

saintlo

Auberges de jeunesse du St-Laurent Inc.

Rapport annuel 2023 - 2024





table des matières

Mission	3
Conseil d'administration & Directeur général	3
Mot de la présidente	4
Mot du directeur général	5
Auberges Saintlo	7
Collectif Saintlo	19
Développement durable	21
Marketing et communication	24
Ressources humaines	33
Fondation Saintlo	35

mission

Nous formons une équipe passionnée par le tourisme, dédiée à l'hébergement jeunesse depuis 1938. Actrices et acteurs engagé.e.s de l'économie sociale, nous rayonnons au Québec et en Ontario.

Notre mission est de **créer des rencontres positives entre les gens d'ici et du monde entier et de favoriser la découverte de notre territoire.**

le conseil d'administration

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

Julie Allard, Administratrice
Directrice principale, KPMG Entreprises privées

Gabrielle Caron, Administratrice
Assistante directrice, Saintlo Montréal

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



directeur général

Jacques Perreault
Directeur général, Auberges de jeunesse
du St-Laurent inc., Montréal
Secrétaire du conseil d'administration

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

Cher.e.s membres de notre communauté,

En cette période charnière de l'année, je souhaite partager avec vous les développements importants qui ont marqué notre organisation et qui guideront nos prochaines actions.

Nous avons récemment accueilli Julie Allard CPA, à titre d'administratrice. Avec son expertise en comptabilité, elle enrichit nos analyses budgétaires et clarifie la définition de nos stratégies financières. Ryan Collins-Swartz nous a remis sa démission du conseil d'administration. Nous lui souhaitons tout le succès dans le développement de sa carrière. Nous transmettons aussi nos félicitations à Gabrielle Caron pour son nouveau rôle de maman.

Dans notre engagement pour l'amélioration continue de notre gouvernance et comme annoncé l'année dernière, nous avons adopté de nouvelles politiques internes : Développement durable, Gestion des renseignements personnels, saine gestion financière, Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs. Nous avons aussi évalué la performance du conseil d'administration et celle de la direction générale, impliquant tant les membres du conseil que les membres du personnel. Ces démarches renforcent notre culture d'entreprise et garantissent un environnement de travail éthique et inclusif pour toutes et tous.

En novembre 2023, les directeurs généraux de nos trois auberges (Montréal, Ottawa, Toronto), ont présenté leur vision opérationnelle respective au conseil d'administration. Une occasion unique de les écouter et de poser des questions à eux, qui sont sur le terrain.

Le conseil d'administration a tenu une réunion de deux jours à Toronto en septembre 2024 dans le but de mieux cerner les défis et enjeux actuels et futurs auxquels l'organisation doit faire face, notamment ceux liés à l'environnement, aux ressources humaines, au marketing et à la technologie. Cette rencontre a permis de réfléchir



collectivement sur des solutions stratégiques possibles. L'engagement des membres du CA et de la direction a été remarquable et nous sommes reparti.e.s avec des perspectives nouvelles et motivantes. Ce déplacement a certainement été bénéfique pour notre organisation.

En prévision du départ à la retraite de notre directeur général en 2026, nous avons mis sur pied un comité de relève. Ce groupe a pour mission d'assurer une transition harmonieuse et de préparer l'avenir de notre organisation. Le processus de succession à ce poste clé est essentiel, car il garantit la continuité de notre vision stratégique et de nos valeurs, tout en permettant d'intégrer de nouvelles perspectives et de nouveaux talents.

Aux équipes du siège social et à celles des auberges, merci pour votre engagement continu et votre esprit d'équipe. C'est grâce à vous que nous pouvons continuer à développer le Collectif Saintlo.

Enfin, je souhaite saluer les membres du conseil d'administration. Votre expertise et votre vision sont des atouts précieux pour notre organisation.

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

Nathalie Brière,

Présidente

mot du directeur général



Il est difficile de capturer l'ampleur de tout ce qui a été accompli au cours de l'année. Certaines actions, discrètes, mais essentielles, ont eu un impact bien plus grand que ce qu'on pourrait imaginer, tandis que d'autres, plus visibles, ont parfois joué un rôle plus modeste qu'elles n'en ont eu l'air.

L'année 2023-2024 fut marquée par un très haut taux de satisfaction des jeunes voyageuses et voyageurs qui ont séjourné dans les auberges Saintlo : 96 % de niveau de satisfaction pour Saintlo Montréal, et 90 %, pour Saintlo Ottawa Jail sur la plateforme de réservation HostelWorld.com. Ce succès est le fruit du travail collectif et de l'engagement de nos équipes ainsi que de la qualité des partenariats de longue date, ou plus récents, que nous avons su développer.

Autre point de fierté, Saintlo Ottawa Jail. Notre auberge est située dans une ancienne prison, qui a été décrite comme austère et inhumaine tout au long du 20^e siècle. La prison, qui a fermée ses portes en 1972, a été convertie en auberge de jeunesse l'année suivante. Depuis, elle a accueilli plus d'un million de personnes et affiche un taux de satisfaction de 90 %. Cette auberge, qui a aujourd'hui 51 ans, a parcouru un long chemin.

Saintlo Ottawa Jail terminait, en 2023-2024, sa première année complète d'activités de post-pandémie. Pour une seconde année consécutive, nous y avons encore beaucoup investi en entretien et amélioration. Nos investissements, en plus de ceux impartis à Saintlo Montréal, ont totalisé 570 000 \$ durant le dernier exercice financier. Une somme venant s'ajouter à celle de l'année précédente, qui s'élevait à 936 000 \$. Au total, c'est plus de 1,5 million de dollars en deux ans qui ont été investis dans ces 2 propriétés.

Notre propriété de Toronto a également nécessité quelques investissements pour son entretien, bien que ceux-ci aient été plus modestes. Actuellement, l'immeuble reste loué à la ville pour héberger des réfugiés, mais nous avons entamé les démarches pour sa réouverture prévue à l'été 2026.

À cet effet, des études approfondies ont été menées par des architectes, ingénieurs, électriciens et autres spécialistes afin d'évaluer l'état de l'édifice et de déterminer les coûts d'amélioration nécessaire pour ce nouveau départ. Nous poursuivons activement, au-delà de cette année financière, le développement de notre stratégie en vue de cette réouverture.

Sur le plan de la durabilité, nous avons travaillé avec l'Agence en développement durable Ellio pour élaborer une politique de développement durable adaptée aux valeurs et à la mission de Saintlo. Au 30 septembre 2024, ce travail est presque terminé et sera finalisé à l'automne 2024, donc dans la prochaine année financière.

Plusieurs membres de nos équipes se sont rendus en Belgique en juin dernier afin de rencontrer trois associations européennes gestionnaires d'auberges de jeunesse, les auberges de jeunesse de la Belgique francophone (LAJ), AJ 17, de Charente-Maritime, et HI France. Ces rencontres visent à réunir les auberges francophones dans le monde afin d'échanger sur le métier de gestionnaire d'auberge de jeunesse, elles servent aussi de formation à la découverte, pour les participants, des différentes réalités entourant ses associations selon le pays où elles se trouvent.

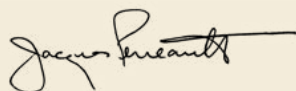
Saintlo a maintenu son engagement envers la Fondation Saintlo Tourisme jeunesse en 2023-2024; l'engagement n'était pas que financier, nous y avons investi du temps et des compétences humaines au service de ses différents projets.

Dans les prochaines pages, il sera mis en lumière les moments clés, les progrès réalisés, et les domaines où nous devons encore avancer. Nous espérons ainsi vous offrir une vue d'ensemble à la fois fidèle et inspirante de Saintlo.

J'aimerais remercier tous les membres des équipes de Montréal, Toronto et Ottawa, qui sont plus de 75, ainsi que les 9 membres du conseil d'administration et tous les partenaires, auberges du collectif, blogueurs et blogueuses, ainsi que tous ceux et celles que je pourrais oublier ici. Toutes ces personnes et organisations, sans lesquelles Saintlo ne serait pas ce qu'elle est, méritent ma plus grande gratitude.

Félicitations à toutes et à tous pour un travail impeccablement réalisé encore cette année. N'oublions surtout pas que chaque petite contribution, chaque effort, chaque idée sert à construire l'édifice de notre réussite collective.

Merci aussi à tous nos membres de continuer de s'intéresser à ce que notre organisation fait pour le voyage des jeunes.



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



auberges saintlo

Nous offrons un hébergement sociable qui encourage le partage, la découverte et les rencontres, tout en soutenant les valeurs de la jeunesse d'aujourd'hui. À travers notre démarche responsable et locale, nous contribuons au rayonnement de nos destinations et à leur accessibilité tout en favorisant un voyage respectueux, inclusif, où chaque individu trouve sa place.

Seules Saintlo Ottawa Jail et Saintlo Montréal ont été en activités entre le 1^{er} octobre 2023 et le 30 septembre 2024; Saintlo Toronto était toujours en location par la ville de Toronto pour accueillir temporairement des réfugiés. Le bail prendra fin dans moins de 2 ans.

Voici quelques statistiques et faits saillants de l'année 2023-2024 pour nos trois propriétés et leurs équipes.



statistiques octobre 2023 - septembre 2024

Un changement de méthode dans le calcul des nuitées, dû à la mise en place d'un nouveau système de gestion, a créé une discontinuité dans nos données, rendant difficile toute comparaison directe entre 2022-2023 et 2023-2024. Contrairement aux années précédentes, où nous comptabilisions les nuitées par personne (une chambre privée avec 2 personnes pour une nuit = 2 nuitées), nous avons désormais opté pour une méthode basée sur les unités vendues sans prendre en compte le nombre de personnes par unité (une chambre privée avec 2 personnes pour une nuit = 1 nuitée). Il est important de garder cela à l'esprit pour éviter toute conclusion erronée sur nos performances cette année puisque ce changement a produit une légère baisse de nuitées statistiquement parlant.

De plus, étant donné que 2023-2024 constitue la première année complète d'activité de Saintlo Ottawa Jail depuis sa réouverture post-pandémie en mai 2023, une comparaison directe d'une année sur l'autre n'est pas réaliste pour cette auberge. Certaines statistiques sont donc comparées à celles de l'année 2018-2019.

Nos auberges ont accueilli une clientèle locale et internationale, illustrant ainsi leur attractivité et leur diversité. Que ce soit pour une escapade locale ou une aventure à l'autre bout du monde, nous avons conçu des espaces où chaque personne a pu se sentir à l'aise et chez elle. En tout, nos deux auberges ont accueilli des visiteurs en provenance de 188 pays différents.

saintlo ottawa jail en chiffres

Total des nuitées en 2023 - 2024 :



Top 3 : Marchés canadiens (% sur le total des nuitées) 2023 - 2024 :

- Ontario (24%)
- Québec (15%)
- Colombie-Britannique (3%)

Sources de réservation :

- Réservations directes : 41%
- Réservations sur sites tiers en ligne (OTA) : 59%

Marchés canadiens vs internationaux 2023 - 2024 :



Comparé à : 39% vs 61% en 2018 - 2019



Top 5 : Marchés internationaux (% sur le total des nuitées) 2023 - 2024 :

- France : 10%
- Allemagne : 7%
- États-Unis : 5%
- Royaume-Uni : 4%
- Australie : 2%

Nuitées unités groupes VS Individuelles :

	2018 - 2019	2023 - 2024
Groupes	7%	7%
Individuelles	93%	93%

Le taux de conversion des demandes de réservations pour les groupes à Saintlo Ottawa est de 52%.

Provenances des groupes :

- Canada : 77%
- États-Unis : 10%
- Europe : 13%

Groupes scolaires :

- 36% des groupes ont été des groupes scolaires.



saintlo montréal en chiffres

Total des nuitées en 2023 - 2024 :



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

- Ontario (10 %) - (10 % en 2022 - 2023)
- Québec (8.5 %) - (8,5 % en 2022 - 2023)
- Colombie-Britannique (4 %) - (4 % en 2022 - 2023)

Sources de réservation :

- Réservations directes : 42 %
- Réservations sur sites tiers en ligne (OTA) : 58 %

Marchés canadiens vs internationaux 2023 - 2024 :



Comparé à : 32 % vs 68 % en 2022 - 2023



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

- France : 24 % - (25 % en 2022 - 2023)
- États-Unis : 13 % - (11 % en 2022 - 2023)
- Allemagne : 5 % - (5 % en 2022 - 2023)
- Royaume-Uni : 4 % - (4 % en 2022 - 2023)
- Belgique : 2 % - (3 % en 2022 - 2023)

Nuitées unités groupes VS Individuelles :

	2022 - 2023	2023 - 2024
Groupes	11%	13%
Individuelles	89%	87%

Le taux de conversion des demandes de réservations pour les groupes à Saintlo Montréal est de 41%.

Provenances des groupes :

- Europe : 45 %
- Canada : 41%
- États-Unis : 13 %
- Autres : 1%

Groupes scolaires :

- 48 % des groupes ont été des groupes scolaires.



saintlo ottawa jail

Toujours plus d'amélioration

L'année 2023-2024 marque la fin de la première année complète d'activités de l'auberge depuis sa réouverture post-pandémie en mai 2023. Durant cette dernière année, nous avons continué à optimiser l'expérience offerte, tout en préservant l'authenticité et le charme de notre bâtiment historique de 162 ans.

Des rénovations majeures ont été achevées dans la cuisine commune, la cafétéria et plusieurs chambres partagées ainsi que dans les cellules du niveau 8.

La cuisine commune et la cafétéria sont maintenant plus ergonomiques et conviviales. Un espace co-working a été aménagé afin de satisfaire à la demande croissante des nomades numériques.

Les travaux réalisés dans les chambres comprenaient l'ajout d'une salle d'eau dans la chambre 501, ainsi que 10 nouveaux lits de type « capsule ». Ces lits offrent davantage d'intimité et de confort dans la chambre partagée tout en optimisant l'espace disponible. Une chambre partagée pour femmes de 10 lits avec une salle d'eau et une douche ont été créés au 2^e étage. 17 nouvelles cellules individuelles et, pour plus de confort, deux nouvelles salles de bain ont aussi été aménagées au 8^e étage de l'auberge. En prime, les travaux ont été achevés juste à temps pour la saison estivale et ont contribué à augmenter notre achalandage et nos revenus.



Collaboration internationale et nouvelles technologies

Nous avons discuté avec nos homologues de France et de Belgique sur les meilleurs outils de gestion de revenus. Le fait qu'au moins l'une de ces associations utilise un nouveau système de gestion des revenus basé sur l'intelligence artificielle a incité les Auberges Saintlo à poursuivre la recherche pour trouver la solution la mieux adaptée à nos besoins.

Une demande de proposition a été approuvée pour commencer l'exploration d'un nouveau système de gestion des revenus pour l'organisation. Après un processus de négociation, nous avons fait notre choix de plateforme pour nous accompagner dans nos stratégies de ventes et de gestion de nos unités. La mise en œuvre commencera au premier trimestre de l'année fiscale prochaine.

Gestion des revenus

Avec l'ajout de ces unités disponibles maintenant chaque mois et nos nouvelles stratégies de revenus en place, nous avons pu enregistrer une augmentation de 21% des revenus des nuitées par rapport à l'année 2018 - 2019.

L'ajout de nouveaux types de chambres et de cellules individuelles au 8^e étage a augmenté la capacité globale de l'auberge de près de 25%. Ces unités supplémentaires ont été mises à contribution lors des périodes de fort achalandage comme les fins de semaine, et ce, du printemps à l'automne. Cela a également permis d'offrir une gamme plus large d'hébergements pour les grands groupes tout au long de l'année.

Ressources humaines

Les membres de l'équipe de l'auberge ont su travailler en étroite collaboration de manière exceptionnelle. L'équipe a reçu beaucoup de commentaires positifs de la part de clients en ligne et en personne. Dans le but d'améliorer l'atmosphère au sein de l'auberge et d'enrichir l'expérience des voyageuses et voyageurs, nous avons recruté une nouvelle créatrice d'expériences. Ses initiatives ont non seulement contribué à diversifier les activités proposées, mais ont également accru l'attractivité de l'auberge, en offrant des expériences uniques et mémorables qui répondent aux attentes variées de notre clientèle.



Partenariats

Nous sommes l'auberge de jeunesse préférée de Fringe Festival. Les invité.e.s, employé.e.s et acteurs.trices du Fringe Festival ainsi que de Undercurrents sont dirigé.e.s vers notre auberge, et nous leur offrons en retour une réduction pour certains événements liés à leur festival. Escape Bicycles nous propose des réductions spéciales dans leurs différents établissements grâce à un programme de cartes. Lorsque les clients présentent une carte « Escape Bicycles », ils peuvent bénéficier de nombreuses réductions, telles que 10% de réduction sur toute location de vélo ou excursion, ainsi que 25% de réduction sur l'excursion Ottawa Express, chaque vendredi.

Programmation

La visite historique de la prison, incluse dans tous les séjours à l'auberge, demeure un élément essentiel de notre « expérience-prison ». Cette visite demeure l'activité la plus populaire de notre programmation, près de 5500 personnes ont pu y prendre part cette année. Les tours ont attiré jusqu'à 55 personnes lors des journées les plus animées – une moyenne de 14 personnes par visite. À la fin du mois d'août, un tour pour la clientèle francophone a été ajouté à la programmation de l'auberge les vendredis après-midi. À ce jour, 154 personnes ont pu découvrir l'histoire de la prison en français, faisant de cette initiative un succès.

Les visites proposées au grand public ont, quant à elles, commencé avec un peu de retard. 223 personnes ont pris part à la nouvelle visite publique de la prison cette année. Disponibles trois soirs par semaine, cela constitue la première étape d'une initiative que nous estimons prometteuse, permettant de partager l'histoire de la prison ainsi que de notre auberge avec un public plus large.

La création du poste de créatrice d'expériences a relancé notre programme d'activités. En cours d'année, nous avons pu organiser des événements originaux tels qu'un Pruno Party, où les participantes et participants ont appris à concocter du « vin de prison », et une balade le long du Canal mettant en valeur le Canal Rideau d'Ottawa. Nous avons également profité des « nuits gratuites » dans les musées chaque jeudi. Les classiques tournées des bars ont également fait partie de la programmation. En moyenne, environ trois activités ont été proposées chaque semaine, avec un taux de participation de 10 % du taux d'occupation, soit environ 8 à 12 personnes par événement. Nous avons également proposé une programmation spéciale en fonction des festivals majeurs d'Ottawa, avec des moments forts tels qu'une tournée des Tulipes pour le Festival des tulipes, des accès privilégiés aux vernissages de la SAW Gallery, ainsi qu'une expérience de contemplation des feuillages d'automne au Parc de la Gatineau.



saintlo montréal

Grands et petits chantiers

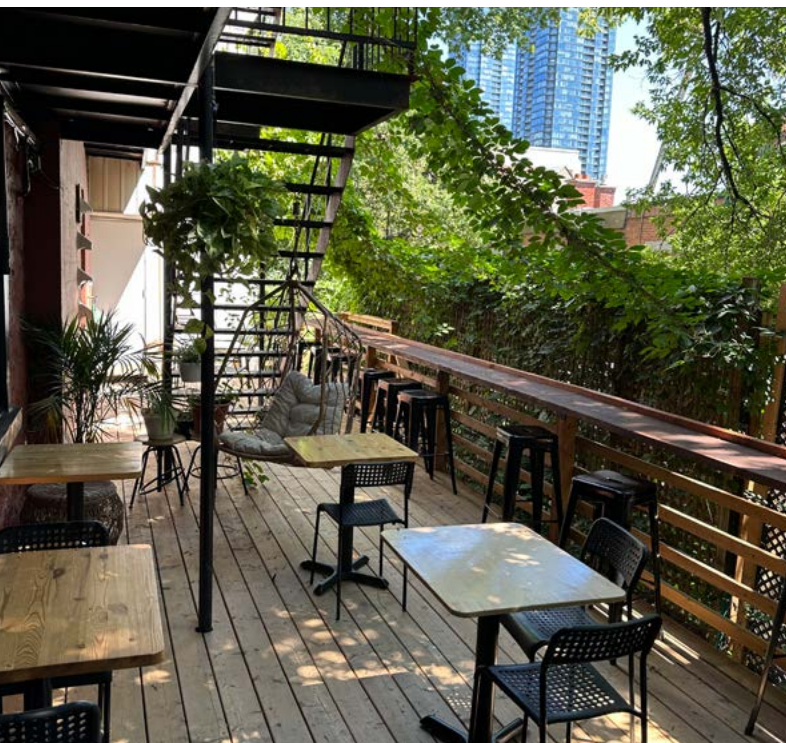
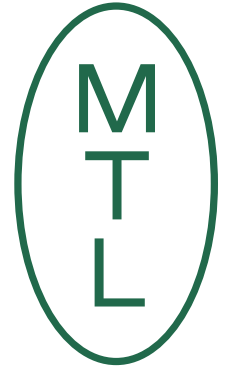
Nous avons poursuivi nos efforts pour que Saintlo Montréal reste moderne et dynamique. Un investissement de près de 300 000\$ y a été fait au cours de l'année financière 2023-2024. Les sommes sont importantes, mais le résultat est concluant.

Dès octobre 2023, nous avons commencé à réaménager l'espace arrière de l'auberge pour y construire une terrasse, un ajout essentiel qui manquait à notre offre. Située dans un cadre calme et verdoyant, cette nouvelle terrasse est désormais accessible tous les jours, entre 9h et 17h, offrant à notre clientèle un espace pour manger, travailler ou simplement se détendre.

Au cours de l'hiver, six salles de bains ont été entièrement rénovées, alliant modernité et fonctionnalité. Nous avons maximisé l'utilisation des espaces tout en intégrant des équipements à faible consommation d'eau. Parallèlement à ces travaux, les chambres attenantes ont été revampées, avec le remplacement des prises électriques, de l'éclairage, du chauffage et de certains revêtements de sol, rehaussant ainsi le confort de la clientèle.

L'auberge a également acquis de nouvelles laveuses et sècheuses pour la buanderie, un changement stratégique après de nombreuses années de location. L'achat de ces équipements plus performants et de plus grande capacité, désormais entretenus par un partenaire fiable, nous permet de réaliser des économies de temps et d'argent.

Enfin, de novembre à avril, nous avons poursuivi et achevé le remplacement des 50 lits superposés restants pour terminer le projet entamé l'année précédente. Fruit d'une collaboration avec deux autres entreprises en économie sociale, nous avons sans contredit réinventé un modèle de lit visant à répondre aux attentes de confort de notre clientèle tout en facilitant leur manipulation par les équipes chargées d'en assurer l'entretien au quotidien. Nous tenons à remercier PME MTL qui a renouvelé son soutien à l'auberge en nous accordant une subvention de 30 000\$ pour ce projet.



Gestion des revenus

Saintlo Montréal a connu une année stable avec une légère croissance dans toutes les catégories de revenus. Les revenus des nuitées ont augmenté de plus de 4 % alors que les revenus par unité disponible et le tarif journalier moyen ont progressé d'environ 2 %. Malgré ces hausses modestes, Saintlo Montréal a connu une autre année record en ce qui concerne les revenus. Ces derniers nous ont permis de compenser les hausses de coûts dû à l'inflation.

La gestion des restrictions de groupes, telles que la durée minimale de séjour, les recommandations de dates alternatives pour les demandes lors d'événements spéciaux, et les stratégies d'assignation de chambres afin d'éviter un effet de vide pour certains types de chambres après le départ d'un groupe a joué un rôle clé pendant la haute saison des groupes.

Les restrictions sur sites tiers d'agences de voyages en ligne, telle que la limitation ou la fermeture des inventaires d'unités durant les périodes de fort achalandage ont également constitué un élément essentiel de notre stratégie de revenus, permettant de réduire le montant des commissions payées tout en favorisant les réservations directes via nos propres canaux. Bien que nous ayons réussi à générer davantage de revenus lors d'événements tels que le Grand Prix de Formule 1 et Osheaga, Saintlo Montréal est restée l'une des options les plus abordables et compétitives dans la métropole.

Ressources humaines

Pour garantir le bon déroulement des opérations, une équipe nombreuse doit être mise à contribution. L'équipe de bénévoles constitue une singularité de l'auberge et une part importante de nos effectifs, tant au plan quantitatif que qualitatif. Entre octobre 2023 et septembre 2024, un total de 39 bénévoles ont contribué à créer et favoriser une atmosphère conviviale sur les lieux. En utilisant les services disponibles sur place, ces personnes deviennent nos yeux et nos oreilles et peuvent nous signaler tout bris ou autre problème à corriger, que la clientèle hésiterait à souligner. Les demandes de participation au programme sont nombreuses chez les voyageuses et voyageurs muni.e.s de visa de travail. En les accueillant, nous leur offrons souvent une première expérience de travail en sol québécois, une douce initiation à la culture locale.

Avec les taux d'occupation élevés que connaît l'auberge depuis la fin de la pandémie, nous avons décidé de créer un poste de supervision de réception. La personne à ce poste aide la direction à gérer spécifiquement le département de l'accueil. Elle collabore notamment à maintenir l'excellence du service à la clientèle, maximiser les places disponibles à la location, superviser les comptes-clients et participer à créer une ambiance de travail positive pour l'équipe d'accueil. Nous avons déjà pu constater la valeur ajoutée de ce nouveau poste au sein de l'équipe.





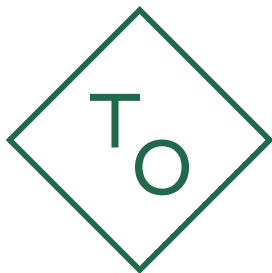
Programme d'activités

Cette année, les activités ont continué à dynamiser l'auberge. Nous avons proposé entre une et deux activités par jour, incluant une activité l'après-midi et une le soir, à l'auberge ou à l'extérieur. L'objectif de 2024 était de donner une nouvelle orientation aux activités en les ancrant davantage dans le local et le développement durable. Un exemple marquant est la tournée des friperies, animée par des bénévoles, qui encourage une consommation responsable tout en faisant découvrir le quartier du Plateau.

Le taux de participation aux activités a fluctué entre 5 et 10 % du taux d'occupation moyen (entre 15 et 20 personnes par activité). Nous remarquons que la participation varie selon les saisons et le public : en été, les séjours sont plus courts et les gens préfèrent explorer la ville de façon autonome, tandis qu'en hiver, l'auberge attire une clientèle « sac à dos » ou des personnes nouvellement immigrées, qui sont davantage motivées par notre programmation et l'opportunité de découvrir Montréal en bonne compagnie.

Les événements et activités organisés par l'auberge contribuent à la satisfaction de la clientèle, comme en témoignent les nombreux avis positifs sur les plateformes de réservation en ligne. Ils jouent également un rôle clé dans l'épanouissement des aubergistes, qui tissent des liens solides avec les voyageuses et voyageurs, renforçant ainsi le sens de communauté au sein de l'établissement.





saintlo toronto

Bien que le cadre opérationnel de notre propriété de Toronto diffère présentement de celui de Saintlo Montréal et de Saintlo Ottawa — l'auberge étant toujours en location à la ville de Toronto — nous avons tout de même entrepris plusieurs travaux de maintenance en 2023-2024. Ces interventions assurent la pérennité du bâtiment et réduisent les risques d'imprévus lors de la réouverture de l'auberge. Parmi les travaux réalisés, nous avons terminé le traitement contre l'humidité sur le bas du mur sud extérieur en novembre 2023 et nous avons procédé à l'entretien en profondeur des unités de chauffage et de climatisation (PTAC) dans chaque pièce.



distinction

Grâce aux avis des voyageuses et voyageurs : Saintlo est primé aux Hoscars!

Chaque année, la plateforme de réservation en ligne Hostelworld.com, spécialisée dans les hébergements de type « auberge de jeunesse », décerne ses prix Hoscars aux établissements les plus populaires et appréciés sur son site.

Bravo Saintlo Ottawa Jail!

La pause prise pendant la pandémie a valu à Saintlo Ottawa Jail d'être incluse dans la catégorie des Hoscars pour les nouvelles auberges. Une distinction que Saintlo Ottawa a d'ailleurs remportée pour le Canada cette année.

Bravo Saintlo Montréal!

Notre auberge montréalaise a, quant à elle, remporté l'Hoscar de la Meilleure grande Auberge au Canada –2024.

Ces récompenses soulignent la qualité de notre offre et notre engagement envers l'expérience client.





réputation en ligne

Les avis s'enchaînent, les compliments pleuvent

Saintlo Ottawa Jail

Puisque Saintlo Ottawa Jail n'a été ouverte que 5 mois durant la période 2022 - 2023, il est difficile de comparer directement les résultats des commentaires en ligne avec ceux de cette année. Cependant, il est évident que l'auberge a su se distinguer en 2023 - 2024, comme en témoignent les 2 300 commentaires¹ reçus à travers toutes les plateformes de réservations et les avis Google. 81% d'entre eux étaient positifs et 13% neutres. Saintlo Ottawa Jail avait, au 30 septembre 2024, une note globale de 86 %.²

« L'un des meilleurs petits-déjeuners gratuits d'auberge. Belles installations. Située en plein centre-ville. L'ensemble esthétique de la prison est certainement une expérience unique. J'y séjournerais à nouveau. »

Kyle - Canada, Janvier 2024, Hostelworld

« Un super endroit pour séjourner et profiter d'Ottawa. C'est situé dans un quartier vraiment sympa, à moins de 30 minutes de toutes les attractions. On y a passé qu'une nuit, mais on a adoré. J'ai rigolé quand j'ai vu qu'Hostelworld demandait si l'endroit était sûr... c'est une vieille prison! Les portes sont en acier de 7,5 cm!! Le personnel est vraiment sympa, et l'un d'eux nous a même fait une visite de la prison avant la visite officielle de 11h. Vraiment top! »

Joshua - Royaume-Uni, Octobre 2023, Hostelworld

¹ Statistiques recueillies par ReviewPro entre 1^{er} octobre 2023 et le 30 septembre 2024

² Note Globale : moyenne pondérée de variables clés telles que le volume total des avis, le degré de satisfaction des clients et la qualité de la source des avis.

Saintlo Montréal

En 2023 – 2024, 2 600 personnes ont pris le temps de laisser un avis en ligne à propos de leur séjour à Saintlo Montréal. Sur le total de ces avis laissés sur Google et sur les sites de réservations tiers³, 97 % étaient positifs ou neutres. Il s'agit d'une hausse de 1% sur 2022 – 2023. Saintlo Montréal a obtenu une note globale⁴ de 90 % sur l'ensemble de l'année.

« Mon auberge préférée dans laquelle j'ai séjourné. Je n'écris jamais de critiques, mais cette auberge en mérite une. Les gens étaient formidables, le personnel aussi. L'atmosphère était super conviviale et très sociable. Les chambres étaient vraiment propres et les lits très confortables. Je reviendrais sans hésiter. »

Alice – Royaume-Uni, Mai 2024, Hostelworld

« L'auberge était excellente! Le petit-déjeuner était simple, mais rassasiant, le personnel super sympa et serviable, et l'emplacement est vraiment pratique : proche de l'aéroport et à distance de marche du Mont Royal et du Vieux-Montréal. La chambre était simple, mais avec toutes les commodités nécessaires. Je recommande à 100 %. »

Esther – Espagne, Juillet 2024, Booking.com

Pour nos deux auberges, le service à la clientèle a été un élément influençant positivement la note globale. Un grand merci à toutes les équipes pour leur engagement et leur travail exceptionnel cette dernière année.

³ Statistiques recueillies par ReviewPro entre 1^{er} octobre 2023 et le 30 septembre 2024

⁴ Note Globale : moyenne pondérée de variables clés telles que le volume total des avis, le degré de satisfaction des clients et la qualité de la source des avis.



collectif saintlo

Il est important de rappeler que les auberges membres du Collectif deviennent automatiquement membres de Saintlo et peuvent participer à la vie démocratique de l'association.

C'est avec plaisir que nous soulignons l'importance de la collaboration entre les Auberges Saintlo et les auberges-membres au sein du Collectif Saintlo. Nous misons sur une stratégie marketing commune tout en respectant l'identité unique de chaque auberge-membre. Ce partenariat renforce ainsi la position du Collectif sur le marché et crée de la valeur pour chaque membre.

Tout au long de l'année, plusieurs actions ont été menées pour accroître la visibilité des auberges indépendantes du Collectif. Par exemple, des blogueuses et blogueurs ont été invité.e.s à découvrir les établissements du Collectif Saintlo et à partager leurs impressions avec leurs communautés, créant ainsi du contenu authentique et engageant. Nos médias sociaux, nourris par des images attrayantes et des échanges de visibilité stratégiques, ont été mis à contribution. Plus de détails sur ces efforts concertés se trouvent dans la section dédiée aux initiatives marketing de ce rapport.

Nous tenons à remercier chaleureusement les auberges indépendantes membres du Collectif. La mission de Saintlo ne pourrait être accomplie sans leur collaboration.

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

VISITEZ
SAINTLO.CA




Auberge internationale de Rivière-du-Loup



Auberge Le Secousse

20 ans de festivités au sea shack : un incontournable en haute-gaspésie

Cette année, l'Auberge Festive le Sea Shack a célébré deux décennies de succès, marquées par un engagement sans faille envers l'accueil festif, créatif, et convivial. Depuis sa création, l'auberge n'a cessé de repousser les limites offrant à sa clientèle bien plus qu'un simple hébergement : une véritable expérience locale et un esprit de communauté unique. Ce succès est le résultat d'une vision avant-gardiste, d'un travail acharné et d'une passion de chaque instant.

À travers ces 20 années, le Sea Shack s'est imposé comme une référence incontournable dans le secteur, devenant un carrefour de rencontres pour des milliers de voyageuses et voyageurs et pour une clientèle locale venu.e.s pour la beauté du site lui-même, pour ses activités, sa scène musicale et évidemment les gens qui y travaillent.

Le dynamisme et l'authenticité qui caractérisent l'équipe du Sea Shack ont permis à l'établissement de bâtir une réputation solide et un exemple à suivre dans le développement de destinations.

Saintlo félicite chaleureusement toute l'équipe du Sea Shack pour cette incroyable réussite et lui souhaitons encore de nombreuses années de succès.



développement durable

le développement durable guide nos actions

L'axe 1 du plan stratégique 2022 – 2026 est celui du développement durable. Cet axe met de l'avant, entre autres, l'importance de nous doter d'une vision de durabilité et d'un plan d'action pour réduire nos impacts négatifs environnementaux et sociétaux basés sur les objectifs de développement durable établis par les Nations Unies.

À l'automne 2024, avec la firme Ellio, nous avons déterminé la vision de durabilité de notre organisation. Le travail sur l'élaboration d'un plan d'action réaliste pour les 3 prochaines années a été également mis en œuvre. Il devrait être officialisé dans la prochaine année financière.

vision de saintlo

Nous aspirons à ce que les Auberges Saintlo soient reconnues comme le choix d'hébergement offrant l'une des empreintes environnementales les plus faibles sur son territoire.

En choisissant de séjourner dans nos auberges, notre clientèle aura l'opportunité de vivre une expérience qui marquera positivement sa perception du monde et du voyage. Elle pourra découvrir un mode de vie qui intègre les principes de la transition socio-écologique, mettant en avant un rythme de vie plus lent, la collaboration, l'ancrage local et le voyage responsable et qui tend vers le zéro-déchet.

Afin de contribuer à une économie locale forte, nous miserons sur l'achat local et collaboratif, et proposerons de faire de nos auberges des espaces propices à l'émergence ou au soutien d'initiatives communautaires et citoyennes.

Par ailleurs, nos auberges seront adaptées à un monde aux prises avec des aléas climatiques majeurs.

Nos employé.e.s pourront contribuer à la réalisation des engagements sociaux, économiques et environnementaux de notre organisation, grâce à la mise en place d'une gouvernance favorisant la participation et l'épanouissement de chacun.



Enfin, nous agissons comme support au sein du Collectif Saintlo afin de mettre en lumière les initiatives de chaque établissement, tout en partageant des ressources lorsque nécessaire. Cela aura pour effet de faire rayonner le modèle des auberges de jeunesse dans l'industrie du tourisme en général en tant que forme de voyage responsable, solidaire et équitable.



Bien que la finalisation du plan d'action se fasse légèrement attendre, plusieurs initiatives en matière de développement durable ont déjà été mises en œuvre ou poursuivies activement par nos équipes. Nous listons ici certaines de ces actions touchant aux sphères environnementale, sociale et économique :

Saintlo Ottawa

- Amélioration de la signalisation pour le recyclage et le compostage. Le programme de compostage, lancé à la fin de l'année dernière, est désormais opérationnel. Bien que les résultats complets de cette initiative soient encore en cours d'évaluation, nous anticipons un impact significatif sur la réduction des déchets.
- Recherche d'alternatives pour remplacer la chaudière à gaz par un système impactant moins l'environnement. L'auberge a rencontré quelques écueils dus à la capacité électrique de l'auberge. Les réflexions se poursuivent.
- Visite de la prison. En proposant une visite de la prison au grand public, nous favorisons la discussion sur les inégalités et le droit humain.
- Participation aux journées Portes-Ouverte de la Ville d'Ottawa. En tant que bâtiment historique populaire dans la région, il nous a fait plaisir de participer à cet événement local célébrant l'architecture unique dans la ville. L'auberge a accueilli 1 100 participantes et participants au cours de ce week-end. Ces personnes ont eu un aperçu de notre histoire, y compris le couloir de la mort et la potence.
- Mise à disposition de notre stationnement gratuitement. Sans frais, le Fringe Fest et Capital Cinema, ont pu utiliser notre stationnement pour organiser une projection spéciale du Rocky Horror Picture Show. Cet événement a attiré plus de 300 spectatrices et spectateurs, contribuant à accroître la visibilité de l'auberge au sein de la communauté locale.

Saintlo Montréal

- Continuation du programme en économie circulaire géré conjointement par l'Association Hôtellerie Québec et Recyc-Québec, et animé par des spécialistes. L'auberge a pu, au fil des mois et sous la coordination d'une personne dédiée au projet, mener à bien plusieurs initiatives afin de réduire son impact environnemental : Accélération des achats en vrac, don de matériel, instauration de consigne, formations des équipes, créations de vidéos informatifs, remplacement de tous les thermostats, etc. Les sommes investies dans les actions liées au programme d'économie circulaire ont été importantes. Néanmoins, l'auberge a pu profiter d'un appui majeur, puisque le programme compense jusqu'à 80 % de certaines des dépenses occasionnées.
- Obtention de la certification 4 clés vertes de Green Key, soulignant notre engagement en durabilité. Certification pour laquelle 70 % de nos activités ont été reconnues comme durables.
- Finalistes du Prix Distinction de Tourisme Montréal en tourisme durable.
- Participation au programme de l'Économie sociale qui vise à mettre en relation des acheteurs et des fournisseurs de services en économie sociale.
- Participation au Forum Québec Loisir 2024 qui a eu lieu au printemps dernier. Le directeur de l'auberge a notamment participé à un panel s'intéressant au récréotourisme.

Saintlo Toronto

- L'entretien en profondeur des unités de chauffage et de climatisation dans chaque chambre a permis d'augmenter leur efficacité énergétique.
- L'équipement du bar Tiki extérieur au 5^e étage de l'auberge a été démolit cet été et l'équipement a été donné à Habitat pour l'Humanité.

Marketing

- Renouvellement de notre offre de marchandises en privilégiant des produits durables et locaux, comme des sacs en coton naturel, des t-shirts biologiques et des articles fabriqués au Québec.
- Création d'affiches de sensibilisation sympathiques situées dans les auberges pour rappeler à tous que les petits gestes font la différence.
- Intégration de messages de développement durable dans nos communications sur les médias sociaux.
- Création d'une vidéo pour que toutes les personnes qui nous visitent, quel que soit leur pays d'origine, comprennent notre démarche et notre manière de trier les déchets. Ce contenu a été intégré à la page wifi des auberges qui a cumulé plus de 60K vues cette année.



Ressources humaines

- Inclusion d'une vidéo sur le développement durable dans notre processus d'accueil et d'intégration afin de sensibiliser nos employé.e.s à ces enjeux primordiaux qui nous tiennent à cœur. Cette vidéo a été réalisée par Angelica Azucena Espejel Garcia, une employée du service d'entretien ménager de Saintlo Montréal. Une vidéo pédagogique sur nos pratiques écoresponsables a été créée pour garantir que notre équipe soit prête à expliquer et à promouvoir ces initiatives auprès de sa clientèle.

Toutes ces initiatives illustrent notre volonté d'adopter des pratiques responsables et durables dans l'ensemble de nos actions, dans le but de réduire notre empreinte écologique tout en ayant un impact positif sur les enjeux sociaux qui nous concernent. Bien que l'évaluation précise de l'impact de ces actions soit difficile à chiffrer pour l'instant, la mobilisation et l'engagement des équipes ont été évidents lors de leur mise en œuvre.

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

Des membres du Conseil d'administration ainsi que de la direction générale des Auberges Saintlo s'engagent activement en tant que bénévoles au sein de divers conseils d'administration, comités et tables de concertation. Leur implication dans ces instances reflète notre volonté, chez les Auberges Saintlo, de contribuer à l'avancement du secteur et de renforcer les liens avec les autres acteurs du milieu touristique et de l'économie sociale.

- 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 : Julie Allard et Nathalie Brière, Administratrices
- Meet4Impact : Kathleen Murphy, Administratrice
- ISTO – International : Vincent Bérubé, Administrateur
- ISTO – Amériques : Vincent Bérubé, Trésorier

marketing et communication

une troisième année qui porte ses fruits

Cette année, nous avons enregistré une forte progression de trafic sur notre site internet, tandis que nos réseaux sociaux et campagnes numériques captivaient une audience grandissante. Grâce à des partenariats fructueux, à une augmentation de nos efforts de création de contenu et au marketing d'influence, nous avons tissé des liens authentiques avec notre communauté. Nos actions ont intégré la durabilité au cœur de nos stratégies, témoignant de notre engagement envers des pratiques responsables.

Ces stratégies marketing nous ont permis d'enrichir l'expérience de notre clientèle, de solidifier notre image de marque et de renforcer notre positionnement sur la scène du voyage au Canada.



tendances de l'industrie

Des expériences authentiques comme moteur d'attraction

Le nomadisme numérique et l'essor de la Génération Z ouvrent des perspectives intéressantes pour nos auberges. De plus en plus nombreuses et nombreux, ces jeunes sont à la recherche d'expériences uniques et loin des sentiers battus, attirés.e.s par l'authenticité et la découverte locale. En quelques années, la proportion de nomades numériques est passée de 0,6 % en 2017 à 1,9 % en 2023⁵, un signe clair de cette tendance.

Pour capter cet engouement, nous avons fait la promotion d'expérience en auberge et des activités locales qui ont permis aux voyageuses et voyageurs de vivre la destination autrement.

Les réseaux sociaux : de nouveaux guides de voyage

Les jeunes se tournent de plus en plus vers les réseaux sociaux pour s'inspirer et organiser leurs voyages. Plus de la moitié de la génération Z utilise ces plateformes pour planifier leurs séjours, avec un intérêt particulier pour les vidéos courtes sur TikTok et Instagram. Le mot-clic #traveltiktok, qui a généré 659 millions de vues en un mois, en est un exemple frappant.

Renforcer notre présence sur ces réseaux est essentiel pour atteindre cette génération connectée et influente.

⁵ WYSE Travel Confederation, New Horizons 5: Solo Travellers. Présentation au congrès WYSTC.

La durabilité au-delà de l'écologie

Les 18 – 35 ans privilégient les expériences immersives et écoresponsables, attiré.e.s par le tourisme durable, lent et régénératif. Ces jeunes sont sensibles à l'impact environnemental et social de leurs choix. Le soutien aux initiatives de voyage durable a bondi de 15 % en 2017 à 24 % en 2023⁶. Adopter des pratiques durables n'est pas seulement un moyen de répondre aux attentes de notre clientèle engagée, c'est également une démarche incontournable pour assurer un avenir plus responsable et équilibré, tant pour la planète que pour les générations futures.

Une génération ultra-connectée

Selon le site de voyage Hopper, la génération Z passe environ 40 % de sa journée en ligne⁷. Avec un usage accru des mobiles, leur expérience de voyage repose sur un accès facile à l'information. Cela souligne l'importance de disposer d'un site internet intuitif, optimisé pour les appareils mobiles, et d'une réputation en ligne solide. C'est pourquoi, tout au long de l'année, nous avons cherché à perfectionner constamment l'expérience de navigation, afin de répondre aux attentes et aux besoins de cette génération connectée.

La percée de l'intelligence artificielle

Ce rapport serait incomplet sans mentionner la montée en puissance de l'intelligence artificielle (IA) et son impact significatif sur les comportements des voyageuses et voyageurs. L'IA va transformer la planification et la réservation des voyages.

Une enquête de La Presse⁸ (Oct 2024) révèle que 43 % des Québécoises et Québécois envisagent d'utiliser l'IA pour simplifier la planification de leurs voyages, avec une adoption particulièrement forte chez les millénariaux (62 %) et la génération Z (71 %). L'IA peut améliorer le service client via des « robots conversationnels », des avenues que Saintlo explore.

Cette ascension souligne l'importance de travailler notre référencement naturel (SEO) et nos partenariats en ligne pour que Saintlo soit « repéré » par les IA génératives.

⁶ WYSE Travel Confederation, New Horizons 5: Solo Travellers. Présentation au congrès WYSTC.

⁷ Berg, Hayley, Summer 2024 Travel Disruption Outlook, sur <https://media.hopper.com/research/summer-2024-travel-disruption-outlook>

⁸ Cave, Christopher, L'intelligence artificielle, la nouvelle agence de voyages? (2 octobre 2023) Dans La Presse <https://www.lapresse.ca/affaires/2023-10-02/le-forum-des-affaires/l-intelligence-artificielle-la-nouvelle-agence-de-voyages.php>



objectifs 2023-2024

Renforcer notre présence dans l'industrie

Cette année, notre participation à des salons internationaux tels que RVC (Rendez-vous Canada) et WYSTC (World Youth and Student Travel Conference) ainsi qu'à la Bourse des médias (Hiver et Printemps) a solidifié notre réseau au sein de l'industrie touristique. Grâce à nos liens existants avec des organisations influentes et de nouvelles collaborations, nous avons étendu notre visibilité sur le marché et consolidé notre position dans l'est du pays.

Plus de 80 contacts ont été établis : voyagistes, agences de voyages, organismes de gestion de la destination, ainsi que des médias et créateurs de contenu.



© CESIM – Sylviane Robini

Retombées médiatiques

Les retombées médiatiques sont d'une grande valeur pour notre collectif, car elles renforcent notre crédibilité et l'autorité de notre marque, tant en ligne que hors ligne. Voici un échantillon des mentions et retombées médiatiques cette année :

- **CityNews** – 5 octobre 2023
Ottawa Jail Hostel celebrates 50th anniversary
- **Radio Canada Ohdio** – 19 octobre 2023
L'auberge Saintlo Ottawa Jail, au coeur du centre-ville d'Ottawa
- **Radio-Canada** – 26 octobre 2023
Oseriez-vous dormir dans une ancienne prison? (Reportage vidéo)
- **Silo 57** – 27 et 29 octobre 2023
On a testé : Un séjour dans une ancienne prison hantée à Ottawa
- **Le Journal de Montréal** – 27 octobre 2023
Dormir dans une ancienne prison hantée à Ottawa
- **Global news** – 30 octobre 2023
Haunted Canada: 14 creepy places that will scare your socks off
- **24 heures** – 29 octobre 2023
On a testé un séjour dans une ancienne prison hantée à Ottawa
- **La Presse** – 16 janvier 2024
Auberges de jeunesse 2.0
- **Apt613** – 16 mai 2024
Saintlo Ottawa Jail Hostel: A hostel like no other
- **La Tribune** – 23 juin 2024
De retour en auberge de jeunesse
- **Rando Québec** – juin 2024
L'auberge de jeunesse, pas que pour les jeunes (en ligne et imprimé)
- **Montréal Secret** – 12 août 2024
Une plage à moins d'une heure de vélo de l'auberge Saintlo Ottawa Jail
- **Toronto Star** – 27 septembre 2024
Behind bars: The historic Ottawa Jail Hostel could be your next fall getaway
- **Narcity Toronto** – 30 septembre 2024
You can sleep in a 150-year-old jail cell with OG iron doors at this unique Ottawa hostel





Partenariats

Nous avons solidifié nos relations avec nos partenaires et développé de nouvelles collaborations qui enrichissent l'expérience client, tout en consolidant notre implication dans la communauté.

Nos partenariats reposent souvent sur des échanges de visibilité avec des organisations ayant des communautés engagées, proches de notre public cible. En nous associant à ces partenaires, nous gagnons en notoriété et offrons à notre clientèle des avantages concrets (offres exclusives, prix à gagner, tarifs de groupes).

- Bonjour Québec
- Escape Bicycle
- Festival de Montgolfières de Gatineau
- Festival Mutek
- Groupe Multicolore (Piknic Electronik Montréal, Palomosa et Igloofest)
- International Social Tourism Organization (ISTO)
- Kayak Sans Frontières
- Kilroy – Agence de voyages
- Montréal Complètement Cirque
- NomadTALKS
- Nuits d'Afrique
- PVTISTES.net
- Rencontres internationales documentaires de Montréal (RIDM)
- Tourisme Montréal
- Tourisme Ottawa
- TrailFinders UK – Agence de voyages
- Université Concordia





site web

Cette année encore, on observe une nette augmentation du nombre de visites sur le site [saintlo.ca](https://www.saintlo.ca), avec une hausse de près de 40 % par rapport à l'année précédente (237K vs 171K). Cette performance est accompagnée d'augmentations significatives du trafic organique (+58 %) et du trafic référent (+267 %).

Le nombre de pages vues par les utilisatrices et utilisateurs est aussi à la hausse, passant de 3 à plus de 4 pages. Ces personnes proviennent principalement du Canada (70 %), des États-Unis (11%) et de la France (8 %).

On observe d'ailleurs une hausse marquée des utilisateurs provenant de la France (+134 %), du Mexique (+90 %), du Royaume-Uni (+80 %), de l'Allemagne (+41%), des États-Unis (+36 %) et du Canada (près de 30 % de plus). Ceci nous indique qu'après deux années de visibilité majoritairement centrée sur le Canada, Saintlo accroît aussi sa notoriété à l'international.

Les pages les plus consultées de notre site sont celles de Saintlo Ottawa Jail et Saintlo Montréal.

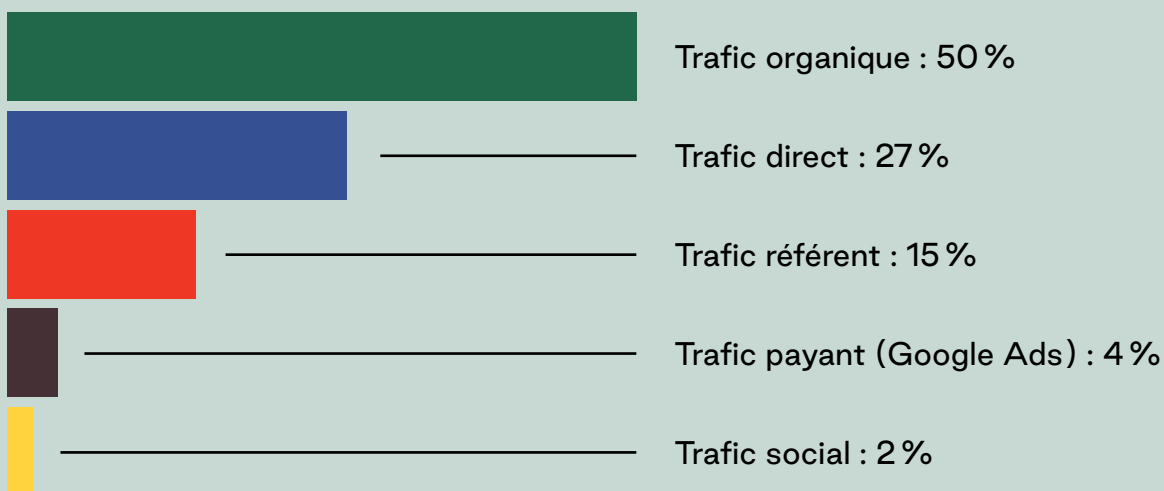
Depuis notre lancement de site [saintlo.ca](https://www.saintlo.ca), notre note de Domaine (Domain Rating) est passé de 28 à 35 (+7pts), une augmentation de 2pt sur l'an dernier. Ce référencement sur une échelle de 100 évalue la « force » d'un domaine en fonction de la quantité et la qualité des liens entrants.

Stratégie de mots clés (SEO)

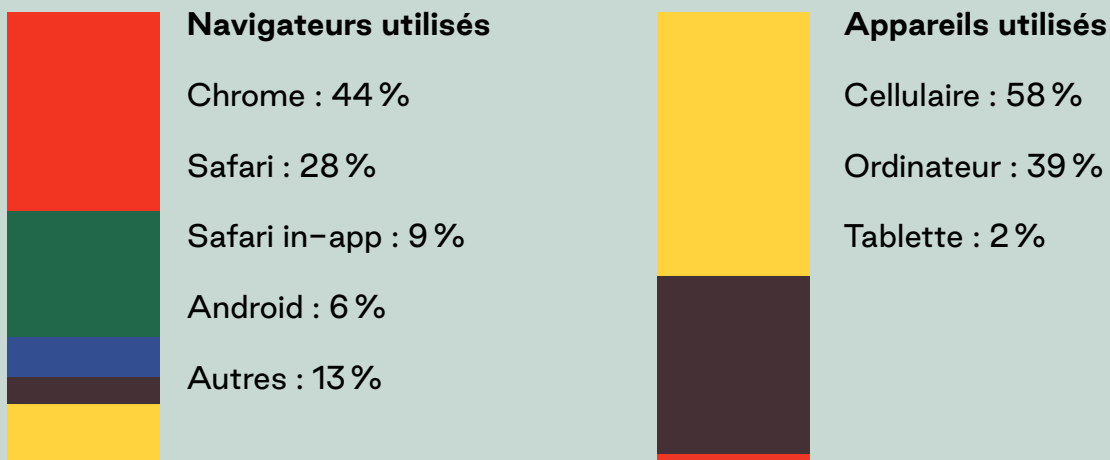
La hausse de 101 116 sessions à 159 501 sessions pour le trafic organique est attribuable à la qualité de notre site et de notre contenu. Les initiatives de référencement naturel (SEO) seront au cœur de nos projets en 2024 - 2025, afin d'assurer une constante progression de notre positionnement organique sur les moteurs de recherche et sur les IA génératives.

De plus, le nombre de domaines qui nous réfèrent a doublé, passant de 150 à plus de 300. Ceci est en partie attribuable aux efforts de relations de presse en 2023 et au développement de nos nombreux partenariats.

% de trafic 2023 - 2024



Appareils et navigateurs



Blogue Saintlo

En 2023-2024, nous avons publié 18 articles de blogue. Nous continuons de collaborer avec des rédactrices et rédacteurs expérimenté.e.s, souvent professionnels.les du voyage au Canada.

- Jennifer Dallas Doré – Moi mes souliers
- Nomad Junkies
- Pamela Mac Naughtan
- Laetitia Clouzot
- Phil Eastman
- Anne Larue

Voici les cinq articles de blogue les plus performants en termes de visionnement sur notre site :

1. **Comment économiser en voyageant avec VIA Rail.**
(20 000 vues, version anglaise)
2. **Comment se faire des amis en voyageant solo.**
(près de 9500 vues, version française)
3. **Souvenirs locaux à Montréal : guide d'achat.**
(plus de 6500 vues, version anglaise)
4. **Les meilleures vues de Montréal.**
(près de 6000 vues, version française)
5. **Quoi faire à Montréal quand il pleut.**
(près de 5700 vues, version française)

Nous avons publié des articles sur des sujets liés au développement durable, tels que l'impact de la surconsommation en voyage, l'utilisation de l'IA pour des voyages plus écoresponsables, ou encore le tourisme lent. Ces contenus renforcent notre position d'organisation responsable.



Infolettre

Nous avons fait paraître 4 infolettres l'an dernier, soit une par saison. Face à une légère baisse des taux d'ouverture et de clics, nous avons ajusté nos stratégies d'envois d'infolettres durant l'année. Nous l'avons revisitée pour la rendre plus dynamique et diversifiée, en y intégrant une variété de contenus pour capter davantage l'intérêt de notre audience.

En parallèle, nous avons lancé des initiatives promotionnelles sur notre site afin d'enrichir notre base de données et toucher un plus grand nombre de voyageuses et voyageurs.

réseaux sociaux

Abonnés et couverture

L'année 2024 a montré une croissance marquée de nos réseaux sociaux, témoignant de l'efficacité de notre stratégie de contenus.



Instagram

Sur Instagram, le nombre de nos abonné.e.s a plus que quadruplé. Notre compte est passé de 1 004 abonné.e.s (sept. 2023) à 4 483 abonné.e.s (sept. 2024) avec une couverture de 156 000 personnes (hausse de 655 % sur l'an passé).



Facebook

Notre compte est passé de 314 à 521 abonné.e.s, avec une portée de 1 637 et une couverture globale* de 121 000 personnes, en hausse de 82 %.



TikTok, une nouvelle vague de visibilité

Lancé le 28 septembre 2023, notre compte TikTok représente une étape stratégique dans notre objectif d'attirer l'attention des jeunes voyageuses et voyageurs à la recherche d'inspiration.

Avec 48 000 vues depuis notre lancement, dont 10 000 pour une vidéo hivernale du Québec, TikTok devient un levier pour renforcer notre influence. Nous avons également enregistré 1 974 interactions et 61 abonnés en quelques mois.

Publicités et conversion

Nos efforts sur Instagram ont généré 5,5K clics, dont 5 253 provenant des publicités, soit une augmentation de 10,4K %. Les campagnes META, particulièrement efficaces pour atteindre de nouvelles audiences, ont renforcé notre visibilité.

*Nombre total de personnes ayant vu nos publications au moins une fois, indiquant ainsi notre audience potentielle.



Des collaborations numériques qui font la différence pour le Collectif Saintlo

Nos collaborations avec des créateurs de contenu ont renforcé notre visibilité et fidélisé notre audience cible, notamment :



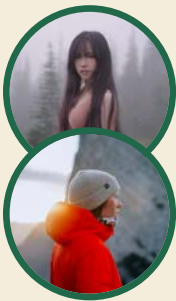
Whatsuplaire : mise en avant de l'auberge Saintlo Ottawa Jail, générant 699 000 vues et 11 700 réactions.



IndianScribbles : partenariat avec ce créateur de contenu de Toronto, connu pour sa large communauté indienne, a entraîné une hausse de +14 000 % des visites en provenance de l'Inde et boosté les réservations du Jail Tour à Ottawa. Ce partenariat souligne l'intérêt de cibler un marché en forte expansion, l'Inde, qui se hisse aujourd'hui parmi les leaders dans l'économie touristique mondiale⁹.



Nomad Junkies : concours pour gagner des nuitées à l'auberge Sea Shack, atteignant 171 000 vues et 13 700 réactions, augmentant la notoriété de nos offres.



Collaborations photos avec **Toxickbunny** (1 100 réactions) et **Clouzote** (900 comptes touchés), mettant en valeur l'expérience unique de Saintlo Ottawa Jail et l'aspect « dog-friendly » de La Secousse.



Partenariat avec Piknic Électronique : vidéo en collaboration générant 42 000 vues sur Instagram, renforçant notre ancrage local.

Instagram VS Facebook

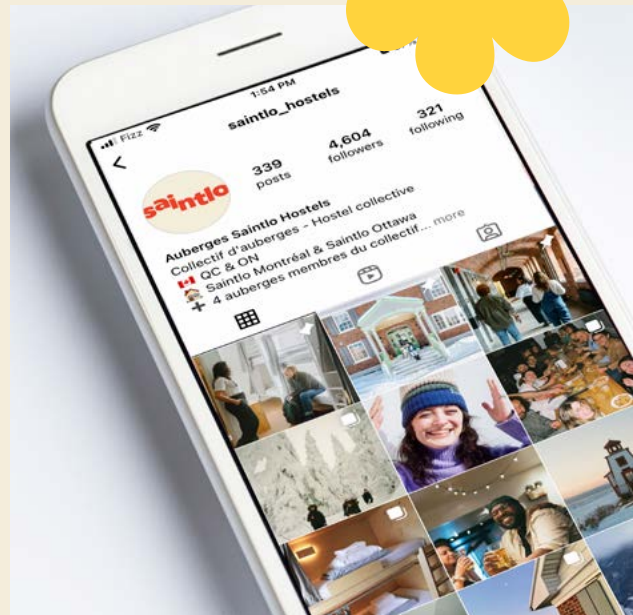
Nous avons fusionné nos comptes Instagram et Facebook sous des noms standardisés :

Instagram : Saintlo_hostels

Facebook :

- Collectif d'auberges – Saintlo – Hostel Collective
- Saintlo Ottawa Jail (Cette page sera renommée à l'arrivée d'autres auberges ontariennes.)

Cette standardisation nous permet d'adopter une voix unifiée et optimisée pour le Collectif Saintlo, en concentrant nos efforts sur les plateformes où notre audience est la plus engagée. En centralisant notre budget publicitaire sur Meta, nous maximisons également notre retour sur investissement, permettant à l'algorithme de mieux cibler nos futures campagnes.



⁹ La Chine de nouveau en tête des dépenses touristiques en 2023 grâce à la réouverture de l'Asie et du Pacifique au tourisme. (5 juin 2024) sur ONU Tourisme, www.unwto.org

ressources humaines

notre communauté d'employé.e.s en chiffres

- **46 nouvelles embauches** durant l'année : ↓ 14 sur l'an passé
- **75 employé.e.s** travaillaient pour Saintlo au 30 septembre 2024 : ↓ 1 sur l'an passé
- **39 bénévoles** à Saintlo Montréal dans l'année : ↑ 11 sur l'an passé

ancienneté

- La moyenne d'ancienneté en 2024 = **4 ans et 1 mois**
- La moyenne d'ancienneté en 2023 = **3 ans et 4 mois**
- La moyenne d'ancienneté en 2022 = **4 ans et 6 mois**



nombre d'employé.e.s par établissement

Établissement	2022	2023	2024
Saintlo Montréal	36	38	37
Saintlo Ottawa Jail	1	22	22
Saintlo Toronto	1	1	1
Bureau régional	12	15	15
Total	50	76	75

mouvement de l'ajisme

Nous profitons de ce rapport annuel pour mettre en lumière l'implication de longue date de certain.e.s membres qui contribuent à la réalisation de notre mission.

Contribution au mouvement de l'ajisme en 2023-2024 :

- **Daniel Ménard**
Chef comptable, Bureau régional **25 ans**
- **Paola Viera**
Responsable de l'entretien, Saintlo Montréal **25 ans**
- **Flor Belinda Romero de Centeneo**
Préposée à l'entretien ménager et Aide superviseure, Saintlo Montréal **15 ans**
- **Iris Vasquez Suarez**
Préposée à l'entretien ménager, Saintlo Montréal **10 ans**
- **Julianne Brunet**
Agente service groupe, Bureau régional **5 ans**

les rh font leur entrée à l'ère moderne

Afin d'optimiser la gestion de ses ressources humaines, Saintlo a mis en oeuvre plusieurs initiatives de modernisation au cours de la dernière année fiscale. Ces projets visent à améliorer l'efficacité, l'agilité et l'expérience des employé.e.s, tout en soutenant le développement stratégique à long terme de l'organisation.

En décembre dernier, l'organisation a déployé la plateforme TEAMS auprès de ses employé.e.s de première ligne, après son adoption réussie par les équipes de direction. Cette extension vise à favoriser la collaboration entre les différentes équipes et améliorer l'efficacité globale de l'organisation. Désormais, les employé.e.s peuvent utiliser TEAMS non seulement pour communiquer entre eux, mais également pour soumettre des demandes de congés, consulter leurs horaires de travail, faire des requêtes de maintenance, ainsi que pour accéder aux différentes politiques internes, guides pratiques et procédures. Cette démarche s'inscrit dans notre volonté de simplifier les processus administratifs et favoriser une communication fluide et centralisée au sein de l'organisation.

En septembre, Saintlo s'est aussi doté d'un SIRH (Système Informatique sur les Ressources Humaines), une étape clé dans la modernisation de ses processus RH. La décision d'acquérir un SIRH a été motivée par la nécessité de mieux traiter les données relatives aux employé.e.s et prendre des décisions éclairées basées sur des informations précises et actualisées.

La plateforme permet, entre autres, de ressortir des données sur les tendances RH (taux de roulement, taux d'absence), d'encadrer notre processus de dotation, notre processus d'intégration et nos programmes de formations.

un nouveau programme de formation

Compte tenu de la diversité linguistique de nos employé.e.s et de notre clientèle, Saintlo a mis en place un programme de formation linguistique. Les salarié.e.s désirant suivre des cours de français, ou de toute autre langue utile pour leur travail, peuvent en faire la demande auprès du service des ressources humaines. Afin de promouvoir le développement professionnel, Saintlo rembourse les frais de formation préalablement approuvés, sous réserve de présentation d'un certificat de réussite du programme.

Cette initiative – surtout en ce qui à trait aux cours de français – fait partie d'un ensemble d'actions visant à obtenir le certificat de francisation de l'Office québécois de la langue française et à renforcer l'engagement de l'organisation envers le développement des compétences de ses équipes.

échange avec les consoeurs et confrères à l'international

En juin dernier, plusieurs membres de nos équipes ont effectué un déplacement en Belgique pour rencontrer trois associations européennes gérant des auberges de jeunesse : les auberges de jeunesse de la Belgique francophone, AJ 17 de Charente-Maritime, et HI France. Ces rencontres ont pour objectif de rassembler des gestionnaires d'auberges francophones afin de partager des expériences et meilleures pratiques sur la gestion des auberges de jeunesse sous différents angles comme l'éthique tarifaire, les ressources humaines, le marketing, la gestion au quotidien, etc. Ce genre de rencontres offre aux participantes et participants une occasion de se former en s'informant sur ce qui se fait ailleurs dans le milieu du tourisme des jeunes.

Ce type de rencontre constitue également une opportunité de formation continue, permettant aux participantes et participants de se perfectionner en découvrant les approches innovantes et les bonnes pratiques mises en place dans d'autres environnements, tout en ayant l'occasion de partager leur propre expertise et leurs solutions adaptées dans le secteur du tourisme jeunesse.

fondation saintlo

Poursuite de notre engagement envers la Fondation Saintlo

Selon l'entente de contribution de 5 ans, nous avons répété notre engagement financier envers la Fondation Saintlo Tourisme Jeunesse pour une deuxième année consécutive. En avril 2024, les Auberges Saintlo ont versé 150 000\$ à la Fondation. Ce soutien financier est essentiel pour permettre à la Fondation de poursuivre sa restructuration et sa mission et de faire une réelle différence dans la vie des jeunes venant de milieux défavorisés. À l'instar de la Fondation, nous sommes convaincus qu'un voyage, même de courte durée, peut métamorphoser une vie. Il agit comme un catalyseur pour l'épanouissement des jeunes, leur permettant d'élargir leurs horizons et de libérer leur plein potentiel.

En plus de cet engagement financier, Saintlo a continué à mettre à disposition de la Fondation son expertise en mobilisant son personnel pour l'accompagner, entre autres, dans ses tâches marketing. En effet, six membres du personnel du siège social ont effectué environ une dizaine d'heures par mois chacun afin de réaliser, entre autres, le site web, la comptabilité, la coordination générale, les activités philanthropiques, de la Fondation.

Cette année, nous avons travaillé à affiner le positionnement et la mission de la Fondation. Nous avons recentré son discours en mettant l'accent sur l'impact positif sur les jeunes, ainsi que sur les valeurs de découverte, d'inclusion et de développement personnel. Parmi les projets majeurs, la restructuration du site web a été un point central. Nous avons revisité son contenu et sa structure pour le rendre plus intuitif, inspirant et aligné avec la direction stratégique de la Fondation tout en renforçant sa capacité à mobiliser du soutien.

La Fondation prévoit recruter une personne pour un poste permanent à partir d'octobre 2024 afin de renforcer ses capacités opérationnelles et alléger ainsi la charge de travail des équipes de Saintlo, qui ont apporté un soutien précieux jusqu'à présent.



**fondation
saintlo**

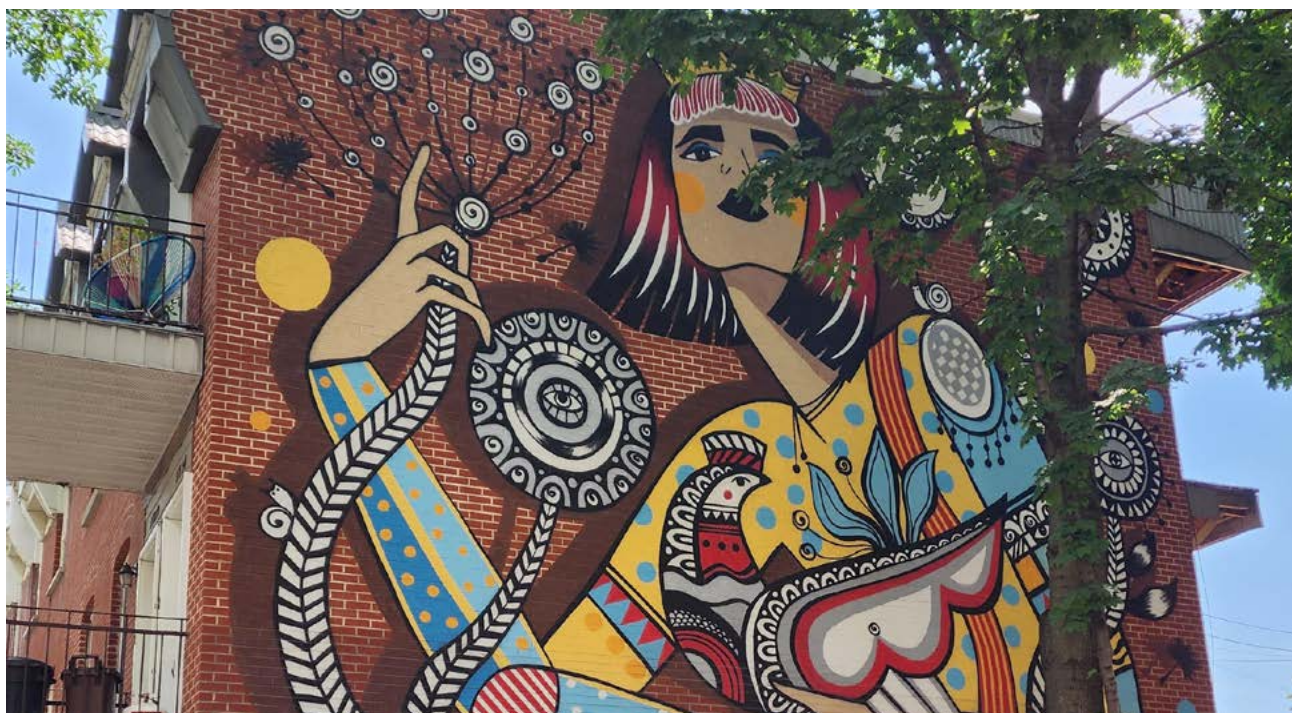
mission de la fondation saintlo :

Aider les jeunes de milieux défavorisés à s'épanouir grâce aux bienfaits du voyage jeunesse.



En conclusion de ce rapport annuel, nous souhaitons réitérer notre sincère reconnaissance à toutes les personnes qui ont contribué à une année exceptionnelle, riche en réalisations. Chaque membre de nos équipes, de l'accueil à la direction, nos bénévoles et nos partenaires ont joué un rôle clé dans la création d'expériences inoubliables pour notre clientèle. Ensemble, nous avons non seulement maintenu la qualité de nos services, mais avons également introduit de nouvelles initiatives qui ont renforcé notre position sur le marché.

Nous sommes impatients et impatientes de poursuivre sur cette lancée et de relever les nouveaux défis qui s'annoncent. Merci à chacun et chacune d'entre vous pour votre engagement et votre contribution à notre succès collectif.



AUBERGES
saintlo

220-5450 Chemin de la Côte-Des-Neiges
Montréal (QC) H3T 1Y6

514.731.1015

saintlo.ca

