

RAPPORT ANNUEL 2020





TABLE DES MATIÈRES

05	MOT D'INTRODUCTION
06	PRÉSENTATION
06	MISSION, ENGAGEMENT ET VALEURS
07	GOUVERNANCE ET CONSEIL D'ADMINISTRATION
08	IMPACTS DE LA PANDÉMIE
10	DIRECTION GÉNÉRALE
12	ADMINISTRATION ET RESSOURCES HUMAINES
14	DIFFUSION ET CONSERVATION
16	DIRECTION DES OPÉRATIONS
20	DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES
22	COMMUNICATIONS ET MARKETING
24	ENGAGEMENT SOCIAL
26	CONGRÈS ET IMPLICATION
26	PRIX ET DISTINCTIONS
27	REVUE DE PRESSE

MOT D'INTRODUCTION



Comme dans plusieurs organisations en temps de pandémie œuvrant dans les domaines de la culture et de l'hôtellerie, les volets générateurs de revenus et les opérations du Monastère ont été grandement perturbés. Très préoccupée par la situation, l'équipe de direction du Monastère des Augustines s'est rapidement tournée vers la saine gestion, la créativité et l'aide financière publique et philanthropique afin de protéger ce précieux patrimoine fondateur. Ainsi, grâce à un amalgame de plusieurs actions, l'année s'est miraculeusement terminée avec l'atteinte d'un équilibre budgétaire et nous avons réussi à maintenir en emploi 90 employés dont 46 à temps plein.

Au cours de l'année, Le Monastère a dû adapter son offre de services pour tenir compte de cette difficile réalité. Considéré comme service essentiel, il n'a jamais véritablement cessé ses activités reliées à l'hébergement bien que le rythme ait été ralenti. D'un autre côté, le restaurant, le musée, le centre d'archives, la programmation, la location de salles et les activités de groupes ont été malheureusement très touchés par les fermetures obligatoires de mars à décembre décrétées par le gouvernement. Malgré cela, de nombreuses personnes ont pu venir séjourner et vivre une expérience des lieux enrichie d'une nouvelle offre de mets à emporter, de soins, d'activités culturelles et autres développées expressément pour les circonstances et en respect des règles sanitaires.

Cette période exceptionnelle a aussi eu un impact significatif sur Le Monastère puisqu'elle lui a permis de mettre encore davantage en lumière sa mission et d'accélérer le développement de son engagement social, plus pertinent que jamais. Une levée de fonds originale et riche de sens « Le mouvement de compassion » a ainsi pris son envol pour mettre en place un nouveau programme de séjours solidaires et Le Monastère est ainsi devenu en temps de pandémie un refuge sécuritaire par excellence, un espace de repos idéal pour ceux et celles qui prennent soin des autres. Par le biais d'activités et de programmes soigneusement mis sur pied à leur intention, il a permis à plus de 200 personnes proches aidantes et 700 travailleurs essentiels du secteur de la santé et des services sociaux, du milieu communautaire et également du milieu de l'éducation, de prendre une pause du stress, de se déposer et de s'outiller en santé préventive pour mieux poursuivre leur engagement et leur action pour le bien-être de toute la population.

Grâce à des subventions, l'équipe du Monastère s'est retroussé les manches pour également conserver un lien avec sa clientèle et développer un nouveau créneau avec la création d'une plateforme virtuelle pour le grand public. En seulement quatre mois, un nouveau site Web a été créé, nommé Le Monastère chez soi, qui a permis à une programmation en ligne de prendre vie avec trente-six heures de contenus originaux. Des projets numériques en lien avec notre

mission culturelle ont été mis sur les rails et des projets de diffusion se sont également mis en route de façon accélérée afin d'être encore plus attractifs après la pandémie. L'équipe de diffusion et de conservation en a également profité pour accélérer le regroupement des collections et des archives.

Cette crise sans précédent que nous traversons a indéniablement mis en lumière l'importance de la prévention et la place d'une approche globale de la santé dans la vie quotidienne des hommes et des femmes, des organisations et des communautés. Cet état de fait amène Le Monastère des Augustines à être dans une position intéressante dans les années à venir pour poursuivre l'écriture de ce lieu unique au monde près de quatre fois centenaire et de réaffirmer les enjeux et les concepts de promotion de la santé durable qui nous concernent tous, comme vision et pilier d'avenir pour les prochaines générations.

Evan Price,
président du conseil d'administration

Isabelle Duchesneau,
directrice générale

Le Monastère des Augustines



PRÉSENTATION

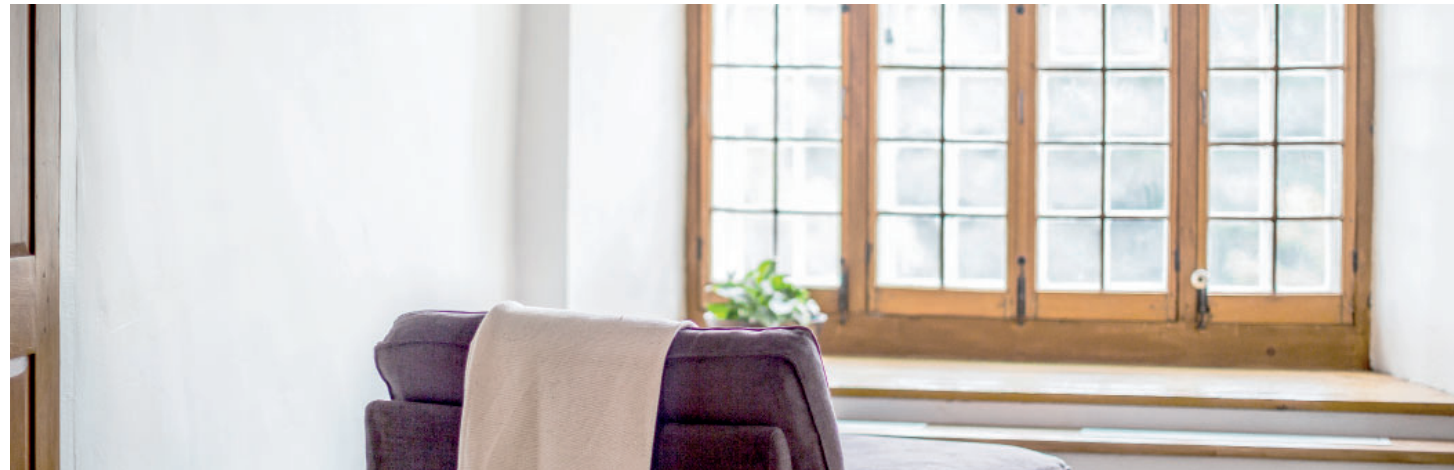
L'histoire du Monastère commence en 1639, lorsque trois Augustines, provenant du monastère de Dieppe, débarquent en Nouvelle-France pour y fonder le premier monastère-hôpital. Elles sont ainsi les témoins privilégiés de la naissance d'un pays. Pendant plus de 375 ans, elles se dévoueront auprès des malades et des blessés, sans distinction d'origines, de classes ou de croyances.

Près de 400 ans plus tard, les Augustines légueront de leur vivant ce riche patrimoine pour le rendre accessible aux générations futures.

L'ancien cloître datant du 17^e siècle a donc été entièrement rénové pour abriter un centre de ressourcement unique alliant culture et santé comprenant une hôtellerie d'expérience de 65 chambres, un musée, un centre d'archives, des salles multifonctionnelles, un restaurant et une boutique. Fidèle à la vocation des lieux et aux valeurs des Augustines, Le Monastère des Augustines, qui a ouvert ses portes au public en août 2015, rend hommage à ces pionnières en santé, entièrement dévouées aux soins des corps et des âmes. Il perpétue leur tradition d'hospitalité par la vocation en santé globale et par le biais d'une programmation originale où l'on retrouve

des ateliers et des conférences sur divers aspects de la santé holistique, des activités culturelles, des concerts, etc.

Un séjour au Monastère, c'est découvrir des saveurs fraîches et variées du Restaurant du Monastère, s'imprégner de calme et de sérénité, faire l'expérience de l'aromathérapie selon les recettes tirées des archives des Augustines, admirer des centaines d'objets et de documents anciens, écouter le silence, sa voix intérieure ou un merveilleux concert.



MISSION, ENGAGEMENT ET VALEURS

Par sa vocation culturelle et sociale, Le Monastère des Augustines témoigne du mode de vie et de la mission sociale et spirituelle des Augustines en ce pays. Inspiré par la ferveur et la compassion qui ont animé les religieuses, il prolonge la fonction d'accueil, d'hospitalité, de mémoire et de ressourcement de ces lieux fondateurs.

Notre engagement est d'offrir à nos visiteurs de toute culture et de tout horizon spirituel une expérience inédite de cheminement vers le mieux-être et de contact avec le patrimoine et la mémoire des Augustines. Chaque visiteur est invité à se ressourcer au cœur de l'histoire.

De plus, les programmations culturelles et éducatives, le Centre d'archives ouvert aux chercheurs et la politique de tarification du Musée font partie des initiatives visant la sauvegarde et l'accessibilité du patrimoine. Les valeurs propres à notre culture d'entreprise sont en continuité avec les valeurs des Augustines.

> HOSPITALITÉ

> RESPECT

> ENGAGEMENT

> PARTAGE

> BIENVEILLANCE

GOVERNANCE ET CONSEIL D'ADMINISTRATION

Notre conseil d'administration est composé de personnes d'expérience issues de différents secteurs d'activité, qui acceptent de servir à titre bénévole la mission du Monastère des Augustines.

Les membres

Evan Price, président du CA
Copropriétaire, Auberge Saint-Antoine

Gilles Gingras, administrateur du CA
CPA, CA

Anne-Marie Gaudet, administratrice du CA
Vice-Présidente Affaires publiques et responsabilité citoyenne, Administration portuaire de Québec

Sœur Carmelle Bisson, administratrice du CA
Directrice du Centre Catherine de Saint-Augustin

Renée Gosselin, administratrice du CA
Directrice générale, Hôtel Manoir Victoria

Garry Lavoie, administrateur du CA
Consultant en gouvernance coopérative

-
Départ en septembre 2020

Claire Simard, administratrice du CA
Muséologue

-
Nomination en septembre 2020

Danielle Poiré, administratrice du CA
Chef de cabinet – Cabinet de la rectrice de l'Université Laval

Les réunions

Mercredi, 19 février 2020

Jeudi, 26 mars 2020

Mardi, 21 avril 2020

Jeudi, 18 juin 2020

Lundi, 14 septembre 2020

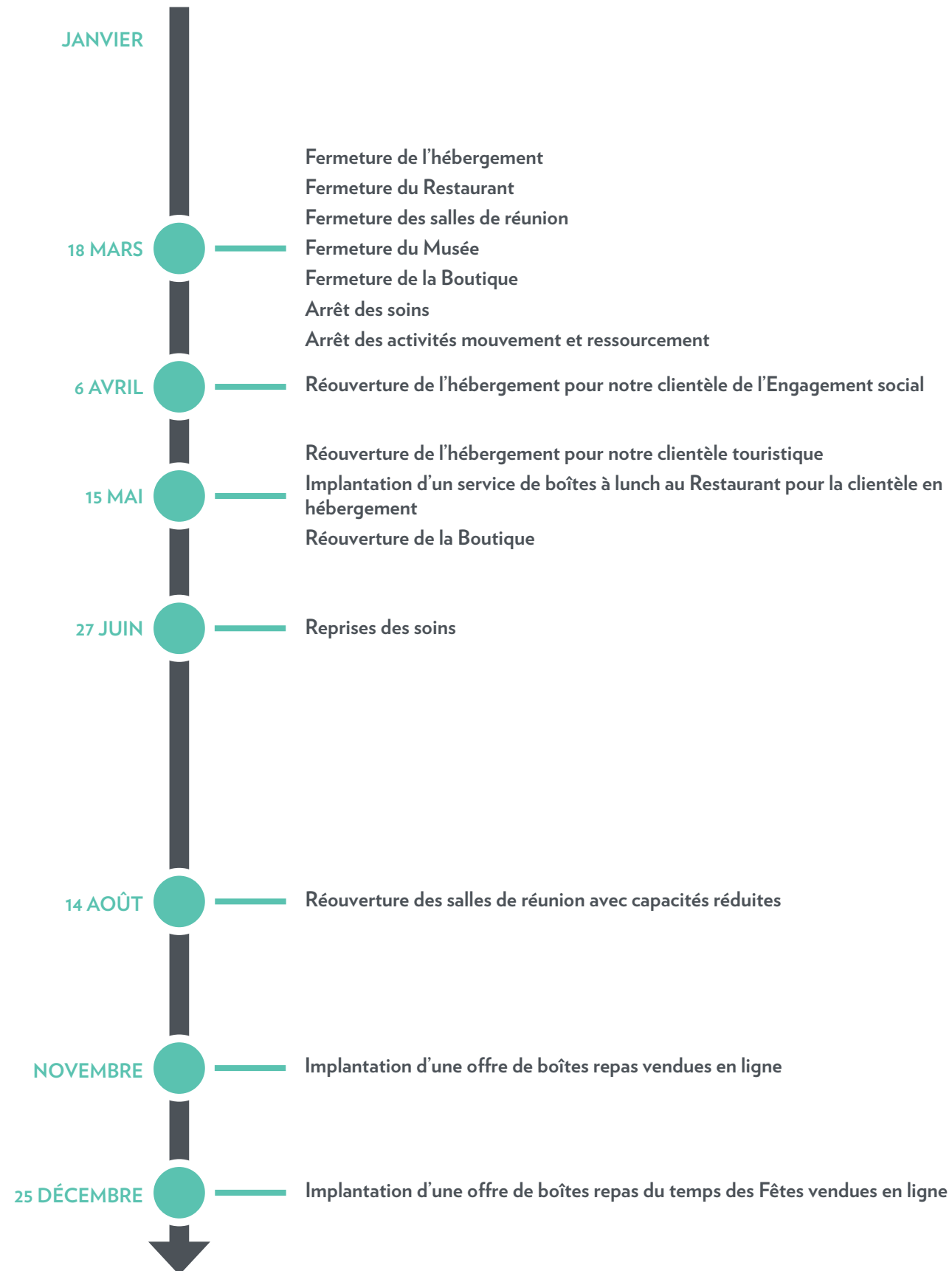
Mardi, 20 octobre 2020

Mardi, 17 novembre 2020

Mercredi, 9 décembre 2020



IMPACTS DE LA PANDÉMIE



DIRECTION GÉNÉRALE

PRINCIPALES RÉALISATIONS

- › Gestion en mode « gestion de crise » pour assurer la survie de l'organisation en temps de pandémie et ce, à travers les ajustements constants relatifs aux périodes de fermetures obligatoires, de restrictions gouvernementales et de mesures sanitaires imposées aux différentes périodes durant l'année : ressources financières, ressources humaines, ajustements de l'offre, communications internes et externes, déploiement de la mission culturelle et sociale, recherches et applications aux subventions d'urgence des différents paliers gouvernementaux, etc.;
- › Révision des plans d'action reliés au plan stratégique étant donné la pandémie;
- › Développement d'une entente avec le CHU de Québec – Université Laval pour l'accueil des parents d'enfants malades du CHUL en temps de pandémie;
- › Gestion de l'entente avec notre partenaire subventionnaire « Secrétariat à la Capitale-Nationale » pour notre positionnement et notre rayonnement hors Québec (entente sur 3 ans) – Lancement des démarches et révision du plan d'action étant donné la pandémie et la fermeture des frontières;
- › Mise sur pied et lancement de la première édition du Mouvement de compassion en collaboration avec la Fiducie du patrimoine culturel des Augustines et la communauté des Augustines (activité philanthropique grand public pour l'élaboration d'un programme de ressourcement et l'offre de forfaits solidaires pour les travailleurs essentiels du milieu de la santé et des services sociaux et du milieu communautaire en temps de pandémie);
- › Dépôt d'une proposition au ministère de la Santé et des Services sociaux pour l'implantation d'une « Maison des soignants »;
- › Transfert de la gestion des activités philanthropiques à la Fiducie du patrimoine culturel des Augustines qui est désormais en charge de tout le volet philanthropique à partir de 2021;
- › Élaboration de la vision et du développement du « Monastère chez soi », notre plateforme en ligne;
- › Développement de notre signature unique en santé globale et ressourcement authentique à travers les différents départements;
- › Élaboration du plan de relance pour 2021.

OPPORTUNITÉS DE DÉVELOPPEMENT

L'introduction sur le marché de ressourcement et mieux-être hors Québec (principalement l'Ontario et le nord-est des États-Unis) aussitôt la réouverture des frontières.

POSITIONNEMENT ET RAYONNEMENT INTERNATIONAL

- › En mars 2020, Le Monastère des Augustines a reçu une importante aide financière sur 3 ans par le Secrétariat à la Capitale-Nationale pour l'aider dans son positionnement et rayonnement hors Québec. Au même moment, la pandémie prenait de l'ampleur sur la planète. En attendant la réouverture des frontières et le retour des voyageurs dans la Capitale-Nationale, l'équipe du Monastère a mobilisé ses efforts vers un travail d'analyse et de planification stratégique afin de solidifier et d'optimiser le positionnement du Monastère pour une meilleure attractivité des clientèles nationale et internationale.

VEILLE STRATÉGIQUE ET PLANIFICATION

- › Vigie sur les marchés touristiques/santé-mieux-être à l'international (webinaires, conférences, recherche, etc.);
- › Ajustement des outils de communication pour les marchés anglophones hors Québec;
- › Développement d'une offre pour augmenter les ventes via les conseillers en voyage (Travel Advisors des États-Unis et du Canada anglais);
- › Démarches pour développer des partenariats stratégiques afin d'augmenter notre rayonnement et notre base de données de la clientèle hors Québec;
- › Définition des orientations pour développer une offre de séjours culturels avec des partenaires culturels régionaux et des agences réceptives;
- › Planification des activités à mettre en place dès la réouverture des frontières;
- › Raffinement de la signature du Monastère (développement de l'offre, savoir-être, etc.).



ADMINISTRATION ET RESSOURCES HUMAINES

PRINCIPALES RÉALISATIONS

FINANCES

- › Gestion soutenue du flux de trésorerie compte tenu du contexte pandémique;
- › Demandes, suivis et gestion de diverses demandes de subventions d'urgence fédérales et provinciales;
- › Demande et suivis pour l'obtention d'un prêt d'urgence auprès d'Investissement Québec dédié au fonds de roulement des opérations du Monastère en temps de crise;
- › Révisions fréquentes des prévisions budgétaires au fur et à mesure des annonces gouvernementales concernant la restriction ou l'assouplissement des mesures sanitaires;
- › Mise en place des procédures administratives pour l'implantation et le démarrage de notre nouveau produit « Le Monastère chez soi ».

RESSOURCES HUMAINES

- › Gestion soutenue des ressources humaines pendant la crise de la COVID-19;
- › Gestion de plusieurs mises à pied temporaires en début de pandémie;
- › Gestion des retours progressifs en poste durant l'année;
- › Veille pour l'application des mesures sanitaires implantées par le gouvernement en temps de pandémie et pour assurer le respect des lois :
 - Santé et sécurité au travail;
 - Licenciement individuel versus licenciement collectif;
 - Programme d'aide aux employés.
- › Gestion des modifications de certains points au contrat de notre assurance collective;
- › Mise en place d'un plan d'action pour le bien-être, la mobilisation et la motivation du personnel dans le contexte actuel de la pandémie;
- › Mise en place d'un plan d'action pour assurer le maintien de la culture d'entreprise en temps de pandémie considérant que plusieurs employés ont dû travailler à distance;
- › Finalisation de la politique de télétravail et adaptation aux divers modes de présence au travail, virtuel et présentiel.

Assurer une relance efficace et profitable de la restauration durement affectée pendant la pandémie.

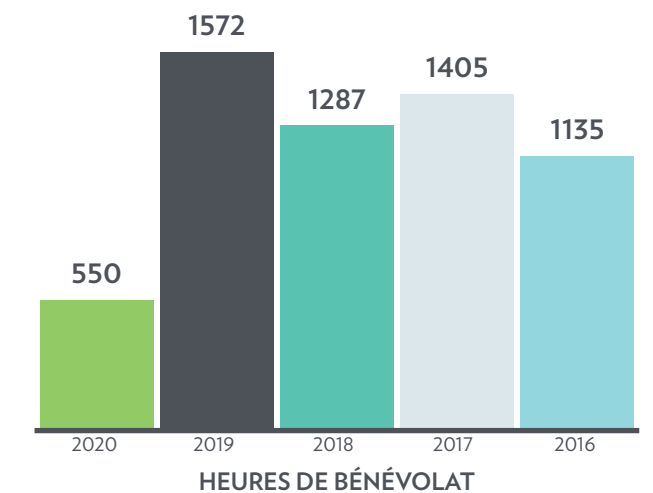
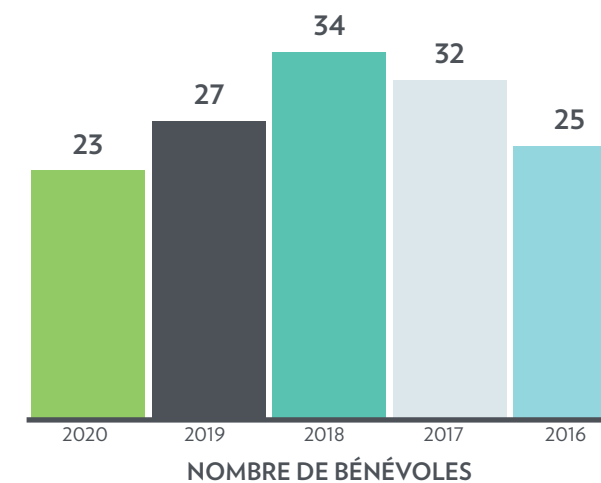
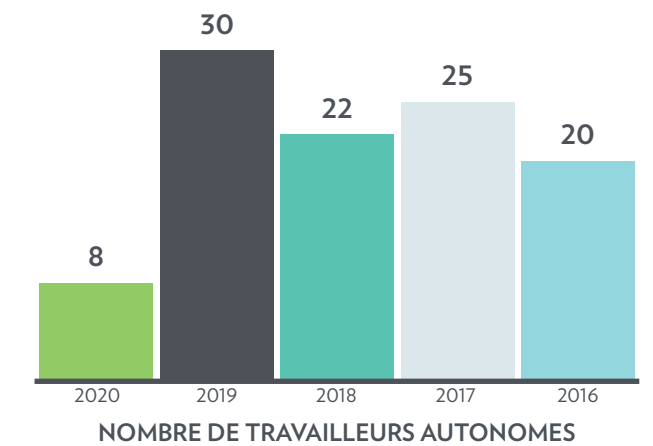
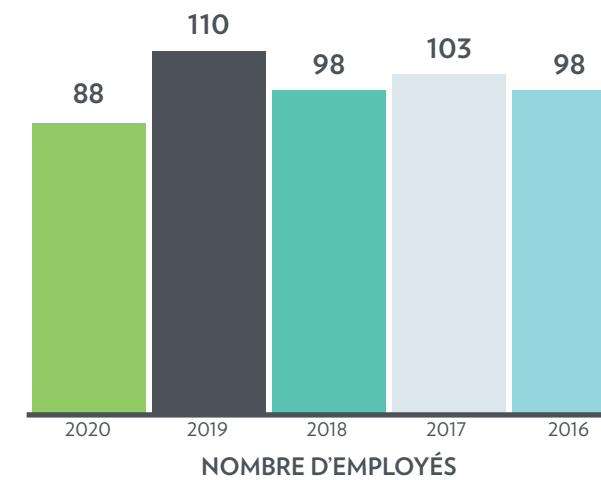
Accompagner l'équipe de l'Engagement social qui a dû s'ajuster à une croissance fulgurante de leurs activités pendant la pandémie.

Soutenir l'équipe de l'Expérience bien-être dont le développement croissant demande un appui administratif et des outils de gestion renouvelés.

Collaborer étroitement avec l'équipe de l'Hébergement qui a subi un taux de roulement de personnel élevé en temps de pandémie.

OPPORTUNITÉS DE DÉVELOPPEMENT

QUELQUES CHIFFRES



DIFFUSION ET CONSERVATION

PRINCIPALES RÉALISATIONS

- › Participation active à différents comités régionaux et nationaux en patrimoine, muséologie, archivistique et culture;
- › Collaboration avec le milieu de l'enseignement, accueil de stagiaires : Université de Larochelle, Université Laval, Cégep Garneau et Collège Montmorency;
- › Formation de la relève dans les métiers du patrimoine par l'embauche temporaire de jeunes diplômés pour la réalisation de différents projets.

MUSÉE

- › Fermeture du Musée pendant 173 jours compte tenu des mesures décrétées par le gouvernement du Québec en raison de la pandémie de la COVID-19, ce qui représente 47,3 % des jours;
- › Expositions ayant eu cours : Augustines : Soigner corps et âmes (permanente), Du grenier au musée : Le patrimoine du monastère de l'Hôpital général se dévoile (temporaire) et des vitrines thématiques dans le hall du Monastère;
- › Offre de visites commentées réduite, voir nulle à certaines périodes, suivant les consignes gouvernementales;
- › Réalisation de 3 parcours de visite autonome dans le Musée, dont l'un destiné aux enfants de 6 à 12 ans. Il s'agit d'une formule adaptée aux mesures sanitaires imposées par la COVID-19;
- › Conception et réalisation d'une série de balados intitulée Mémoires d'Augustines;
- › Appel de projet auprès des artistes de la région de Québec pour une exposition temporaire alliant les arts visuels et le patrimoine des Augustines à présenter en 2021. Sélection de l'artiste Geneviève Lebel et travail de création;
- › Sondage sur la provenance et la satisfaction auprès des visiteurs du Musée à l'été 2020. Indice de satisfaction des visiteurs remarquablement élevé.

PROGRAMMATION

- › Impossibilité d'offrir des activités sur place de mars à décembre 2020 compte tenu de la situation sanitaire liée à la COVID-19;
- › Développement d'une programmation en ligne, nommée Le Monastère chez soi et lancée en novembre 2020;
- › Tournage vidéo de 36 heures de contenus présentés sur Le Monastère chez soi;
- › Accueil en résidence de la compagnie Le fils d'Adrien danse pour l'adaptation de sa création Les dix commandements sous forme de parcours in situ;
- › Accueil en résidence de l'artiste du textile Katy Lemay;
- › Divers partenariats pour assurer la visibilité culturelle du Monastère en temps de pandémie et pour préparer la relance de la programmation au sortir de la crise sanitaire.

OPPORTUNITÉS DE DÉVELOPPEMENT

Développement de la signature unique « culture et santé » en médiation culturelle.

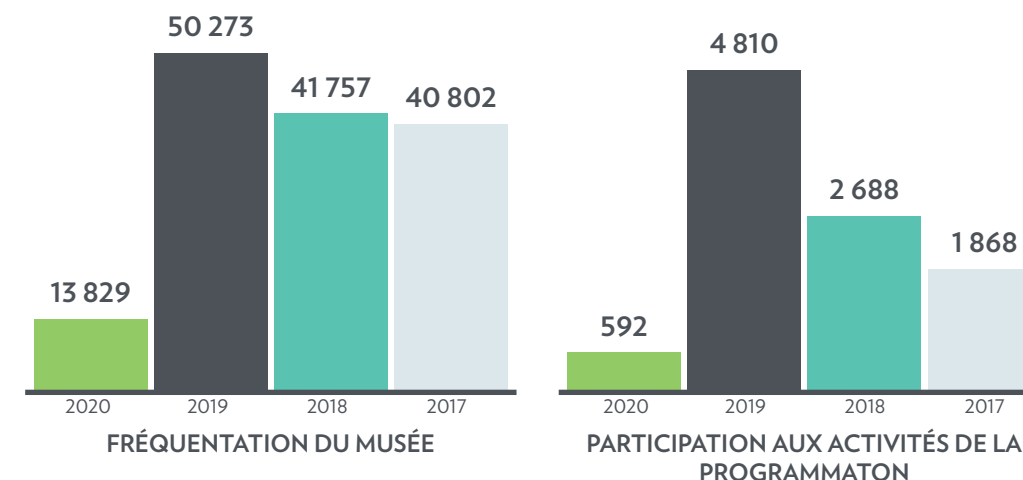
Poursuite du développement du « Monastère chez soi ».

Développement de nouveautés pour l'exposition permanente.

COLLECTIONS ET ARCHIVES

- › Mise en réserve permanente de 2 200 objets de la collection : arts décoratifs, peintures, œuvres sur papier, éléments d'éclairage, hygiène;
- › Documentation de 2 227 objets : objets variés de la collection du Monastère de Chicoutimi, peintures du Fonds Catherine de Saint-Augustin, orfèvrerie, œuvres sur papier;
- › Inventaire des biens religieux : 156 objets documentés exhaustivement et versés sur le Répertoire du patrimoine culturel du Québec;
- › 2 733 objets photographiés en prévision d'un versement sur le portail web des archives et des collections du Monastère;
- › Restauration de 2 objets de la collection par le Centre de conservation du Québec.
- › Numérisation de 5 579 documents de la correspondance du Fonds de l'Hôtel-Dieu du Sacré-Cœur de Jésus;
- › Préservation physique et description des 692 dossiers des religieuses du Monastère de l'Hôpital général de Québec;
- › Traitement et description de la série témoignant des demandes de faveurs, d'intentions et de grâces portées à Catherine de Saint-Augustin;
- › Numérisation et documentation de la correspondance des Augustines de l'Hôpital général avec les Augustines de France;
- › Inscription des archives des Augustines du Québec au Registre canadien de la Mémoire du monde de l'UNESCO;
- › Réception d'un prix d'excellence du Conseil du patrimoine religieux du Québec, dans la catégorie Mise en valeur, pour le portail web du Centre d'archives.

QUELQUES CHIFFRES



— 74 —
SEANCES DE TRAVAIL EFFECTUÉES PAR DES CHERCHEURS AU CENTRE D'ARCHIVES

— 194 —
DEMANDES DE RECHERCHES EN LIGNE AU CENTRE D'ARCHIVES

QUELQUES CHIFFRES PAR RAPPORT À 2019

74,5%
DIMINUTION DE L'ACHALANDAGE DU MUSÉE

65,4%
DIMINUTION DES SÉANCES DE TRAVAIL EFFECTUÉES PAR LES CHERCHEURS

87,7%
DIMINUTION DE LA PARTICIPATION AUX ACTIVITÉS DE LA PROGRAMMATION SUR PLACE

DIRECTION DES OPÉRATIONS

PRINCIPALES RÉALISATIONS

ACCUEIL

- › Accueil des parents d'enfants malades du CHUL en remplacement du Manoir Ronald McDonald durant la pandémie;
- › Mise en place de forfaits solidaires en temps de pandémie pour la clientèle de l'Engagement social notamment pour les travailleurs essentiels des secteurs de la santé, communautaire et de l'éducation;
- › Mise en place du système de sondage Qualitis;
- › Offre de 2 nouveaux forfaits en collaboration avec le Strøm spa nordique Vieux-Québec et d'un nouveau soin signature.

ENTRETIEN MÉNAGER

- › Plusieurs ajustements aux procédures et aux modes de travail compte tenu des restrictions sanitaires dû à la pandémie.

RESTAURATION ET ÉVÉNEMENTS

- › Lancement de l'offre de repas à emporter pour nos invités et la clientèle de Québec en temps de confinement;
- › Finalisation et lancement d'une offre permanente de commande de boîtes repas;
- › Ajustements des capacités des salles de réunion et des repas banquet pour répondre aux normes gouvernementales en temps de pandémie.

EXPÉRIENCE BIEN-ÊTRE

- › Révision de la structure organisationnelle;
- › Ajout d'une salle de massothérapie à l'étage des chambres authentiques;
- › Révision de l'offre et ajout de nouveaux soins.

BOUTIQUE

- › Mise sur pied d'un comité de réflexion pour donner un deuxième souffle à la Boutique et pour élargir la gamme des produits signature;
- › Ajout de nouveaux produits sur le site de la Boutique en ligne.

Peaufinement de la « signature Monastère » afin de répondre davantage aux attentes et besoins de notre clientèle en ressourcement incluant celle de l'Engagement social (proches aidants, soignants, éducateurs et enseignants).

Développement de l'offre de l'Expérience bien-être.

Développement de la ligne de produits signature pour la Boutique.

OPPORTUNITÉS DE DÉVELOPPEMENT

SERVICES TECHNIQUES

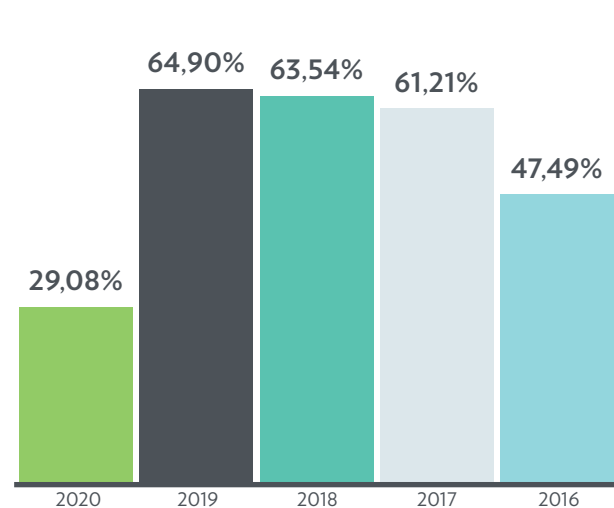
- › Respect des consignes d'entretien et de désinfection du bâtiment selon les recommandations du gouvernement et de la santé publique;
- › Maintien du bâtiment et gestion des demandes avec une équipe à effectif réduit;
- › Travaux de réfection de l'église, ragréage, peinture et dorure;
- › Travaux pour sécuriser et neutraliser le rideau du cloître entre le chœur et l'église;
- › Réparation en urgence des chaudières à condensation pour produire l'eau chaude domestique;
- › Réparation et remplacement de compresseurs 50 tonnes sur le multi stack 1 à la suite d'un bris majeur;
- › Réparation d'urgence de 2 pompes du circuit de propylène (puits géothermique);
- › Étude de couverture du réseau Wifi du Monastère avec SSP-Telecom et demande de soumission avec d'autres fournisseurs;
- › Réaménagement du service santé et du Noviciat à la demande des religieuses – Aile Saint-Augustin;
- › Remplacement de motorisation de la porte coulissante du débarcadère;
- › Formation Introduction à Office 365 et création, en collaboration, à des guides d'utilisation pour les employés;
- › Formation et mise en place de SharePoint dans notre système informatique incluant la gestion documentaire;
- › Mise en fonction du logiciel Guide Ti pour la réalisation de tâches afin d'assurer la continuité et le maintien du bâtiment;
- › Obtention d'une subvention avec Services Québec pour la formation SharePoint avancée - propriétaires et concepteurs;
- › Plus de 1 400 heures de main d'œuvre investit dans le plan de maintien des actifs;
- › Obtention d'une subvention par Énergir GazMétro en lien avec l'amélioration de l'efficacité énergétique, du programme de hotte à débit variable pour une économie de 4 186 m³ de gaz naturel de 10 500 kWh d'électricité et de 7,95 tonnes de CO₂;
- › Total de 44 tonnes de CO₂ d'économie pour le projet global de recommissioning;
- › Montant admissible de 20 432 \$ pour la participation au programme de remise en service des équipements électromécaniques avec GazMétro et 23 765 \$ avec Transition énergétique Québec.

Réflexion et élaboration de concepts pour la diversification de l'offre de la restauration et un meilleur positionnement pour la relance après pandémie.

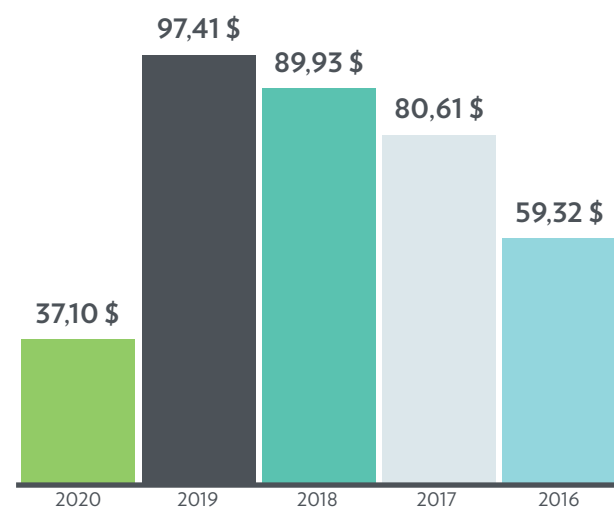
Mise en place de plusieurs sites SharePoint.

Continuité du plan de transformation numérique afin d'améliorer le travail collaboratif, l'efficacité et la gestion documentaire

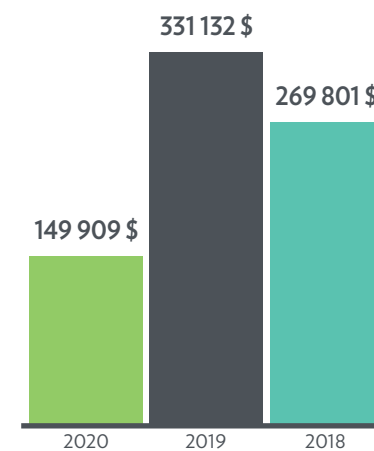
QUELQUES
CHIFFRES



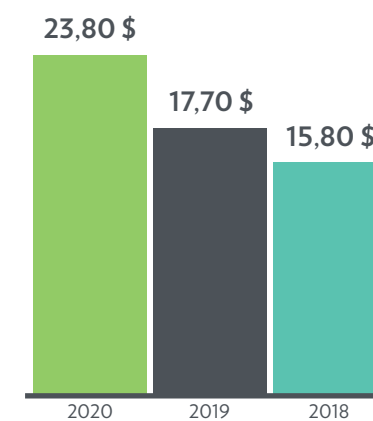
TAUX D'OCCUPATION EN HÉBERGEMENT



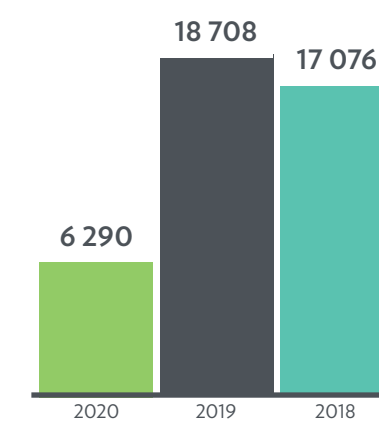
REVENU PAR CHAMBRE DISPONIBLE



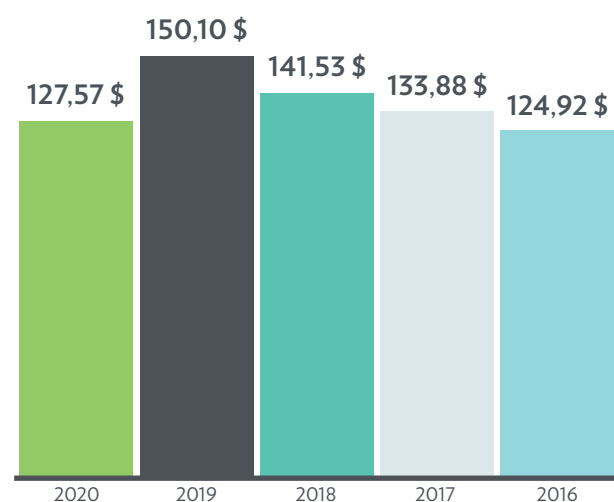
REVENUS DE LA BOUTIQUE



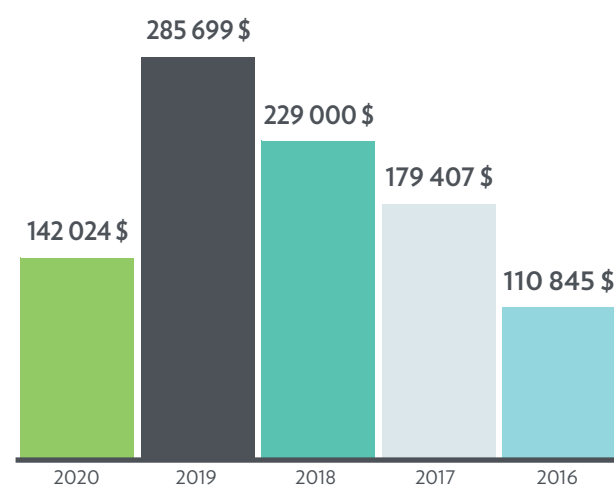
FACTURE MOYENNE DE LA BOUTIQUE



NOMBRE DE TRANSACTIONS DE LA BOUTIQUE



TAUX MOYEN EN HÉBERGEMENT



REVENUS DES SOINS

— 28 508 \$ —
REVENUS DE LA BOUTIQUE EN LIGNE

— 77,04 \$ —
FACTURE MOYENNE DE LA BOUTIQUE EN LIGNE

— 370 —
TRANSACTIONS POUR LA BOUTIQUE EN LIGNE

QUELQUES CHIFFRES
PAR RAPPORT À 2019

73%
DIMINUTION DES REVENUS APRÈS DÉPENSES DE L'HÉBERGEMENT

74%
DIMINUTION DES REVENUS GLOBAUX DE LA RESTAURATION

- 83% pour le RESTAURANT
- 74% pour les BANQUETS
- 76% pour les LOCATIONS DE SALLES

40%
DIMINUTION DES VENTES DE LA BOUTIQUE

DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES

PRINCIPALES RÉALISATIONS

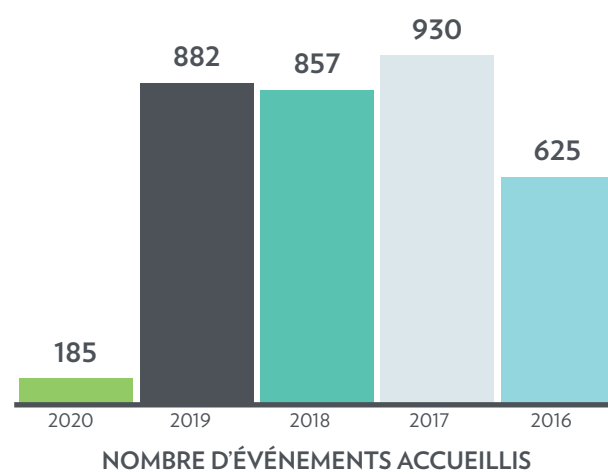
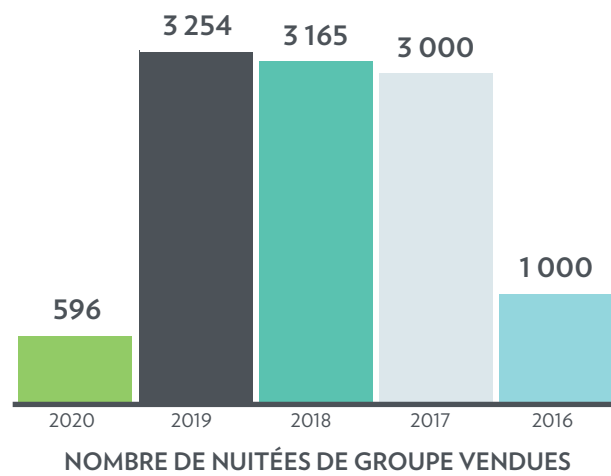
- › Représentations externes à divers salons, congrès ou événements (de façon virtuelle);
- › Gestion des annulations de groupes en début de pandémie;
- › Mise à jour de documents pour ventes corporatives en temps de COVID;
- › Maintien des divers partenariats de l'industrie touristique;
- › Accueil de quelques bloggeurs (voir la revue de presse);
- › Promotions aux entreprises pour le temps des Fêtes (cadeaux aux employés).

OPPORTUNITÉS DE DÉVELOPPEMENT

Tourisme de ressourcement et mieux-être (wellness) / marché individuel et de groupes / Québec, Ontario et le nord-est des États-Unis.

Retraites de groupes spirituels : Québec, Ontario et le nord-est des États-Unis.

Marché corporatif provincial (entreprises intéressées au développement durable et au volet santé en entreprise).



COMMUNICATIONS ET MARKETING

PRINCIPALES RÉALISATIONS

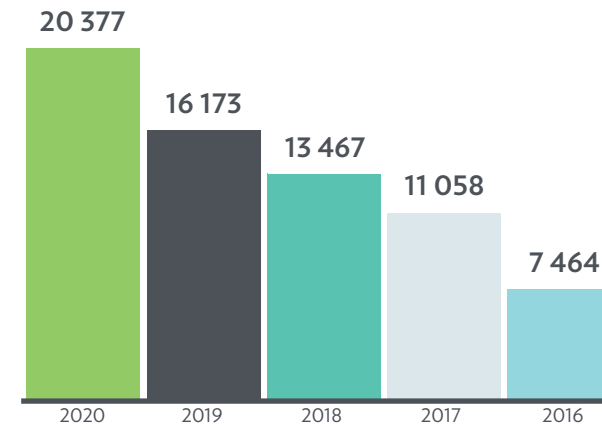
- › En collaboration avec la Fiducie, organisation de la campagne philanthropique pour amasser des fonds pour les soignants (le Mouvement de compassion), mise en place de la campagne de don et création d'outils de communication;
- › Déploiement d'une stratégie de communication pour le Mouvement de compassion : marketing de contenu sur les réseaux sociaux et relations de presse;
- › Création de l'image de marque, d'un site web et d'outils de communication pour la programmation en ligne, Le Monastère chez soi;
- › Élaboration et déploiement d'un plan de communication intra Québec pour la programmation en ligne, Le Monastère chez soi (campagne d'achat de mots-clés, réseaux sociaux, e-marketing);
- › Déploiement d'une stratégie de communication pour les programmes de séjours de répit pour les soignants et autres travailleurs essentiels;
- › Promotion grand public des volets générateurs de revenus durant la pandémie, à chaque période de réouverture de nos services (restaurant, musée, programmation, soins, boutique);
- › Mise en marché d'une nouvelle offre du Restaurant de mets pour emporter, instaurée dû à la pandémie;
- › Création de pages web promotionnelles pour promouvoir nos offres (boutique en ligne, hébergement, restauration, muséologie, soins, engagement social) ainsi que des fêtes et moments spéciaux de l'année;
- › Partenariat avec le Musée national des beaux-arts du Québec et le Musée des plaines d'Abraham pour participer au Passeport Attraités Québec;
- › Partenariat avec la SÉPAQ pour le développement d'un forfait;
- › Production et impression de 4 brochures des 4 parcours spirituels et historiques pour les invités en séjour;
- › Réalisation d'entrevues avec des médias régionaux, provinciaux, nationaux et internationaux;
- › Coordination de reportages : Au pays du bonheur (TV5), émission 99 envies d'évasion (Zeste), émission sur les proches aidants (Amis télé);
- › Intégration à la plateforme Vaolo;
- › Rédaction d'articles de blogues;
- › Peaufinage des éléments de communications pour déployer le positionnement wellness et la signature unique du Monastère sur le marché canadien anglais et le marché américain.

OPPORTUNITÉS DE DÉVELOPPEMENT

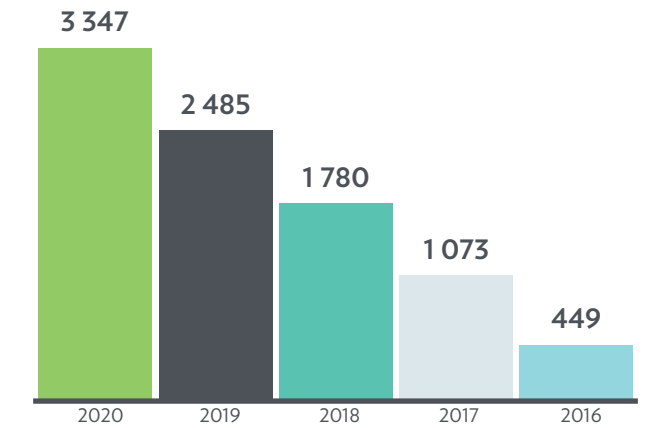
Créer des partenariats pour la création de contenu avec des influenceurs qui feront connaître notre programmation en ligne et notre offre hébergement.

Entreprendre des initiatives e-marketing à la suite de l'interconnexion de nos systèmes de bases de données et la synchronisation de nos systèmes de paiement (en collaboration avec Spektrum).

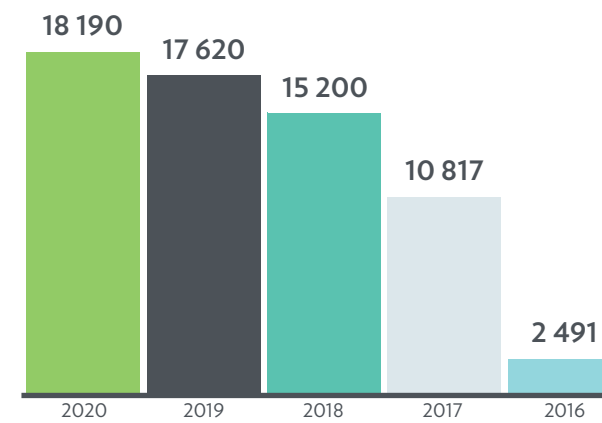
QUELQUES CHIFFRES



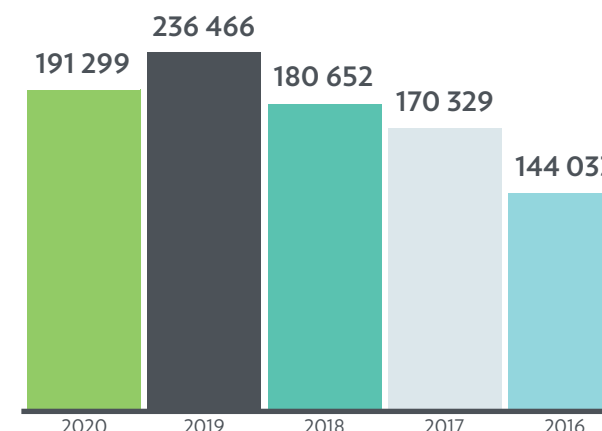
ABONNÉS FACEBOOK



ABONNÉS INSTAGRAM



ABONNÉS INFOLETTRE



NOMBRE DE VISITEURS UNIQUES SUR LE SITE WEB

— 9 211 —
NOMBRE DE VISITEURS POUR LE SITE MONASTÈRE CHEZ SOI

PROVENANCE DES UTILISATEURS DU SITE WEB

- 46,18 % PAR UN MOTEUR DE RECHERCHE
- 27,14 % DIRECTEMENT
- 26,67 % PAR LES RÉSEAUX SOCIAUX

PROVENANCE DES UTILISATEURS PAR PAYS

- 84,50 % DU CANADA
- 11,33 % DES ÉTATS-UNIS
- 3,31 % DE LA FRANCE
- 0,29 % DU ROYAUME-UNI
- 0,23 % DE LA SUISSE
- 0,17 % DE L'ALLEMAGNE
- 0,16 % DE LA CHINE

ENGAGEMENT SOCIAL

PRINCIPALES RÉALISATIONS

LE RÉPIT DES PERSONNES PROCHES AIDANTES

- › Ces séjours sont accessibles à un coût symbolique grâce à différentes sources de financement dont le ministère de la Santé et des Services sociaux du gouvernement du Québec, l'APPUI Capitale-Nationale, le CIUSSSCN-SAPA et des dons reçus de la population et de diverses entreprises ou organismes;
- › Au cours de la période de référence, Le Monastère a accueilli en séjours individuels et lors de trois séjours de répit de groupe, 210 personnes proches aidantes pour un total de 419 séjours;
- › À la demande de l'APPUI Capitale-Nationale, Le Monastère a mis sur pied des groupes de soutien pour les personnes proches aidantes d'âinés endeuillées. Étant donné l'impossibilité de tenir ces activités en présence, elles ont eu lieu en mode virtuel sous forme de 9 rencontres hebdomadaires de 2h30 chacune. Deux groupes ont été constitués sous deux thématiques distinctes : « Apprivoiser le deuil » et « Traverser le deuil » réunissant pour une première édition une vingtaine de personnes qui ont pu ainsi partager leur vécu. Étant donné l'intérêt et l'évaluation concluante de ces premières expérimentations, ces activités en mode virtuel seront reconduites à plusieurs reprises en 2021 et en 2022 avec le soutien financier de l'APPUI, mais également en partenariat avec le CIUSSSCN-SAPA.

L'HÉBERGEMENT DES ACCOMPAGNATEURS DE MALADES

- › Au cours de la période, Le Monastère a de plus hébergé 124 accompagnateurs de malades provenant de différentes régions du Québec recevant des soins dans les établissements de santé de la Capitale-Nationale, pour un total de 321 nuitées. Les frais d'hébergement sont assumés principalement à même les fonds philanthropiques du Monastère et par une minime contribution des accompagnateurs;
- › Par voie d'entente de service avec le CHU de Québec, Le Monastère a accueilli 184 parents d'enfants recevant des soins au Centre mère-enfant Soleil du CHU de Québec pour un total de 1 735 nuitées.

LE RESSOURCEMENT DES SOIGNANTS

- › Entre les mois de janvier et mars 2020, Le Monastère a poursuivi sa collaboration avec le CIUSSSCN, le CHU-Université Laval et l'IUCPQ en vue de la tenue de journées de ressourcement pour différentes équipes de personnel identifiées en raison de leurs besoins dans un contexte de travail exigeant. La majorité de ces activités ont dû cependant être mises sur pause à cause de la pandémie;
- › Grâce aux dons recueillis par la mise sur pied en 2020 du Mouvement de compassion par la Fiducie du patrimoine culturel des Augustines, en collaboration avec Le Monastère et la Communauté des Augustines, Le Monastère a conçu et mis en marché dès le mois de juillet, une offre unique de séjours de répit solidaires personnalisés à prix réduits dédiés aux soignants en temps de pandémie;
- › Le Monastère a également bénéficié d'un financement spécial par le biais du programme d'urgence communautaire du gouvernement fédéral qui a donné lieu à l'accueil d'un nombre additionnel de soignants et d'intervenants du milieu communautaire, travailleurs de première ligne, qui ont été directement impactés par la pandémie;
- › Entre juin et décembre 2020, plus de 188 soignants ont profité de ce temps de répit pour un total de 378 séjours d'une durée de 24 heures. Ces séjours se poursuivent en 2021 et leur accessibilité a été plus élargie aux éducateurs et aux enseignants des niveaux préscolaire, primaire et secondaire.

QUELQUES CHIFFRES

HÉBERGEMENT PROVENANT DE LA CLIENTÈLE DE L'ENGAGEMENT SOCIAL

65,50 %	CHUL - CHSLD
12,27 %	PROCHES AIDANTS
11,25 %	FORFAITS SOLIDAIRES
10,97 %	ACCOMPAGNATEURS DE MALADES

PERSONNES PROCHES AIDANTES

— 138 —
PERSONNES PROCHES AIDANTES VENUES EN RÉPIT AU MONASTÈRE

— 409 —
NUITEES DE PERSONNES PROCHES AIDANTES

— 163 —
SEJOURS DE PERSONNES PROCHES AIDANTES

HÉBERGEMENT SELON LES CATÉGORIES DE PERSONNES PROCHES AIDANTES

40 % D'AINÉS
25 % D'ADULTES
35 % D'ENFANTS

PROVENANCE DES PERSONNES PROCHES AIDANTES

53 % DE LA CAPITALE-NATIONALE
47 % DES AUTRES RÉGIONS

OPPORTUNITÉS DE DÉVELOPPEMENT

Poursuite de la diversification des services aux personnes proches aidantes au Monastère et en mode virtuel en cohésion avec la nouvelle politique nationale adoptée par le gouvernement du Québec.

Mise en place d'un véritable programme de ressourcement pour soignants par la recherche de partenaires financiers dont le MSSS.

Offre en continu de séjours solidaires à l'intention des soignants, des éducateurs et des enseignants grâce aux dons recueillis lors du Mouvement de compassion – Le relais solidaire 2021.

Élargissement des collaborations et développement de projets avec différents partenaires des réseaux de la santé et de l'éducation et du milieu communautaire.

CONGRÈS ET IMPLICATION

Nous avons participé, mode virtuel, aux 5 congrès dont 4 à caractère international mettant en lumière le ressourcement et le mieux-être, soit :

- › INTERNATIONAL HOLISTIC CENTERS GATHERING (mai);
- › GLOBAL WELLNESS SUMMIT (novembre);
- › WELLNESS TOURISM ASSOCIATION ANNUAL EVENT (novembre);
- › GROUPE ENTREPRISES EN SANTÉ (novembre);
- › HEALING SUMMIT (réparti sur plusieurs plages durant l'année).

Début d'implication sur le comité Social Impact du réseau Global Wellness Institute, le plus important réseau international dédié à la recherche et au développement du mieux-être individuel et collectif.

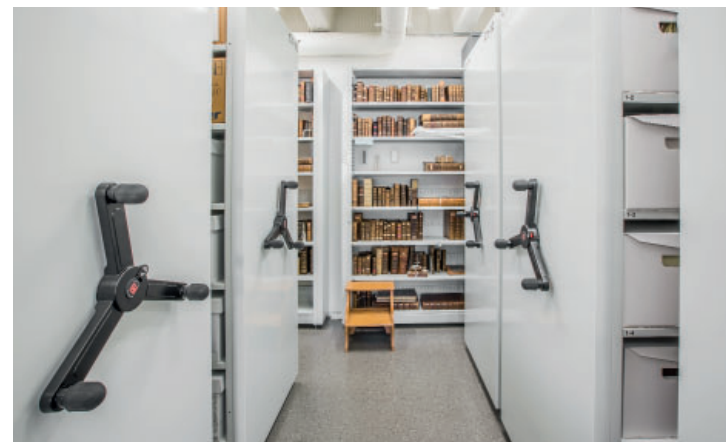
Participation comme paneliste à une activité en ligne du Global Women for Wellbeing, une organisation internationale dont le siège social est à New York.

PRIX ET DISTINCTIONS

Prix d'excellence du Conseil du patrimoine religieux du Québec pour le portail web du Centre d'archives du Monastère des Augustines, catégorie Mise en valeur
28 octobre 2020

-

Inscription au Registre canadien de la Mémoire du monde de l'Unesco. Inscription des archives des Augustines du Québec
30 septembre 2020



CRÉDIT PHOTO :
SŒUR SAINTE-THÈCLE DONNANT À MANGER AUX COLOMBES, [ENTRE 1917 ET 1930],
QUÉBEC, LE MONASTÈRE DES AUGUSTINES, HDQ-F1-N4,3/3:1

REVUE DE PRESSE

MORE THAN TURQUOISE | 9 JANVIER 2020
Oh, Canada - How We Love You So!

CHIC OVER 50 | 9 JANVIER 2020
My Travels Through Quebec

SILO 57 | 11 JANVIER 2020
7 retraites de yoga ou de méditation à s'offrir pour une année de « self-care »

THE MEDIA TIMES | 12 JANVIER 2020
10 wellness holidays to start the new year

IRISH TIMES | 12 JANVIER 2020
10 wellness holidays to kick-start the new year

THE IRISH SUN | 13 JANVIER 2020
Explore Quebec's classic architecture and peaceful surroundings in 48 hours

TRIPSAVVY.COM | 14 JANVIER 2020
The Top 9 Museums in Quebec City

SIMPLEJOYLIVING.COM | 15 JANVIER 2020
A Simple Retreat to Le Monastère des Augustines in Quebec City

TRIPSAVVY.COM | 16 JANVIER 2020
Your Trip to Quebec City: The Complete Guide

SHESHESHOW.COM | 19 JANVIER 2020
Quebec : A year around magical destination

OPTIMYZ MAGAZINE | 20 JANVIER 2020
Top 10 Wellness Travel spots for 2020

VÉRO MAGAZINE | 21 JANVIER 2020
40 choses à faire pour ses 40 ans

RÉSEAU DE VEILLE EN TOURISME | 27 JANVIER 2020
De l'égoportrait à la bienveillance

THE GEORGETOWNER | 29 JANVIER 2020
Quebec City to New York on Queen Mary 2

THE TORONTO SUN | 29 JANVIER 2020
BON APPETIT! Modern dining in historic Quebec City

COUP DE POUCE | 30 JANVIER 2020
13 façons de passer un weekend hivernal de rêve à Québec

VIAGGIVACANZE.INFO | 1ER FÉVRIER 2020
Camere da scoprire : L'eredità storica del Québec

NEW YORK LIFESTYLES | 1ER FÉVRIER 2020
NORTH OF THE BORDER : A Journey To The Best Wellness Retreats

INTÉRIEURS 80 | 1ER FÉVRIER 2020
Grands Prix du Design / catégorie Architecture de paysage institutionnel

ROAD TRIPPERS MAGAZINE | 12 FÉVRIER 2020
Finding peace and quiet in a 17th-century monastery and hospital turned hotel

SIMPLEJOYLIVING.COM | 16 FÉVRIER 2020
The Perfect Ingredients for a Weekend of Simplicity & Joy in Québec City

EXPOYOGA.CA | 18 FÉVRIER 2020
Top 4 des endroits coups de coeur qui font du bien.

SPA INC. | 1ER MARS 2020
Top 25 Spas of 2020

LE JOURNAL DE QUÉBEC | 9 JUIN 2020
Les Augustines de Québec vont marcher pour les soignants

CKIA - LE JOURNAL | 9 JUIN 2020
Le Monastère des Augustines et ses 9 soeurs Augustines en marchent pour les plus vulnérables et les soignants

LE MONASTÈRE DES AUGUSTINES | 11 JUIN 2020
Les Augustines marcheront pendant 20 jours en soutien au personnel de la santé

QUÉBEC HEBDO | 15 JUIN 2020
Les Augustines marchent pendant 20 jours pour soutenir le personnel de la santé

MOI, MES SOULIERS | 22 JUIN 2020
Voyager chez soi : 10 endroits à visiter absolument au Québec

LE SOLEIL | 22 JUIN 2020
COVID-19: un mouvement de solidarité des Augustines

LA PRESSE | 22 JUIN 2020
Marcher pour les soignants

LE JOURNAL DE QUÉBEC | 22 JUIN 2020
Mouvement de compassion

ÉMISSION PÉTILLANT ET CORSÉ | 2 JUILLET 2020
Les Soeurs Augustines démontrent leur compassion en marchant

LE SOLEIL | 4 JUILLET 2020
Les Soeurs Augustines terminent leur défi : plus de 135 000\$ amassés

CBC | 4 JUILLET 2020
Quebec City nuns raise \$135K for health-care workers through daily strolls

LE JOURNAL DE QUÉBEC | 4 JUILLET 2020
Une « marche de compassion » qui rapporte plus de 135 000\$

RADIO-CANADA | 4 JUILLET 2020
Bulletin de nouvelles du samedi 4 juillet 2020

CANADIAN GEOGRAPHIC TRAVEL | 6 JUILLET 2020
8 cultural highlights to discover in Québec City

LE JOURNAL DE QUÉBEC | 7 JUILLET 2020
Objectif dépassé

QUÉBEC HEBDO | 7 JUILLET 2020
Conclusion d'une belle campagne pour les Augustines

LE JOURNAL DE QUÉBEC | 15 JUILLET 2020
Une pause de la pandémie à prix réduit au Monastère des Augustines pour le personnel soignant

LE SOLEIL | 20 JUILLET 2020
Plus d'argent pour prendre soin des soignants

TVA NOUVELLES | 10 OCTOBRE 2020
Montréal et Québec : Six hôtels où «partir en voyage» près de chez soi

BARON MAG | 16 NOVEMBRE 2020
Le Monastère des Augustines, un espace de bien-être et d'ouverture

CONSEIL DU PATRIMOINE RELIGIEUX DU QUÉBEC | 4 DÉCEMBRE 2020
Les archives des Augustines au Registre canadien de la Mémoire du monde

SPA BUSINESS | 10 DÉCEMBRE 2020
Spa people

JOURNAL DE QUÉBEC | 14 DÉCEMBRE 2020
Des idées pour changer d'air pendant les Fêtes

L'ÉCLAIREUSE | 23 DÉCEMBRE 2020
Dormir au Monastère des Augustines

JOURNAL DE QUÉBEC | 28 DÉCEMBRE 2020
Quinze idées de repas à commander pour Noël à Québec

