiens. Un succès pour cette campagne de relations presse, amorcée au début de l'été 2023.

- Vancouver is awesome – [Haunted Hotel you can stay at](#)
- Global News – [Canada haunted places](#)
- Narcity – [Haunted hotels in Canada where you spend the night](#)
- Journal de Montréal – [Dormir dans une ancienne prison à Ottawa](#)
- 24 heures – [Séjour dans une ancienne prison](#)
- Radio-Canada, Ottawa-Gatineau – [Reportage au journal télévisé du 26 octobre 2023](#)
- The travel.com – [Best hostels for digital nomads in Canada](#)
- Radio Canada, Ottawa-Gatineau – [Reportage du 19 octobre 2023 à la radio](#)
- City News – [Ottawa Jail Hostel celebrates 50<sup>th</sup> anniversary](#)
- CBC Radio – [Saintlo Ottawa Jail Hostel in its 50<sup>th</sup> year housing travellers](#)
- CTV morning news – [reportage télévisé du 18 août 2023](#)
- Le Droit – [Le charme improbable d'une nuit en prison](#)
- CBC news – [reportage télévisé du 2 août](#)
- Ottawa Citizen – [Unique hostel experience in former jail](#)
- Radio-Canada, Ottawa-Gatineau – [Auberge Saintlo Ottawa Jail : 50 ans à dormir dans une ancienne prison](#)
- Radio-Canada – Entrevue radio – [Auberge Saintlo Ottawa Jail : 50 ans à dormir dans une ancienne prison](#)
- Narcity Québec – [Cette ancienne prison transformée en auberge](#)
- Urbania – [La petite histoire du 75 rue Nicholas](#)



## Partenariats

Notre présence, lors de salons internationaux, de bourses de médias, et nos liens avec l'industrie touristique nous ont permis de concrétiser plusieurs partenariats avec des organisations d'envergure :

- TrailFinders UK (Agence de voyage)
- Kilroy (Agence de voyage)
- ISIC Korea (Agence de voyage)
- PVTISTES.net
- Tourisme Durable Québec
- Ottawa Tourisme
- ISTO (International Social Tourism Organization)
- L'Université Concordia (Groupes)
- RIDM – Rencontres internationales documentaires de Montréal (Groupes)
- Le groupe Multicolore (Picnik Electronik Montréal et Igloofest)
- Le Festival Mutek
- Tourisme Montréal
- Bonjour Québec (Guide des nouveautés été et hiver 2023)

## Représentation lors de bourses de médias et salons internationaux

Au printemps 2023, nous avons participé à la Bourse des médias de Bonjour Québec. Une excellente opportunité pour nous de développer notre visibilité et notre réseau de contacts dans l'univers touristique québécois et canadien. De nombreuses collaborations à l'été ont découlé de ces rencontres avec des créateurs de contenu, influenceurs et médias.

En janvier et en septembre, nous avons aussi participé aux salons WYSE Travel et WYSTC (World Youth and Student Travel Conference), où nous avons eu le plaisir de rencontrer près de 60 agences, voyagistes et potentiels fournisseurs. Ces salons sont de bonnes opportunités de visibilité internationale pour notre Collectif, des occasions d'apprentissage sur l'industrie, et aussi des occasions de développement des affaires. Toutes essentielles pour rester compétitif et bâtir notre crédibilité dans l'industrie du voyage des jeunes.

## site web

Du 1<sup>er</sup> octobre 2022 au 30 septembre 2023, le site saintlo.ca a comptabilisé 171 500 utilisateurs.trices. Une augmentation de 144 % comparativement à l'année fiscale précédente.

En un an, notre évaluation de domaine (Domain Rating ou DR) est passée de 28 à 33 (+5pts). Cette évaluation est un concept de référencement sur une échelle de 100, mesurant la « force » d'un domaine donné. Ici, Le DR examine la quantité et la qualité des liens entrants vers notre site web.

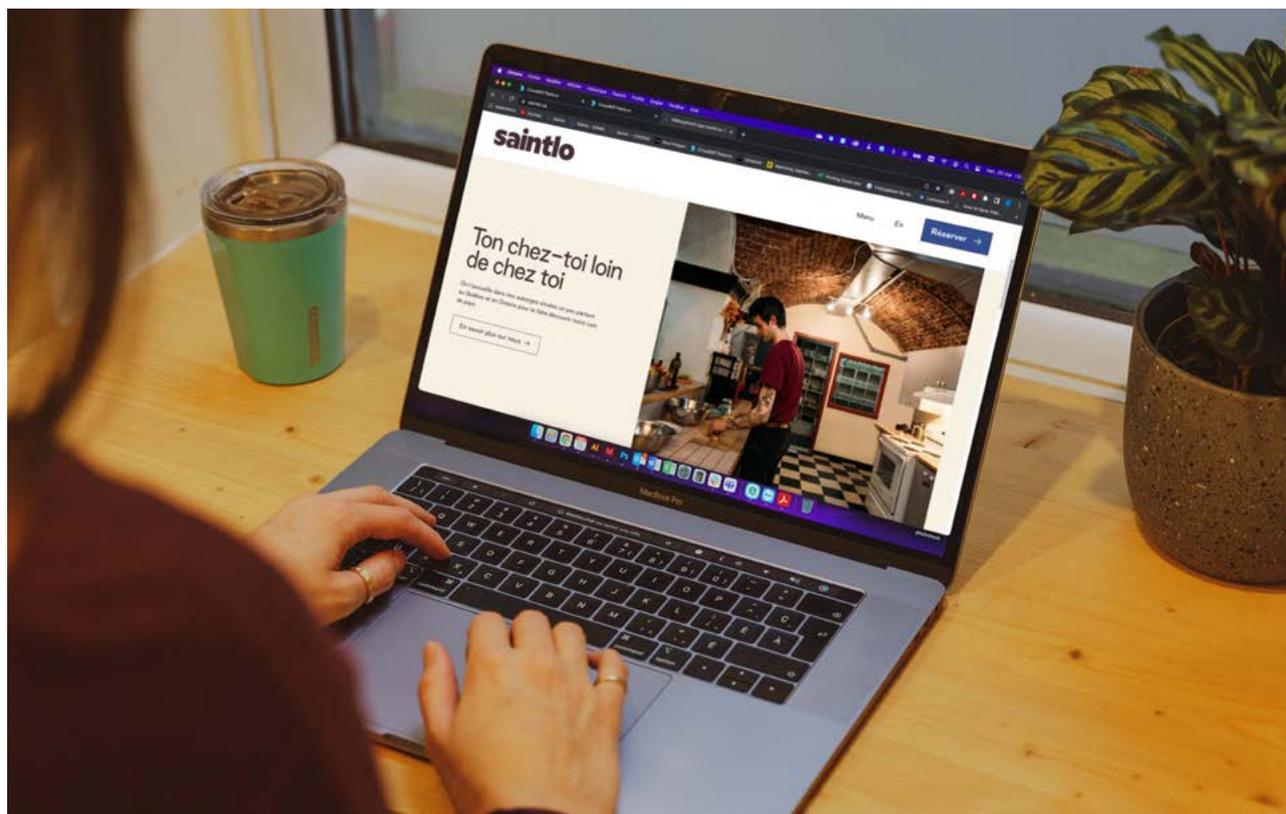
### Stratégie de mots clés (SEO)

Nos deux premières sources de trafic sont le trafic direct (42 %) ainsi que le trafic organique (42 %). On observe une belle augmentation du trafic organique vers notre site avec une augmentation de 149 % cette année (année fiscale 2021-2022 versus 2022-2023). En effet, en un an, Saintlo est passée de 800 à 9500 mots clés organiques (non payant) grâce aux multiples articles de blogue publiés, et à la qualité de nos traductions.

### Stratégie de trafic payant, pay per click (SEM)

7 % de notre trafic provient de trafic payant (Pay Per Click). Plus précisément, des annonces publicitaires que nous avons programmé via notre compte Google Ad Grant. On note une augmentation notable comparativement à la dernière année fiscale, avec plus de 12 000 utilisateurs.trices venant de nos publicités payantes, versus 2021.

**Les groupes d'annonces publicitaires qui performent le mieux sont ceux de Montréal (en français), Ottawa (en anglais) et celles de l'auberge Griffon Aventure (en français).**



## Stratégie de sites référents (SEO)

Aujourd'hui, on compte près de 400 domaines référents qui pointent vers notre site (382) et plus de 1403 liens entrants (backlinks). Les sites référents constituent 6 % du trafic sur notre site. Une augmentation de 240 % comparativement à l'année précédente. Nos efforts en relations publiques ont certainement contribué à cette hausse. Nous avons eu des retombées médiatiques sur des journaux et des blogues fiables, ayant des audiences considérables telles que :

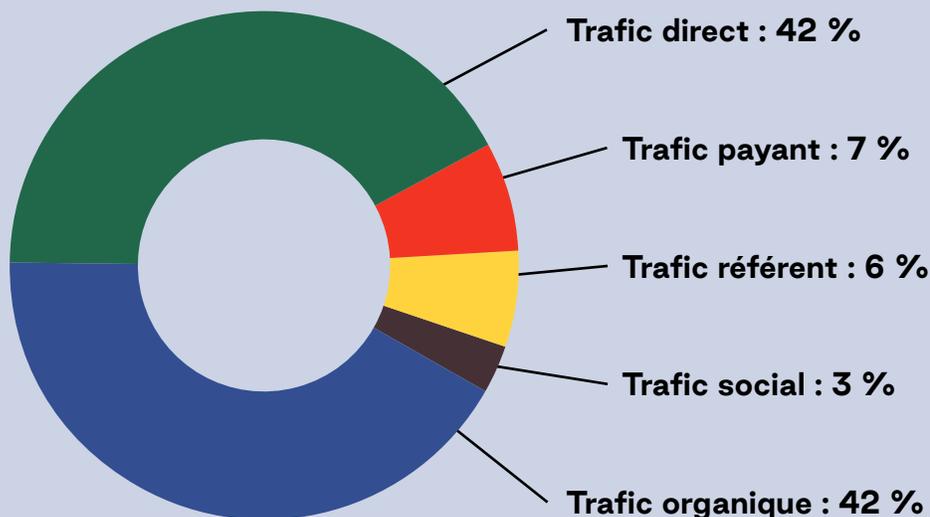
- Narcity (5M de visites mensuelles)
- Global News (21M de visites mensuelles)
- Journal de Montréal (17M de visites mensuelles)
- Radio-Canada (20M de visites mensuelles)
- Ottawa Citizen (1,8M de visites mensuelles)

## Stratégie de trafic social

Le trafic provenant des médias sociaux représente 3 % de notre trafic total cette année. Une source de trafic en évolution depuis les 12 derniers mois, et qui devrait continuer d'augmenter avec la création du poste de créatrice de contenu et la gestionnaire de la communauté sur les réseaux sociaux depuis le mois d'août 2023.

	année fiscale 2021-2022	année fiscale 2022-2023	% d'augmentation
Utilisateurs.trices	70 200	171 500	144 %

### % de trafic 2022 - 2023



### Blogue Saintlo

En 2022-2023, nous avons publié pas moins de 30 articles, une moyenne de 2 à 3 articles par mois. Nous avons travaillé avec des professionnels.les du voyage jouissant d'une renommée dans le paysage touristique canadien :

- Jennifer Dallas Doré – Moi et mes souliers
- Nomade Magazine
- Nomad Junkies
- Pamela MacNaughtan

Les articles rédigés ont grandement aidé notre référencement naturel sur les moteurs de recherche et ont participé à prodiguer des conseils et astuces utiles à notre communauté de voyageurs.euses.

### Provenance de notre audience sur saintlo.ca

- Canada 78 %
- États-Unis 11 %
- France 5 %
- Royaume-Uni 1 %
- Allemagne 1 %
- Mexique 1 %



### Infolettre

Dans les douze derniers mois, 4 infolettres ont été envoyées. Une à chaque saison. Notre moyenne d'ouverture est de 35 %.

## médias sociaux

### Notoriété

Cette année, nous avons créé un poste à temps partiel, consacré à la création de contenu et à la gestion de notre communauté sur les réseaux sociaux. Ces publications permettent à Saintlo de partager son histoire, ses valeurs à travers du contenu sincère et attrayant.

En combinant plusieurs des stratégies suivantes, nous bâtissons une présence plus solide sur les médias sociaux.

### Engagement

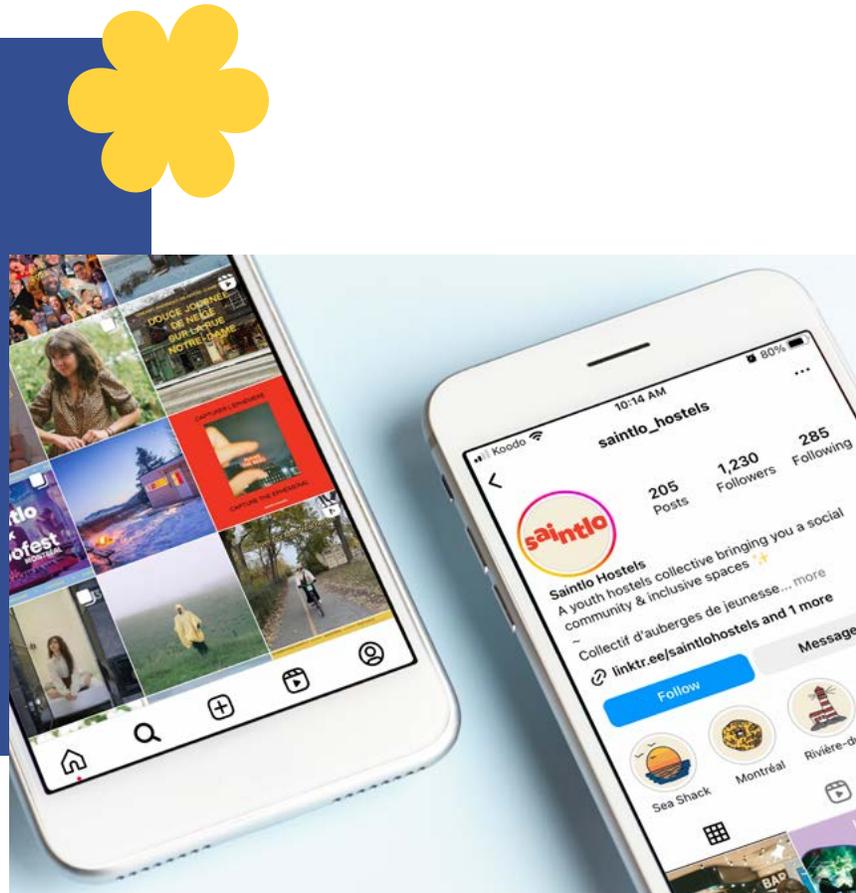
On enregistre une hausse de la portée de nos pages sociales depuis les douze derniers mois.

Hausse de 28 % sur Facebook

Hausse de 672 % sur Instagram pour le compte Saintlo.

Sur Instagram, la communauté de Saintlo a dépassé :

- les 1000 abonné.e.s pour Saintlo Hostels
- les 2000 abonné.e.s pour Saintlo Montréal
- les 3000 abonné.e.s pour Saintlo Ottawa Jail



### Partenariats

Pour créer du contenu engageant, plusieurs concours ont aussi été organisés tout au long de l'année en partenariats, avec les organisations suivantes, pour en nommer quelques-unes :

- **Igloofest et Via Rail – Saintlo Hostels**  
2700 inscrits.es au concours  
1445 nouveaux abonné.e.s à l'infolettre Saintlo  
500 abonné.e.s de plus sur IG  
300 abonné.e.s sur FB
- **Ottawa Tourisme – Saintlo Ottawa Jail**  
1200 mentions « j'aime »  
540 commentaires
- **Piknic Electronik – Saintlo Montréal**  
100 mentions « j'aime »  
380 commentaires



## Influenceurs et créateurs de contenu

En 2023, nous avons collaboré avec plusieurs créateurs.trices de contenu, qui ont fait rayonner les auberges membres ainsi que le Collectif dans son ensemble. Ces collaborations nous ont permis d'atteindre de nouvelles audiences et nous aident à renforcer la crédibilité de notre marque.

- **Lydianne autour du monde**  
Abonné.e.s : 152 000 Facebook; 72 000 Instagram. Séjour à l'auberge Rivière-du-Loup – Été 2023
- **La Grande Déroute, Bianca Pomerleau, Rédactrice pour le Lonely Planet**  
Abonné.e.s : 3 200 Facebook; 3000 Instagram. Séjour à l'auberge Griffon Aventure – Été 2023
- **Rando Québec**  
Abonné.e.s : 36 000 Facebook; 19 000 Instagram. Séjour à l'auberge La Secousse – Été 2023
- **Filles du Nord**  
Abonné.e.s : 10 000 Facebook; 21 000 Instagram. Séjour à l'auberge festive Sea Shack – Été 2023
- **EDM**  
Abonné.e.s : 1 million sur Instagram. Séjour à l'auberge Saintlo Montréal – Été 2023
- **Toxick Bunny**  
Abonné.e.s : 100 000 Instagram. Séjour à l'auberge Saintlo Ottawa Jail – Automne 2023



## Vidéos

Les courtes vidéos sont devenues extrêmement populaires auprès des jeunes voyageurs. Captivant l'attention de manière efficace, elles permettent de montrer avec sincérité ce qu'offrent les auberges Saintlo.

Cette année nous avons investi dans la production de vidéos courtes : une vidéo présentant le Collectif et une vidéo par auberge membre du Collectif. Voici les retombées de ces vidéos de type « reels », à l'image de Saintlo.

### Vidéo du collectif « Plus qu'une place ou dormir » :

- **Facebook** : près de 9000 vues sur nos pages Facebook (dont 8 700 sur la page Saintlo Hostels)
- **Instagram** : près de 2000 vues et 1100 nouveaux comptes touchés

### Vidéos courtes par auberge (Reels) :

- **Saintlo Montréal** : plus de 1100 vues
- **Saintlo Ottawa Jail** : plus de 1000 vues
- **La Secousse** : plus de 800 vues
- **Auberge internationale de Rivière-du-Loup** : plus de 1200 vues
- **Auberge Festive Sea Shack** : plus de 900 vues
- **Auberge Griffon Aventure** : plus de 500 vues

En moyenne, chaque « reel » compte 50 réactions, commentaires ou partages.



### Tiktok

Toutes les vidéos ci-haut ont aussi été publiées sur le compte Tiktok Saintlo. Comme la majorité des jeunes utilisent cette plateforme pour planifier leurs prochains voyages. Notre vision est d'augmenter notre présence sur celle-ci dans les prochains mois.

## réouverture de l'auberge saintlo ottawa jail

Saintlo Ottawa Jail a été réouverte avec une rapidité fulgurante. En très peu de temps, l'équipe marketing a pu renouveler toute la signalétique de l'auberge et épauler l'équipe des opérations dans les messages destinés à sa clientèle dans tous les espaces de l'auberge.

La réouverture de cette auberge iconique était aussi l'occasion de renouer avec les organisations touristiques locales, telles que Tourisme Ottawa, que nous avons invitée pour une tournée de familiarisation. Plus de 12 personnes de son équipe marketing et des congrès ont répondu à l'appel.



## vers une organisation plus durable

Nous avons continué à sensibiliser les jeunes au voyage éthique et responsable à travers nos articles de blogue qui présentent des solutions concrètes pour voyager de façon à réduire son empreinte environnementale. Ils encouragent entre autres les lecteurs.trices à découvrir l'Est Canadien en favorisant les produits locaux, et en découvrant des communautés locales.

En 2023 encore, toute la marchandise Saintlo produite a été fabriquée au Canada (t-shirts, sacs fourre-tout, chandails, tuques). Tout au long du développement de Saintlo, nous avons privilégié des partenaires locaux. Rédacteurs.trices, traducteurs.trices, agence de design et développeurs web, tous sont basés au Québec ou en Ontario.

De plus, l'équipe Marketing a épaulé Saintlo Montréal dans la création et la mise en ligne de sa politique en développement durable.



# gestion des revenus

## Saintlo Montréal

L'exercice financier qui vient de s'écouler a marqué le retour à une saison normale pour Saintlo Montréal depuis 2018-19. La hausse des nuitées de plus de 30 % sur l'an passé en témoigne. Cette affluence renouvelée nous a permis d'adopter une stratégie tarifaire plus dynamique que celle adoptée pendant la Covid. L'essence de cette approche réside dans la nécessité de nous doter des ressources nécessaires pour entretenir nos installations, continuer à rémunérer plus justement notre personnel, et faire face à l'augmentation des coûts liés entre autres à l'inflation.

Voici quelques-unes des nouvelles stratégies mises en œuvre au cours de l'exercice :

- Augmentation des tarifs de base pour tous les types de chambres de 5 à 7 % par rapport à l'année précédente.
- Stratégies sélectives de gestion des groupes pendant la haute saison.
- Mise en place de restrictions de durée minimale de séjour pour les week-ends de haute saison et les événements spéciaux.
- Gestion différenciée des types de chambres disponibles sur les OTA (Online Travel Agent) en période de fort achalandage.

Ces stratégies, associées à de nombreuses pratiques de rendement, ont permis à l'auberge d'augmenter ses revenus par rapport à l'année précédente.



## saintlo.ca, agences de réservations en ligne et gestion des revenus

Depuis la réouverture de l'auberge Saintlo Ottawa Jail, nous observons une belle progression du taux d'occupation et des revenus pour l'auberge. Avec 38 % de réservations en direct, versus 62 % sur les OTA, nous avons encore du chemin à faire pour inciter notre clientèle à réserver en direct pour de meilleures conditions de réservations ainsi que de meilleurs tarifs. On note que 6 % des réservations directes proviennent des groupes.

Du côté de Montréal, nous terminons l'année avec près de 45 % de réservations directes, dont 60 % attribuables au site internet et 19 % aux groupes. Plus de 55 % des réservations ont été effectuées sur les OTA. On observe que la tendance est davantage aux OTA pendant les mois achalandés de l'été, avec une moyenne de 65 % de réservations sur les OTA pendant les mois de juin, juillet, août, septembre.

Tout ceci prouve l'importance de notre politique du Meilleur prix garanti sur notre site saintlo.ca. L'association doit continuer à investir dans un site web transactionnel robuste, fiable et offrant une expérience de réservation fluide et efficace. Bien que les OTA permettent un élargissement de la clientèle et participent à une grille tarifaire plus diversifiée, il n'en demeure pas moins que notre organisation ne peut minimiser l'impact financier qu'ont les commissions versées à ces plateformes tierces (en moyenne 18 % de commissions).



### Saintlo Ottawa Jail

Établir notre présence en ligne sur notre propre site Internet, les OTA, les moteurs de recherche, etc. a été une priorité pour assurer une transition en douceur vers la reprise des réservations de Saintlo Ottawa Jail.

Au cours du premier mois et demi, Saintlo Ottawa Jail s'est concentrée sur l'option d'hébergement privé du côté des cellules de prison du bâtiment. Comme la façade du bâtiment était encore en cours de rénovation, les mois de mai et juin ont vu un ADR légèrement faussé de 109 et 107 dollars respectivement. Ces chiffres devraient se stabiliser dans les mois à venir, une fois que les dortoirs seront à nouveau ouverts à l'hébergement.

Sachant qu'il faudrait du temps pour rétablir notre présence en ligne, nous avons choisi de ne pas modifier significativement les tarifs pendant l'été. Nous avons continué notre politique de « Meilleur prix garanti » afin de promouvoir les réservations directes.

Le nombre d'hébergements réservés d'un mois sur l'autre (1168 en juin à 3263 en septembre) indique que notre stratégie de réouverture « progressive » a été couronnée de succès pour 2023.

### Collaboration internationale

Cette année a également vu la première collaboration annuelle des gestionnaires de revenus de Belgique, de France et de notre association. Ces réunions virtuelles permettent d'échanger sur les meilleures pratiques en gestion de revenus, notamment les outils technologiques utilisés, la gestion des canaux de distribution et les tendances du marché. Nous nous réjouissons de poursuivre ces discussions dans le futur.



# les équipes saintlo

## notre communauté d'employé.es en chiffres

- 60 nouvelles embauches durant l'année : ↓ 15
- 76 employé.e.s travaillaient pour Saintlo au 30 septembre 2023 : ↑ 26
- 28 bénévoles ont donné du temps à Saintlo Montréal : ↑ 20

### ancienneté

L'association rajeunit avec l'arrivée de la nouvelle équipe à Ottawa...

- La moyenne d'ancienneté en 2023 = 3 ans et 4 mois
- La moyenne d'ancienneté en 2022 = 4 ans et 6 mois
- La moyenne d'ancienneté en 2021 = 6 ans et 4 mois



### nombre d'employés.es par établissement

Établissement	2021	2022	2023
Saintlo Montréal	22	36	38
Saintlo Ottawa Jail	1	1	22
Saintlo Toronto	1	1	1
Bureau régional	10	12	15
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>50</b>	<b>76</b>

### une nouvelle façon d'évaluer la performance

Saintlo a implanté une nouvelle façon d'évaluer la performance de personnel. Nous avons remplacé les traditionnelles annotations de 1 à 5, par une évaluation qui mène à une réelle discussion entre l'employé.e et le/la gestionnaire. L'évaluation permet une introspection de la part de l'employé.e guidé.e par un questionnaire qui touche plusieurs sujets tels la communication, le travail d'équipe, la gestion des priorités et la motivation et l'engagement. Cela amène les deux parties à avoir une conversation qui permet de repérer les défis et les objectifs à venir et d'indiquer les outils et le soutien qui seront nécessaires pour y parvenir. Il y a aussi une section réservée à l'amélioration continue où l'employé.e peut faire part de ses besoins en formation. Ce questionnaire a été mis en place pour donner une voix à l'employé.e dans son développement.

## le recrutement

Le département des ressources humaines a été très actif cette année, concentrant une partie de ses efforts à donner du soutien aux directeurs d'auberge et au siège social dans le processus de recrutement afin de compléter les équipes performantes et en harmonie avec les valeurs de l'association. Saintlo est reconnaissante de la contribution unique de chaque individu à l'ensemble de l'organisation.

## politique de mobilité

Saintlo a mis sur pied une politique de mobilité qui permet aux employé.e.s d'aller vivre une expérience de travail dans les auberges Saintlo et les auberges indépendantes membres du Collectif. Cette initiative vise à enrichir leur expérience professionnelle, renforcer la cohésion au sein du Collectif, améliorer la flexibilité opérationnelle et créer un avantage concurrentiel pour le recrutement.

Cette politique offre la possibilité à l'employé.e de faire la demande d'être transféré.e à l'une de nos auberges propriétés pour quelques jours, ou de prendre un congé sans solde, sans perte d'avantage et/ou d'ancienneté, pour aller travailler dans une auberge indépendante du Collectif.

Cette initiative permet de réaliser pleinement notre mission qui est de favoriser les rencontres entre les gens d'ici et d'ailleurs.

### VISITE TRANSATLANTIQUE

## cultiver l'innovation par le partage d'idées

En octobre 2022, afin de consolider les liens internationaux de Saintlo et d'échanger sur différents modèles de déploiement touristiques stratégiques et opérationnels, Saintlo et des auberges membres du Collectif ont accueilli des délégué.es de l'association des Auberges de La Rochelle (AJ17). La délégation a pu visiter l'auberge Saintlo Montréal, l'auberge internationale de Rivière-Du-Loup, l'auberge La Secousse de La Malbaie et l'auberge internationale de Québec.

Puis, en mars 2023, une délégation de Saintlo et des auberges du Collectif s'est rendue en Charente-Maritime plus précisément à La Rochelle pour constater in situ les pratiques de ses collègues aubergistes rochelais et poursuivre les échanges entamés quelques mois plus tôt.

Les discussions sur les meilleures pratiques ont abordé divers thèmes, notamment :

- Le développement durable et l'implication dans la communauté
- Les ressources humaines
- Les stratégies en gestion des revenus et l'éthique pour les organismes à but non lucratif



Il est à noter qu'était également présente en France une personne représentant ISTO-Amériques, Les Auberges de Jeunesse (LAJ) et HI France.

Saintlo tient à remercier toutes les auberges du Collectif qui ont accueilli gracieusement la délégation française et qui ont participé aux échanges inspirants.

Nous nous réjouissons de poursuivre ces discussions et collaboration dans les années futures.

# développement durable

Le Conseil d'administration des Auberges Saintlo a fait du développement durable l'axe principal de son plan stratégique 2022-2026. Au cœur des engagements envers l'excellence opérationnelle résident notre responsabilité environnementale et notre impact sur les communautés parmi lesquelles nos auberges évoluent.

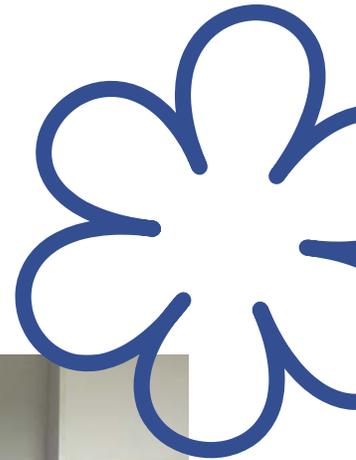
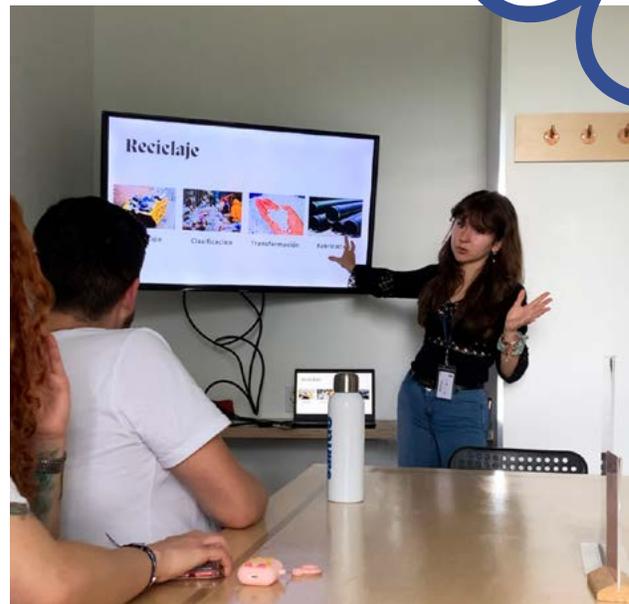
Dans cette optique, l'association a choisi d'être accompagnée par Ellio une agence conseil en développement durable afin de :

- Réaliser un diagnostic détaillé de tous les départements de Saintlo en lien avec les 17 objectifs de développement durable de l'Organisation des Nations Unies (ONU)
- Identifier les enjeux prioritaires en développement durable pertinents à nos activités
- Rédiger un plan d'action en développement durable

Le plan d'actions devrait être prêt avant l'été 2024. Cependant, à la lecture de ce rapport annuel et des rapports précédents, on constate que Saintlo n'a pas attendu ce plan pour débiter des initiatives en développement durable. Nous n'avons qu'à mentionner :

- L'installation d'un nouveau système de plomberie afin d'éviter le gaspillage d'eau (Saintlo Ottawa)
- Le compostage (Saintlo Montréal et Saintlo Ottawa)
- Conservation d'un bâtiment patrimonial (Saintlo Ottawa)
- Recrutement d'une personne-ressource dédiée au développement durable (Saintlo Montréal)
- Achat de nourriture locale et/ou en vrac (Saintlo Montréal et Saintlo Ottawa)
- Choix de marchandises Saintlo fabriquées au Canada
- Formation du personnel en développement durable (Saintlo Montréal)
- Création d'une page web sur le développement durable (Saintlo Montréal)

La réalisation d'actions en développement durable peut sembler simple en théorie; cependant, concrétiser ces initiatives dans un milieu aux valeurs socioculturelles diversifiées comme le sont les auberges de jeunesse peut être un défi significatif. Saintlo tient à féliciter les équipes en place qui, progressivement et avec passion, cherchent des solutions pour qu'en fin de compte, la planète soit la grande gagnante.



# fondation saintlo tourisme jeunesse



**fondation  
saintlo**

Grâce au capital humain que Saintlo a généreusement prêté à la Fondation Saintlo Tourisme Jeunesse (Fondation Saintlo), cette dernière a pu continuer à franchir les étapes importantes de sa restructuration.

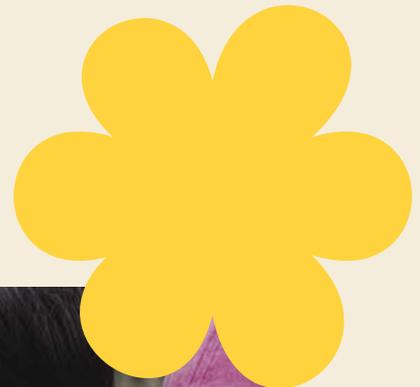
L'Équipe marketing de Saintlo a joué un rôle crucial dans la conception de l'image de marque et du site Web de la Fondation Saintlo cette année. Le mandat était de transformer la stratégie mise en place en une identité visuelle impactante, rappelant minimalement les auberges Saintlo. Le site web, quant à lui, a pour ambition de devenir une vitrine de la Fondation, de sa mission, mais aussi un portail attrayant pour de potentiels philanthropes. À la fin du printemps 2023, le dévoilement du nouveau site web de la Fondation affichant la toute nouvelle identité visuelle de la Fondation a marqué le début d'une série d'initiatives philanthropiques engageantes.

La première initiative consistera à offrir des ateliers dans les écoles primaires et secondaires de la grande région de Montréal, suivi par quelques

voyages de proximité pour des groupes venant de ces écoles. En lien avec cette initiative, une étude d'impact de l'effet des voyages sur les jeunes sera faite. Elle sera coordonnée par des chercheurs de l'Université du Québec à Montréal.

Afin de soutenir la restructuration de la Fondation Saintlo, une entente de financement a été signée en mars 2023 avec Saintlo garantissant 750 000 \$ sur cinq ans afin d'aider des jeunes de milieu défavorisé à s'épanouir par le voyage. Ce montant équivaut à 1 \$ par nuitée réalisée dans les auberges propriétés de Saintlo.

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude envers l'équipe marketing de Saintlo pour, tout d'abord, croire en la Fondation; puis pour lui avoir dévoué autant de temps; et pour avoir su concrétiser visuellement et par écrit la mission de celle-ci.



# implication au sein de conseils d'administration, de comités et de tables de rencontres

Des membres du CA ou de la direction générale des Auberges de jeunesse du St-Laurent inc. sont impliqués à titre de bénévoles dans différents Conseils d'administration, comités et tables de rencontres.

- **Conseil d'économie sociale de l'île de Montréal CÉSÎM :**  
Nicolas Lemaire, Vice-président du comité exécutif
- **Corporation de l'Industrie touristique du Québec (CITQ) :**  
Vincent Bérubé, Représentant des auberges de jeunesse auprès de la CITQ
- **Fondation Saintlo Tourisme Jeunesse :**  
Gabrielle Caron et Nathalie Brière, Administratrices
- **Meet4Impact :** Kathleen Murphy, Administratrice
- **ISTO – International :** Vincent Bérubé, Administrateur
- **ISTO – Amériques :** Vincent Bérubé, Trésorier

## L'association Auberges de jeunesse du St-Laurent est également membre des organisations suivantes :

- Alliance de l'industrie touristique du Québec
- Association Hôtellerie Québec
- Regroupement Loisir et Sport du Québec
- Conseil québécois du loisir
- Tourisme Montréal
- Tourisme Toronto
- L'Association hôtelière du Grand Toronto
- Patrimoine Ottawa
- Tourisme Ottawa
- Tourisme Durable Québec
- Organisation internationale du Tourisme Social (ISTO)
- World Youth Student and Educational Travel Confederation (WYSE)

