

Totalement tourisme!

Le magazine du **ministère du Tourisme** destiné à une industrie passionnée et vivante

Un début fort prometteur pour
la Stratégie de développement durable
et de promotion des croisières
internationales sur le fleuve Saint-Laurent

Une entrevue avec la ministre
Nicole Ménard

Une première couronnée de succès:
le Symposium international sur le
développement durable du tourisme



Sommaire

Totalement tourisme!

Volume 3, numéro 1
Printemps – été 2009

Totalement tourisme! est une publication du ministère du Tourisme destinée aux membres de l'industrie touristique. La reproduction des textes qu'elle contient est autorisée à condition de mentionner la source.

On emploie généralement le masculin pour désigner les femmes et les hommes en vue d'alléger le texte.

La version électronique du magazine *Totalement tourisme!* est disponible sur le site Web du ministère du Tourisme (www.bonjourquebec.com/mto).

Directrice des communications
Nathalie Germain, par intérim

Rédactrice en chef
Caroline Pelletier

Rédaction
Amélie Blondeau, Christine Bureau,
Grégory Cloutier, Robert Daigle,
Michelle Drolet, Patrick Dubé,
Marie-Josée Gaudreau, Nathalie Germain,
Suzanne Pidgeon et Mélanie Robitaille.

Révision linguistique
Mireille Côté
Marie-Josée Gaudreau
Pierre Sénéchal

Conception graphique et montage
Interscript

Impression
Transcontinental

©Ministère du Tourisme

Dépôt légal:
Bibliothèque et Archives nationales
du Québec, 2009

Bibliothèque et Archives Canada, 2009

ISSN :1913-3944 (Imprimé)

ISSN :1913-3952 (En ligne)

Totalement tourisme!

Ministère du Tourisme
Direction des communications
900, boulevard René-Lévesque Est, bur. 400
Québec (Québec) G1R 2B5
418 643-5959
1 800 482-2433

Mot de la ministre du Tourisme

3

Grand dossier

Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent: un début fort prometteur

Le ministère du Tourisme travaille activement à la mise en œuvre de cette Stratégie. Tableau des principales réalisations depuis son lancement l'année dernière.

4

Entrevue avec la ministre Nicole Ménard

La ministre du Tourisme présente sa vision de l'industrie touristique.

11

Premier Symposium international sur le développement durable du tourisme: un franc succès

Près de 500 personnes ont échangé sur le développement durable du tourisme avec la participation de conférenciers de renom. Bilan d'un événement apprécié.

14

Le 400^e de Québec: un événement qui fait parler du Québec dans le monde

Les fêtes soulignant le 400^e anniversaire de Québec ont connu un vif succès. Les efforts promotionnels ont porté des fruits !

18

Québec reçoit le Sommet mondial de l'aventure 2009

Lieu de rencontres entre les destinations d'aventure, ce sommet se tiendra en octobre au Manoir Richelieu. Une occasion en or pour le Québec de se positionner face aux voyageurs.

20

Une autre pêche mémorable à la télévision américaine

Un séjour hors du commun dans le Grand Nord pour Bode Miller, champion de la Coupe du monde 2008 de ski alpin.

22

Babillard

La certification Qualité Tourisme: un engagement en matière de développement durable

23

MOT DE LA MINISTRE

Chers partenaires de l'industrie touristique,

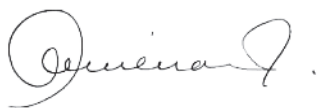
Il me fait plaisir de lancer cette 4^e édition du magazine *Totalement Tourisme!* à l'occasion des Assises du tourisme 2009, ce moment privilégié pour faire ensemble le bilan de nos actions, mais aussi, et surtout, pour préparer l'avenir.

Depuis le début de mon mandat, j'ai à cœur de vous rencontrer et d'échanger avec vous sur les grands enjeux auxquels l'industrie du tourisme fait face. C'est pourquoi j'ai amorcé, en février dernier, une tournée des régions touristiques du Québec afin de prendre le pouls de notre industrie. Ces rencontres revêtent une importance toute particulière pour moi, car elles me permettent d'être à l'écoute de nos partenaires locaux et régionaux, ces femmes et ces hommes qui sont au cœur du développement de notre offre touristique.

J'ai également eu l'occasion de venir à votre rencontre lors du Symposium international sur le développement durable du tourisme, qui s'est tenu les 17, 18 et 19 mars dernier sous le thème fort à propos : *Pour un tourisme durable, ensemble vers l'avenir*. L'événement a réuni près de 500 d'entre vous, membres de l'industrie touristique, et nous a permis de nous inspirer d'expériences vécues ailleurs sur la planète et de nous outiller afin de relever les défis qu'implique la mise en œuvre du développement durable dans chacun de vos secteurs d'activité. Si je me fie aux commentaires que je reçois depuis, on peut dire que le Symposium a répondu à votre attente et qu'il a été couronné de succès!

Par ailleurs, je suis heureuse de constater que, un an après le lancement de la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent, les escales de la Gaspésie, des Îles-de-la-Madeleine, de la Côte-Nord et du Saguenay sont à pied d'œuvre. Déjà, dans certaines de ces régions, le développement des infrastructures d'accueil va bon train! Il s'agit là d'un exemple concret de développement durable du tourisme qui permettra à la destination québécoise de se démarquer sur la scène internationale.

Enfin, à l'aube de la belle saison des festivals et événements, permettez-moi de vous dire que choisir des vacances au Québec, c'est assurément vivre une expérience riche en émotions et en découvertes!



Nicole Ménard
Ministre du Tourisme



Québec 

Abitibi-Témiscamingue
Baie-James
Bas-Saint-Laurent
Cantons-de-l'Est
Centre-du-Québec
Charlevoix
Chaudière-Appalaches



Québec

© Marc Loiselet

Un début fort prometteur

Depuis le 8 mai 2008, jour du dévoilement de la Stratégie de développement durable et de promotion des croisières internationales sur le fleuve Saint-Laurent, le ministère du Tourisme (MTO) travaille activement à sa mise en œuvre afin que le Saint-Laurent devienne une destination majeure de croisières internationales en Amérique du Nord.

Les efforts déployés par le MTO, de concert avec les acteurs concernés, visent d'une part à constituer un réseau d'escales stratégiques en développant six nouvelles escales en aval de Québec. Ainsi, Saguenay, Sept-Îles, Baie-Comeau, Gaspé, Havre-Saint-Pierre et les Îles-de-la-Madeleine viennent s'ajouter à Québec, Trois-Rivières et Montréal, pour offrir aux compagnies de croisières un choix d'itinéraires et d'expériences touristiques de calibre international.

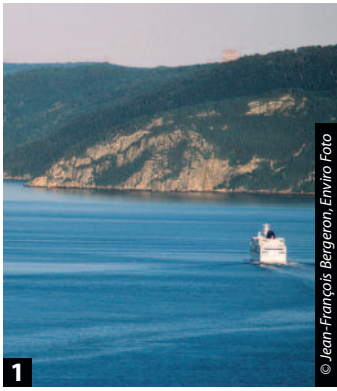
D'autre part, grâce à diverses stratégies et activités promotionnelles, le MTO vise également à rehausser la notoriété du fleuve dans le marché des croisières internationales.

D'ici 2014, le MTO entend donc quadrupler le nombre de passagers-escales par année sur le Saint-Laurent pour atteindre 400 000, et tripler les dépenses annuelles liées aux croisières internationales pour les porter à 271 millions de dollars.

Les principales réalisations

Au lendemain du dévoilement de la Stratégie, le MTO a dû concevoir, planifier et mettre en place

l'ensemble des mécanismes, processus et outils administratifs et financiers pour la gestion de l'ensemble des aspects associés à sa mise en œuvre. Dans le cadre de ce grand chantier, il a aussi fallu se familiariser avec les acteurs et les projets de chacune des six escales et communiquer avec l'ensemble des partenaires et acteurs pour définir leur rôle, préciser les attentes du MTO, tout en prenant soin d'assurer avec succès le service aux diverses clientèles, de traiter les demandes formulées et d'accompagner les escales dans le développement des projets et la production des dossiers. Les paragraphes qui suivent font état des principales réalisations.



1. Fjord du Saguenay,
Saguenay-Lac-Saint-Jean

2. Rocher Percé, Parc national de
l'Île-Bonaventure-et-du-Rocher-Percé,
Percé

3. Trois-Rivières, croisière
au pont Lavoie

Mise en place d'une approche de développement durable

Mise en œuvre selon une approche de développement durable, la Stratégie devrait permettre aux compagnies, aux croisiéristes et à la destination d'être gagnants à long terme. Le MTO porte donc une attention particulière aux aspects suivants :

- la taille des navires en fonction de la capacité d'accueil des escales ;
- la taille des groupes en fonction des excursions offertes ;
- la qualité de l'expérience touristique et de la satisfaction des croisiéristes plutôt que le volume à tout prix ;
- l'appropriation de la Stratégie par les communautés d'accueil et l'optimisation des retombées pour les entreprises et les citoyens ;
- la protection des environnements aquatique, terrestre et atmosphérique.

Concrètement, dans le cas de projets d'infrastructures portuaires et touristiques, le MTO fait de la prise en compte des principes de la Loi québécoise sur le développement durable une condition à l'obtention du financement gouvernemental. Un avis sectoriel favorable du MDDEP est aussi requis à cette fin. Un guide d'accompagnement a d'ailleurs été produit, de concert avec le MDDEP, pour aider les promoteurs à intégrer cette préoccupation dans leur approche.

Par ailleurs, des discussions exploratoires sont amorcées avec le ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF) et le MTQ au sujet du potentiel de branchement électrique à quai des navires dans les escales. Cette technologie constitue une alternative intéressante sur les plans énergétique, économique et environnemental. Elle fait l'objet d'échanges avec Cruise Lines International Association (CLIA) et des représentants du Port de Vancouver quant à sa faisabilité technique et économique. D'autres partenaires privés et publics seront invités à se joindre à cette réflexion en temps opportun.

Enfin, le MTO est devenu un partenaire actif au sein du Comité de concertation Navigation (CCN). Composé de 25 membres et coprésidé par les représentants de Transports Canada – Région du Québec et du MTQ, ce comité a entrepris des travaux visant à élaborer et à mettre en œuvre une stratégie assurant une gestion de la navigation soucieuse du développement durable sur le Saint-Laurent.

Développement des connaissances de l'industrie des croisières

Le MTO a mis en place, de concert avec la Chaire de tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal, une veille

Bas-Saint-Laurent
Cantons-de-l'Est
Centre-du-Québec
Charlevoix
Chaudière-Appalaches



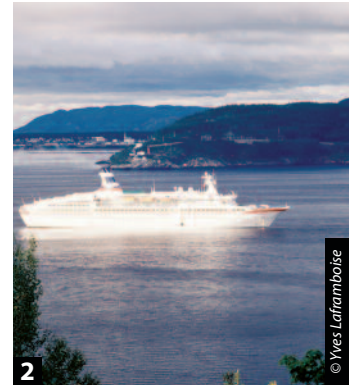
3

© Marc Loibelle, Le jardin des glaciers



1

© Jean-Pierre Huard



2

© Yves Laframboise

1. Parc national des Hautes-Gorges-de-la-Rivière-Malbaie

2. Bateau de croisière près de Tadoussac

3. Banc de coquillages, Jardins des glaciers, Baie-Comeau

stratégique sur l'industrie des croisières internationales qui s'intéresse aussi aux tendances, à la concurrence, aux marchés et aux réseaux. Pour les trois prochaines années, le Réseau de veille en tourisme verra à repérer, colliger et analyser de l'information à valeur ajoutée afin de soutenir la compétitivité de la destination tout en favorisant une meilleure vision prospective des escales et des partenaires financiers engagés.

Une analyse des tendances et des perspectives 2009-2010 dans l'industrie des croisières internationales a aussi fourni au MTO un cadre de réflexion sur ses interventions à venir au regard des cibles de performance fixées, étant donné la conjoncture économique mondiale.

De plus, soucieux de mieux se situer dans cet environnement très concurrentiel de manière à prendre des décisions éclairées et à orienter de façon optimale

les investissements, le MTO est devenu membre de CLIA, à titre de partenaire exécutif. L'adhésion à cette organisation, qui regroupe 24 compagnies de croisières et 16 000 agences de voyages en Amérique du Nord, permet d'obtenir l'information stratégique des compagnies de croisières internationales, de connaître les tendances de l'industrie et d'évaluer leur impact sur la destination.

Enfin, le MTO travaille à perfectionner les processus de collecte et d'analyse de données concernant les croisiéristes présents sur le fleuve Saint-Laurent, permettant ainsi de suivre et de mesurer la performance de la Stratégie et de rendre compte, à terme, des retombées engendrées par les investissements.

Antibi-Témiscamingue
Baie-James
Bas-Saint-Laurent
Cantons-de-l'Est
Centre-du-Québec
Charlevoix
Chaudière-Appalaches



© Claude Bouchard



© Jean-Pierre Huard

La destination Saint-Laurent : un bilan positif pour la saison 2008

Habitée à une croissance continue depuis 1980, soit 7,4 % de croissance annuelle en moyenne selon CLIA, les compagnies membres de CLIA ont enregistré une autre année record en 2008, avec quelque 13,2 millions de croisiéristes. La destination Saint-Laurent a profité de cette performance et a connu une hausse de fréquentation en 2008. Les faits saillants de sa dernière saison se résument ainsi :

- 154 escales dont 14 (9%) dans les ports en développement (source : ACSL, 2008)
 - Croissance de 8 % par rapport à 2007
- 123 675 croisiéristes dont 10 939 (9%) dans les ports en développement (source : ACSL, 2008)
 - Croissance de 10 % du nombre de croisiéristes par rapport à 2007
- Profil des croisiéristes (source : ACSL, 2008)
 - Expérimentés : ont déjà fait en moyenne 8,7 croisières
 - Plus âgés que la moyenne mondiale : 73 % ont plus de 55 ans et 42 % plus de 65 ans
 - 70 % proviennent des États-Unis et 19 % de l'Europe
 - 55 % ont fait l'acquisition d'un forfait (vs 44 % en 2006)

- Hausse du taux d'acquisition d'un forfait de façon indépendante : 45 % (vs 30 % en 2006 et 22 % en 2004)
- Taux de satisfaction générale stable à Québec (9,4/10) et Montréal (8,4/10) et gain important à Saguenay (8,2/10 vs 7,2/10 en 2006)

- 80,9 M \$ de dépenses totales (croissance de 5 % par rapport à 2007, sur la base des enquêtes ACSL, 2008 et BREA, 2007)
 - Compagnies de croisières : 56,4 M \$
 - Croisiéristes : 12,1 M \$
 - Membres d'équipage : 2,7 M \$
 - Nuitées additionnelles (opérations embarquement – débarquement) : 9,7 M \$
- Dépenses moyennes à quai (croissance de 5 % par rapport à 2007) :
 - Membre d'équipage : 87,31 \$
 - Croisiériste en embarquement-débarquement : 222,73 \$
 - Croisiériste en escale : 124,45 \$
 - Croisiériste en escale à Saguenay : 95 \$ (vs 60 \$ en 2006)
- Impact économique
 - Emplois (équivalent à temps plein) : 1 058
 - PIB : 58,5 M \$

Abitibi-Témiscamingue
 Baie-James
 Bas-Saint-Laurent
 Cantons-de-l'Est
 Centre-du-Québec
 Charlevoix
 Chaudière-Appalaches

2009 : année record à l'horizon

L'année 2009 s'annonce comme une année record pour les croisières internationales sur le Saint-Laurent. L'entrée en service de l'ensemble des nouvelles escales, dont la majorité bénéficie d'investissements liés à la Stratégie, permet dorénavant à la destination Saint-Laurent d'offrir de nouvelles possibilités d'itinéraires et de revenus aux compagnies de croisières, contribuant ainsi à l'essor anticipé.

Sont aussi étroitement associés à ce succès l'augmentation du nombre d'embarquements-débarquements à partir de Québec, la popularité constante de l'escale Québec, la présence de nouvelles compagnies telle Costa Croisières ainsi que le taux de change présentement avantageux, pour les devises étrangères par rapport au dollar canadien.

Bien qu'il importe d'interpréter les chiffres avec prudence, les prévisions pour 2009

laissent présager une augmentation considérable de l'achalandage et, par conséquent, des retombées économiques et touristiques. Alors que l'industrie prévoit une croissance modérée de 5 % du nombre de croisiéristes internationaux en 2009, la hausse anticipée de l'achalandage sur le Saint-Laurent atteint des résultats sans précédent (tableau). Par rapport à 2008, ces prévisions d'achalandage laissent présager un scénario d'augmentation de 42 % du nombre d'escales, de 47 % du nombre de passagers et de 49 % du nombre de membres d'équipage.

Croisières internationales : quelques perspectives

L'industrie demeure convaincue que la demande sera encore forte en 2009. Selon les estimations de CLIA, la croissance du nombre de croisiéristes devrait toutefois se limiter à 5 %, ce qui se traduirait par un total de 13,5 millions de croisiéristes.



© Claude Parent, Paul Hurteau



© Jean-Pierre Huard

Prévisions pour 2009 selon le port d'escale

Port d'escale	Année 2009		
	Escales	Passagers	Équipage
Montréal	57	36 712	15 807
Trois-Rivières	14	1 220	308
Québec	94	95 728	42 800
Saguenay	18	27 665	12 289
Gaspé	18	8 870	3 659
Îles-de-la-Madeleine	6	2 117	900
Baie-Comeau	4	2 848	1 072
Sept-Îles	4	5 275	3 179
Havre-Saint-Pierre	3	737	334
Total	218	181 172	80 348

*Bas-Saint-Laurent
Baie-James
Cantons-de-l'Est
Centre-du-Québec
Charlevoix
région de la Gaspésie
région de la Côte-Nord
région de la Saguenay
région de la Gaspésie
région de la Côte-Nord
région de la Saguenay*



© Jean-Pierre Huard



© Marc Loiseleur

Une analyse sommaire de données répertoriées par le MTO permet de dégager certaines perspectives pour 2009 :

- **Une croissance dépendant de plus en plus des clients internationaux :** De 2003 à 2008, le nombre des passagers de croisières venant de l'Amérique du Nord (États-Unis et Canada) a crû de 27%, tandis que la clientèle internationale a presque doublé (croissance de 98%). L'Europe est aujourd'hui ce qu'était le marché américain il y a quinze ans en matière d'intérêt et de potentiel pour les croisières. On s'attend donc à ce qu'une partie importante de la croissance vienne des pays européens au cours des prochaines années. Il demeure toutefois que la clientèle nord-américaine constitue le plus grand marché, puisqu'elle représente plus de 77% des 13,5 millions de croisiéristes attendus en 2009.
- **Des stratégies de prix persuasives :** En cette période économique difficile, les compagnies de croisières ont réagi rapidement pour contrer les impacts de cette situation. Ainsi, elles déploient diverses stratégies et initiatives pour rassurer les croisiéristes et leur offrir des produits alléchants à des prix plus compétitifs, par exemple, des itinéraires de plus courte durée. Bénéfiques pour

les consommateurs, ces formules auront cependant un effet à la baisse sur les revenus des compagnies en 2009. Une autre stratégie consiste à offrir plus de départs dans des ports à proximité des marchés (*Close to Home Embarkation Ports*).

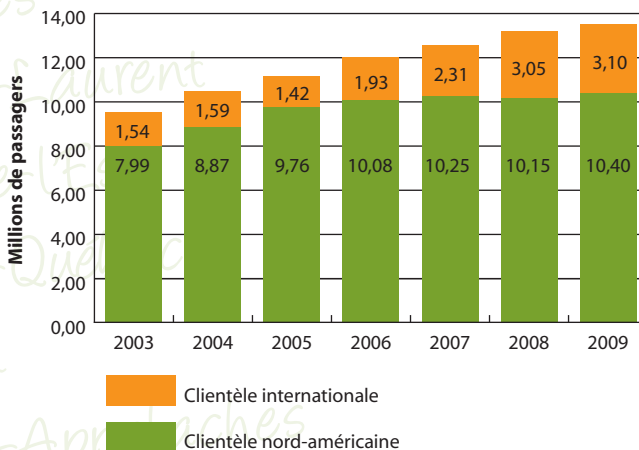
- **Une concurrence qui ne cesse de s'accroître :** Au cours des dernières années, on a assisté à l'arrivée sur le marché d'un nombre croissant de nouvelles escales et destinations de croisières. Malgré le contexte économique actuel, les investissements majeurs se poursuivent dans plusieurs ports déjà en place et d'autres nouvellement établis.

À la suite des investissements qui y ont été réalisés, les provinces de l'Atlantique ont connu une croissance majeure du nombre de passagers en 2008 (42% par rapport à 2007). Leur localisation stratégique favorisant des itinéraires plus courts en provenance de New York et Boston, ajoutée au prix élevé du carburant en 2008, a aussi joué en leur faveur.

- **Environnement – Des normes plus exigeantes et des compagnies de croisières plus averties :** Les principaux défis environnementaux des compagnies de croisières sont liés aux émissions atmosphériques, à la gestion des déchets, à la gestion des eaux usées, à l'économie d'énergie et au recyclage. Le MTO contribue financièrement à la tenue, les 24 et 25 juin 2009, d'un salon virtuel abordant ces questions.

- **Des ventes encore dominées par les agences de voyages :** Dans le cas des compagnies de croisières membres de CLIA, près de 90% des itinéraires sont vendus par l'intermédiaire d'agences de voyages. Il s'agit en soi d'un cas d'espèce puisque, pour tous les autres produits touristiques, Internet prend de plus en plus de place comme mécanisme de transaction dans l'achat de voyages.

Croissance du nombre de passagers de croisières de 2003 à 2009 (membres CLIA)



Abitibi-Témiscamingue
Baie-James
Bas-Saint-Laurent
Cantons-de-l'Est
Centre-du-Québec
Charlevoix
Chaudière-Appalaches



Ministre Nicole Ménard

© François Nadeau, Photomédia

Entrevue avec la ministre Nicole Ménard

Totalement tourisme! a rencontré Nicole Ménard, la ministre du Tourisme, afin de connaître sa vision de l'industrie touristique.

TOTALEMENT TOURISME! : Madame la Ministre, le 18 décembre dernier, le premier ministre, M. Jean Charest, vous a nommée ministre du Tourisme. Comment avez-vous accueilli cette nouvelle ?

NICOLE MÉNARD : J'ai accepté cette nomination avec une grande fierté. Je suis très flattée de la confiance que le premier ministre me témoigne. Je pense aussi que je peux faire avancer l'industrie, que je peux faire une différence. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle je me suis lancée en politique. Alors, de me confier ce ministère du Tourisme, pour moi, c'était un témoignage extraordinaire. J'en suis vraiment très fière.

TOTALEMENT TOURISME! : Quant à votre parcours, qu'est-ce qui vous a menée à la politique ?

NICOLE MÉNARD : On m'a sollicitée pour que je fasse un saut en politique parce que j'ai toujours été une personne très impliquée socialement. J'ai été membre de conseils d'administration, j'ai été présidente de chambres de commerce. J'ai toujours travaillé de concert avec les gens et j'ai toujours été à l'écoute des besoins des gens. Quand on cherchait une candidate dans le comté de Laporte, il y a quelqu'un qui a dit au premier ministre : j'ai une personne pour vous. C'est comme ça qu'on m'a approchée. J'ai pris quand même

trois bonnes semaines pour y réfléchir, ce qui m'a amené à dire : « Oui, c'est vrai, je pense que je peux changer des choses et je pense que je peux faire avancer des dossiers. Je peux travailler pour le Québec. » C'est ce qui m'a menée en politique.

Mon expérience à la Banque de Montréal comme vice-présidente m'est utile dans ma fonction de ministre, car j'ai travaillé autant avec les particuliers qu'avec les entreprises. J'ai connu des gens d'affaires, des entrepreneurs, des travailleurs autonomes. On sait que, dans l'industrie du tourisme, il y a des travailleurs autonomes, des petites et moyennes entreprises,

Je pense que je peux changer des choses et je pense que je peux faire avancer des dossiers. Je peux travailler pour le Québec.

Nicole Ménard, ministre du Tourisme

alors je comprends ce milieu-là. C'est bien sûr un avantage. Et quand on parle de budget dans un ministère, ce n'est pas quelque chose de nouveau pour moi, c'est juste mon expérience à la Banque de Montréal qui se prolonge dans ma nouvelle fonction. Sérieusement, je me sens à ma place. Naturellement, il y a mon travail de députée qui est très important, que j'adore et qui me garde en contact avec la population.

TOTALEMENT TOURISME ! : Comment voyez-vous vos liens avec les acteurs de l'industrie touristique ?

NICOLE MÉNARD : Du fait que j'ai été adjointe parlementaire, j'ai eu le plaisir de rencontrer beaucoup de gens du milieu, des partenaires. Je continue à faire des rencontres, dans le cadre notamment de la tournée des Associations touristiques régionales (ATR), et je les multiplie parce que c'est vraiment important d'être très présente, d'être au courant des enjeux et des problématiques des régions. Les gens m'ont connue, ils ont vu quel genre de personne j'étais et ce que je pouvais faire aussi. Je suis une personne qui discute et qui trouve des solutions. J'ai toujours dit : « Chaque problème a sa solution ». Et c'est dans cette perspective que je travaille avec mes interlocuteurs. Je les invite toujours à trouver avec moi les solutions aux problèmes que nous devons affronter.

TOTALEMENT TOURISME ! : Comment peut-on assurer une plus grande concertation entre les partenaires ?

NICOLE MÉNARD : Il existe déjà des tables de concertation des partenaires. Mon intention, c'est de continuer à travailler ensemble, à discuter des projets et si on peut améliorer ces tables, on le fera. Les partenaires veulent travailler avec nous,

au ministère du Tourisme, à développer des produits et des programmes qui vont répondre à leurs besoins et aux besoins des clientèles internationales. Alors je pense qu'on va continuer de travailler avec les tables de concertation et, naturellement, être très à l'écoute. Je suis une personne d'écoute alors il n'y aura pas de problème avec ça.

TOTALEMENT TOURISME ! : Quels sont les plus grands défis de l'industrie touristique ? Et comment peut-on les relever ?

NICOLE MÉNARD : D'une façon générale, on peut dire que le principal défi est d'affronter la concurrence. Compte tenu de la situation économique actuelle, la progression de l'industrie québécoise vers un statut de destination internationale va nécessiter de la part des différents acteurs de l'industrie une adaptation de leurs stratégies et de leurs processus d'affaires. On parle ici d'un véritable virage économique auquel je convie l'industrie touristique.

J'ai pu constater aussi que c'est une industrie qui évolue très rapidement. Les baby-boomers, par exemple, n'auront pas les mêmes attentes que les personnes de 18 à 35 ans. C'est un défi de plus que de s'adapter aux nouvelles attentes et de demeurer compétitif sur le plan des destinations internationales. On a travaillé sur plusieurs dossiers en ce sens, comme celui des croisières sur le Saint-Laurent que mon prédécesseur a annoncé en 2008. C'est un beau défi parce qu'on va travailler avec les régions, avec chacune des municipalités ciblées comme escales à aménager. Il va falloir que les gens soient formés, qu'ils soient capables de recevoir des milliers de passagers en même temps. Le défi de la formation de la main-d'œuvre et la capacité d'accueil, ce sera un grand et un beau défi.

Abitibi-Témiscan
Baie-James
Bas-Saint-Laurent
Cantons-de-l'Est
Centre-du-Québec
Charlevoix
Chaudière-Appalaches

Un autre défi concerne le développement de la destination « Grand Nord » dont le premier ministre a parlé dernièrement. Le ministère du Tourisme devra aussi travailler fort pour en faire la promotion. Nous avons déjà commencé à consulter les communautés impliquées dans une réflexion concernant les produits les plus porteurs sur le plan international à développer.

TOTALEMENT TOURISME! : Selon vous, quelles sont les plus grandes forces de l'industrie touristique québécoise ?

NICOLE MÉNARD : L'industrie touristique québécoise possède plusieurs caractéristiques spécifiques. Une des grandes forces au Québec, c'est la diversité et la qualité des produits offerts en toutes saisons. Ensuite, l'image qu'on a créée du Québec à l'international, les quatre grandes expériences: les grandes villes, le Saint-Laurent, la villégiature, la grande nature... ça, je pense que c'est porteur... En effet, l'originalité et l'intensité des expériences nous distinguent. L'immensité et la préservation des espaces visités attirent aussi plusieurs touristes étrangers. Ensuite, en 2008, avec les célébrations du 400^e, nous avons démontré que nous sommes capables d'organiser de grands événements. La qualité de nos services et de nos infrastructures ainsi que la quiétude de nos festivals et événements assure au Québec une bonne réputation. Finalement, la chaleur des gens du Québec est une autre grande force de l'industrie touristique québécoise.

TOTALEMENT TOURISME! : En terminant, quelles seront vos priorités au cours des prochains mois ?

NICOLE MÉNARD : D'abord travailler avec l'appui de nos partenaires sur le rehaussement de notre offre touristique sur le plan international. Il y a certains dossiers qui sont prioritaires. On a parlé tout à l'heure des croisières, alors il faut continuer à travailler avec les municipalités qui



accueilliront ces touristes. Ce sera une priorité parce qu'on veut mettre ça en place bientôt.

Il y a également le développement du Nord. J'étais très contente que les gens du Ministère se soient déjà penchés là-dessus, ils ont même été audacieux: j'étais bien heureuse d'apprendre ça. Il s'agit là d'un exemple de la diversification de notre offre touristique. Notre priorité va dans ce sens, c'est-à-dire travailler encore plus à développer notre offre touristique afin d'être compétitif sur la scène internationale. Nous devons sans cesse nous renouveler pour continuer à faire du Québec une destination attrayante et recherchée.

Il y a aussi les trois sociétés d'État dont je suis responsable. On parle de la Régie des installations olympiques, du Palais des congrès de Montréal et du Centre des congrès de Québec. Je veux travailler en collaboration avec les administrations de ces trois sociétés d'État afin de les soutenir dans leurs projets futurs.

Bref, comme vous le voyez, les défis ne manqueront pas au cours des prochains mois.

*Abitibi-Témiscamingue
Baie-James
Bas-Saint-Laurent
Cantons-de-l'Est
Centre-du-Québec
Charlevoix
Chaudière-Appalaches*



Bruce Poon Tip, fondateur de G.A.P. Adventures, a prononcé une conférence fort appréciée par les participants

Un franc succès

Le ministère du Tourisme a rassemblé des membres de l'industrie touristique et des représentants du monde municipal lors d'un événement consacré à un enjeu de taille pour la destination québécoise : le développement durable du tourisme.

Réunies en mars dernier au Centre des congrès de Québec, près de 500 personnes ont échangé sur ce sujet d'importance. Une cinquantaine de sommités internationales en matière de tourisme durable, originaires d'une vingtaine de pays, y ont partagé leur expérience et leur savoir.

Bilan de ce premier Symposium international sur le développement durable du tourisme : un événement écoresponsable, des échanges fructueux, des participants comblés et des retombées positives pour notre industrie touristique.

Cet événement, le premier d'une telle envergure au Québec consacré au développement durable du tourisme, a été organisé par le ministère du Tourisme. Plus d'une cinquantaine d'employés du Ministère y ont consacré temps et énergie avec enthousiasme.

Les participants en redemandent

À l'issue de ces trois journées, la qualité et la pertinence de la programmation proposée par la Chaire de tourisme Transat suscitaient déjà bon nombre de commentaires fort élogieux.

Profitant de la clôture du Symposium, le comité organisateur a sondé une centaine de participants afin de connaître leur appréciation. Selon les commentaires reçus, les participants ont grandement apprécié cette rencontre unique, sans précédent et qui a répondu à leur attente : à preuve, un taux de satisfaction de 93 % a été enregistré au regard de l'organisation. Plusieurs participants ont souligné la grande qualité des conférences et des interventions. L'organisation générale de l'événement a aussi été louangée.

Quant aux coups de cœur, les ateliers portant sur les stratégies d'implantation pour les entreprises ont rallié le plus d'intéressés. Deux des conférences inscrites au programme se sont plus particulièrement démarquées du lot : « Des défis à relever pour un développement responsable du tourisme » et « La consommation responsable dans le secteur du tourisme et l'engagement des voyageurs ».

Mais, ce qui retient l'attention, c'est que la plupart des participants ont manifesté le désir de voir une suite à ce Symposium afin de suivre l'évolution du développement durable du tourisme. On peut dire que ces résultats reflètent non seulement le succès de l'événement, mais témoignent bien plus encore de la réceptivité des participants aux enjeux et principes du tourisme durable, lesquels sont gages d'avenir pour notre industrie touristique.

Le mot de la fin

Le ministère du Tourisme tient à remercier chaleureusement les précieux partenaires qui l'ont accompagné dans cette belle aventure : le partenaire principal Air Canada, la Société des établissements de plein air du Québec, la Société des casinos, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, la Société des alcools du Québec, le ministère des Transports, Transat A.T. inc., VIA Rail et l'Association laitière de la chèvre du Québec.

Les présentations des conférenciers sont disponibles sur le site Web du Symposium dans la rubrique « Les conférenciers ». Consultez le site Web du Ministère pour y accéder.



1. Michel Archambault, titulaire de la Chaire de Tourisme Transat et professeur associé à l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal (UQAM)

2. La sous-ministre du ministère du Tourisme, Louise Pagé, est entourée de deux invités de marque, Francesco Frangialli, expert international en matière de tourisme et secrétaire général de l'OMT en France, de 1997 jusqu'au début de l'année 2009, et Costas Christ, éditeur du *Global Travel*, *National Geographic Adventure* aux États-Unis

3. Le premier ministre du Québec Jean Charest a confirmé l'importance pour l'industrie touristique d'adopter des pratiques durables lors de la clôture de l'événement



i-Témiscou
 Baie-James
 Bas-Saint-Laurent
 Cantons-de-l'Est
 Centre-du-Québec
 Charlevoix
 Chaudière-Appalaches



1. Christina Cameroun, professeure à l'École d'architecture et titulaire de la Chaire de recherche du Canada sur le patrimoine bâti à l'Université de Montréal, a participé à l'événement en tant que modératrice

2. Le Dr. Liping A. Cai lors de sa conférence intitulée « L'authenticité, l'expérience et l'image de marque d'une destination touristique ». Professeur et chercheur, le Dr Liping A. Cai est un spécialiste des marques dans le domaine du tourisme et de l'hôtellerie

3. La ministre Nicole Ménard lors de l'ouverture du Symposium

Un événement écoresponsable

Il va sans dire que, en organisant le Symposium international sur le développement durable du tourisme, le Ministère avait à cœur de respecter les principes du développement durable. C'est pourquoi le comité organisateur s'est assuré d'en faire un événement écoresponsable « Zéro déchet, carbone neutre et actions compensatoires ».

Le Symposium a été le premier événement présenté au Centre des congrès de Québec à tenir compte des trois volets de son programme. Le premier volet signifie qu'une attention particulière a été portée à la gestion des matières résiduelles lors de la planification des opérations afin de réduire la consommation à la source et de valoriser les déchets générés.

Le second volet visait à réduire l'empreinte environnementale. Un don a ainsi été fait à la Fondation de la faune du Québec pour la réalisation du projet récréotouristique de la Vallée de la Biodiversité dans le secteur Saint-Fulgence à Tadoussac, un projet de préservation et de mise en valeur de ce milieu naturel.

Le troisième volet avait pour objectif de compenser les émissions de gaz à effet de serre (GES) par l'achat de crédits de carbone certifiés *Gold Standard*, représentant dans le cas du Symposium 147,45 tonnes de CO₂e, par l'entremise de Planetair. Cette compensation servira à soutenir des projets d'énergie renouvelable et d'efficacité énergétique qui permettront d'éviter que soit rejetée dans l'atmosphère une quantité de GES équivalente, soit celle générée par le transport des conférenciers et des participants au Symposium.

Un volet social étoffé

Le Symposium a aussi accordé une grande place au volet « social » du développement durable, un volet plus rarement mis en

valeur. Ainsi, la confection des sacs des congressistes a été confiée aux Petites-Mains, un organisme d'insertion sociale sans but lucratif qui a pour mission de lutter contre l'exclusion, la pauvreté et la violence. De plus, les étudiants qui ont assisté à l'événement ont bénéficié d'un tarif réduit. Enfin, en marge du Symposium, un événement grand public a été offert gratuitement. Karel Mayrand, directeur général de la Fondation David Suzuki pour le Québec, a présenté la conférence tirée du film documentaire américain *Une vérité qui dérange*, gagnant d'un Oscar. M. Mayrand fait partie du réseau de conférenciers formés par Al Gore, qui présentent bénévolement cette célèbre conférence.

Et ce n'est pas tout ! Les services de restauration offerts lors du Symposium sont un exemple de bonnes pratiques : eau servie dans des pichets, repas servis dans des plats de porcelaine et menus intégrant des produits régionaux sont au nombre des mesures prises dans le respect des principes du développement durable. Une attention toute particulière a été portée à la gestion des surplus alimentaires générés par l'événement qui ont été distribués à la Maison de Lauberivière, un organisme de la région de Québec qui offre notamment des services d'hébergement aux personnes en difficultés.

Les organisateurs du Symposium ont déployé de grands efforts pour créer un événement écoresponsable. Les nombreuses initiatives réalisées en amont et pendant l'événement ont fait l'objet d'un bilan d'écoresponsabilité de la firme d'écoconseillers Takt-etik, qui a été remis au Ministère. De plus, la démarche écoresponsable a été valorisée auprès des participants. Un exemple à suivre pour les prochains événements à venir dans l'industrie du tourisme !



1



© Denis Lemelin



2

© Denis Lemelin



4

© Denis Lemelin



5

© Denis Lemelin



6

© Denis Lemelin

1. Catherine Noppen est spécialisée dans la coordination et planification d'événements éco-responsables. Elle a participé à un atelier sur l'éducation et l'enseignement
2. Claude Villeneuve, modérateur pour une conférence. M. Villeneuve enseigne actuellement au département des sciences fondamentales de l'UQAC où il est responsable des programmes de cycles supérieurs en Éco-Conseil et directeur de la Chaire de recherche et d'intervention en Éco-Conseil
- 3, 5 et 6 Une dizaine d'exposants ont participé au Salon des exposants, dont Parcs Canada et la Sépaq
4. La ministre du Tourisme Nicole Ménard et présidente d'honneur de l'événement

ngue
ames
urent
de l'Est
-Québec
arlevoix
alaches



Moulin à images

©Nicolas-Frank Vachon

Un événement qui fait parler du Québec dans le monde !

Il n'y a pas à dire, les fêtes soulignant le 400^e anniversaire de Québec ont connu un vif succès tant ici qu'ailleurs dans le monde. Pour donner une visibilité mondiale exceptionnelle à cet événement, la Société du 400^e, de concert avec l'Office du tourisme de Québec et le ministère du Tourisme, ont multiplié les efforts promotionnels auprès des médias nationaux et internationaux. Seulement pour la période du 31 décembre 2007 au 14 janvier 2008, plus de 49 articles ont été publiés dans la presse canadienne anglaise, sans oublier les 62 mentions à la radio et à la télévision hors Québec ainsi que les 59 articles diffusés ailleurs dans le monde.

Depuis le coup d'envoi du 31 décembre 2007, le 400^e rayonne sur les continents américain, européen et asiatique. La France, l'Allemagne et l'Autriche, suivis des États-Unis, sont les pays qui ont manifesté le plus d'intérêt pour les festivités avec, notamment, des parutions dans le *Figaro*, le *Berliner Zeitung*

et le *Boston Globe*. Le 400^e anniversaire de Québec a aussi fait parler de lui en Angleterre, en Espagne et au Vietnam.

Au Canada, on trouve le plus grand nombre d'articles traitant des célébrations dans les presses ontarienne et albertaine. Soulignons, entre autres, des parutions dans le *National Post* et le *Globe and Mail*. L'édition spéciale du magazine

Le Ministère a participé, en partenariat avec l'Office du tourisme de Québec, à la promotion de l'événement pour un montant de 1,7 millions de dollars, soit 1 million pour les placements publicitaires en Ontario, aux États-Unis et en France, 200 000 \$ pour la visibilité intra-Québec et 500 000 \$ pour des activités de relations de presse et pour des bourses de voyage.

The Beaver, qui a été consacrée aux festivités, a aussi offert une magnifique vitrine au Québec. Fait intéressant, pour la première fois depuis sa création en 1920, ce magazine d'histoire canadienne a été publié dans les deux langues officielles.

À cela s'ajoute la participation du Ministère à différents salons de tourisme, notamment le *Ottawa Travel and Leisure Show*, le *Toronto's Ultimate Travel Show* et le *AAA Foxborough*, en banlieue de Boston, pour soutenir les campagnes de publicité lancées en Ontario et dans le nord-est des États-Unis.

679 704 personnes dans un potager

Le toit du Musée de la civilisation a accueilli 679 704 curieux entre le 6 juin et le 19 octobre. Ceux-ci ont gravi les marches pour voir le fameux Potager des visionnaires. Notons que le Musée de la civilisation présentera cette année VERTiges sur les toits du Musée, neuf jardins thématiques distincts.

Une augmentation des appels et des demandes de renseignements

En décembre 2007, le ministère du Tourisme et la Société du 400^e anniversaire de Québec ont conclu une entente de service selon laquelle les préposés aux renseignements du centre d'appels du Ministère répondraient aux demandes d'information reçues au numéro sans frais de la Société du 400^e. Ainsi, de novembre 2007 à octobre 2008, le MTO a répondu à 24 638 appels et a traité 15 280 courriels.

Le centre Infotouriste de Québec a, quant à lui, prolongé ses heures d'ouverture pour l'événement. Ainsi, celui-ci était ouvert de 8 h 30 à 20 h 30. Pour la période de janvier à octobre 2008, l'achalandage a connu une augmentation de 28,4 %, ce qui signifie 23 689 actes de renseignements additionnels comparativement à la même période l'année précédente (87 076 actes en 2007 et 110 504 en 2008). Ceci est en grande partie attribuable aux activités du 400^e de Québec.

Soulignons également que l'événement a été publicisé dans les sept centres Infotouriste du Ministère situés aux principales entrées du Québec, soit à Montréal, Québec, Rigaud, Rivière-Beaudette, Lacolle, Stanstead et Dégelis. Plus de 80 000 dépliant y ont été diffusés.

Nul doute que les célébrations du 400^e anniversaire de Québec ont été un énorme succès. L'abondante couverture médiatique ainsi que la gratuité d'accès à plusieurs événements d'importance ont réussi à susciter l'intérêt général de la population en plus d'attirer des milliers de touristes. Selon des données préliminaires révélées par la Société du 400^e, pas moins de huit millions de personnes ont participé aux festivités.

En ce qui a trait à l'économie, Québec a été le lieu privilégié pour la tenue de rassemblements nationaux et internationaux. Ceux-ci ont généré d'importantes retombées économiques et ont permis à l'industrie touristique de vivre une année d'abondance.



1

©Pierre-Luc Dufour



2

©David Cannon



3

©Pierre-Luc Dufour

1. Spectacle pyromusical

2. Spectacle Rencontres

3. Foule Paul McCartney

Abitibi-Témiscamingue
Baie-James
Bas-Saint-Laurent
Cantons-de-l'Est
Centre-du-Québec
Charlevoix
Chaudière-Appalaches



Rafting, rapides de Lachine

© Sylvain Majeau

Québec reçoit le Sommet mondial de l'aventure 2009

Du 19 au 22 octobre 2009, le Québec sera la vedette du *Adventure Travel World Summit*, le Sommet mondial de l'aventure 2009, qui regroupera les acteurs majeurs du tourisme d'aventure. Cet événement, qui se tiendra au Manoir Richelieu, en mettra plein la vue avec nos grands espaces, notre culture et notre expertise reconnue en sécurité.

Après Whistler en 2007, le Brésil et la Norvège en 2008, plusieurs destinations se livraient une chaude lutte pour accueillir le prochain sommet. Le ministère du Tourisme et l'organisme Aventure Écotourisme Québec (AEQ) se sont surpassés afin que le Québec soit choisi par l'organisme *Adventure Travel Trade Association* (ATTA). Le travail en valait la chandelle puisque de la grande visite internationale s'amène dans la région de Charlevoix : beaucoup de voyageurs, des médias tels le *National Geographic Adventure Magazine* et le *USA Today*, des associations de produits d'aventure ainsi que des représentants d'importantes destinations d'aventure comme les Alpes, l'Amérique centrale,

le Brésil, le Chili, le Pérou, la Norvège, l'Afrique du Sud, etc. Au total, près de 600 personnes sont attendues, dont 60 % proviennent des États-Unis.

Des sujets de l'heure

Ce sommet est un lieu de rencontre entre destinations afin d'en apprendre plus sur les tendances du tourisme d'aventure, mais aussi de comparer les bons coups et les problèmes vécus ailleurs. Il y sera aussi question des conséquences du réchauffement de la planète et de la crise économique ainsi que des nouveautés autant en aventure qu'en marketing.

Au chapitre des normes de qualité et de sécurité, auxquelles les membres de l'AEQ doivent d'ailleurs déjà se conformer, le Québec jouit d'une réputation enviable. À preuve, plusieurs destinations internationales souhaiteraient même s'approprier l'expertise québécoise en la matière.

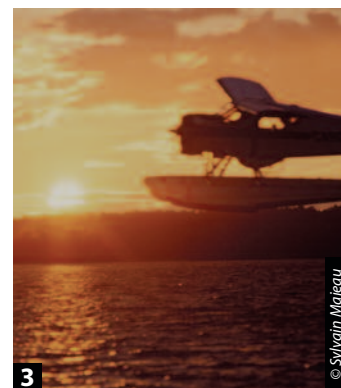
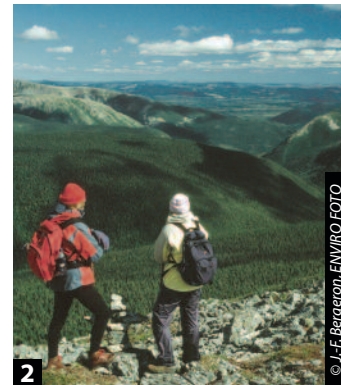
Avec cet événement majeur dans le domaine, le Québec souhaite se positionner auprès des voyageurs comme une destination d'aventure par excellence, et ce, dans un contexte international de plus en plus compétitif. Peu de destinations peuvent se vanter d'avoir une aussi grande diversité de faune et de flore.

Au moment où la nature libère ses plus belles couleurs, les participants auront la possibilité de partir en excursion — baleines, randonnées, etc. — avant et après le sommet, question de goûter les espaces et d'apprécier les possibilités de la nature québécoise.

Le Québec, hôte du sommet, a aussi l'intention de se donner à fond pour se démarquer sur le plan culturel lors de la soirée célébrant le Québec. Puisque la plupart des destinations ont des parcs nationaux et des lacs, on a donc choisi de miser sur l'offre culturelle : des artistes québécois, dont des autochtones, seront au rendez-vous.

L'objectif est clair : que les voyageurs, une fois de retour chez eux, inscrivent le Québec à leur menu et que les journalistes présents à l'événement fassent l'éloge de ce qu'ils y ont vu.

Pour obtenir plus de détails sur ce sommet, consultez le site Web : www.adventuretravelworldsummit.com



1. Traîneau à chiens, Outaouais

2. Écotourisme, Parc national de la Gaspésie

3. Sept-Îles

Abitibi-Témiscamie
Baie-James
Bas-Saint-Laurent
Cantons-de-l'Est
Centre-du-Québec
Charlevoix
Chaudière-Appalaches



Bode Miller

Une autre pêche mémorable à la télévision américaine

Cinq jours de « pêche miraculeuse » avec une température de plus de 30°C dans le Grand Nord, de quoi épater l'équipe de tournage de *Fly Fishing the World*! Celle-ci a bénéficié de conditions exceptionnelles pour le tournage de son émission en compagnie de l'invité-vedette, le champion de la coupe du monde 2008 de ski alpin, Bode Miller. Il s'agissait de la deuxième présence de cette équipe depuis le voyage avec l'acteur Liam Neeson tourné en 2007.

Le voyage était fort bien rempli. Après avoir passé trois jours à sortir, un après l'autre, les ombles chevalier de la rivière Payne dans la pourvoirie Aventures Arctiques de la Fédération des coopératives du Nouveau-Québec, le groupe a prit un vol d'Air Inuit afin d'aller visiter le cratère du Nouveau-Québec, dans le nouveau parc des Pingualuit, pour atterrir à Kuujuuak. Les deux autres journées, Bode Miller a pêché avec succès la truite mouchetée dans les lacs

et les rivières tout près du village, en compagnie d'Inuits.

Chose certaine, Bode Miller a adoré le Québec. Il planifie même un voyage de pêche sur le lac Mistassini avec des amis!

La certification Qualité Tourisme : un engagement en matière de développement durable

S'engager dans une démarche de développement durable, c'est d'abord accepter de remettre en question les modes de production et de consommation. C'est aussi vouloir faire les choses autrement, c'est-à-dire imaginer le développement dans une perspective plus globale qui tient compte en même temps des dimensions sociale, environnementale et économique.

La démarche permettant d'obtenir la certification Qualité Tourisme, centrée sur les besoins du client, propose justement des pistes de réflexion, des moyens d'action et des outils de mesure de l'amélioration de la gestion de la prestation de services associée à l'esprit du développement durable. En effet, plusieurs des principes de développement durable y sont abordés directement (voir l'encadré) ou indirectement dans la gestion des ressources humaines, comme les embauches locales et le plan de développement des compétences, ainsi qu'en matière de prévention, par exemple, pour la sécurité et la gestion des risques. Chaque entreprise peut donc, à son rythme, définir et implanter des pratiques qui lui permettront de se développer tant sur le plan de la qualité que sur celui de la pérennité.

Dans le domaine du tourisme, la qualité et le développement durable sont maintenant indissociables et ils sont un gage d'essor de l'offre touristique québécoise.

Extrait de la norme :

NQ 9700-085 / 2002

TOURISME – PRESTATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE –
ATTRactions ET ÉvÉNEMENTS (page 14)

Article 5.6 *Respect de l'environnement naturel et humain*

« L'organisme doit mettre en pratique un programme, une politique ou des directives portant sur les éléments suivants :

- ✓ La réduction, le recyclage ou la récupération des résidus
- ✓ La conservation du patrimoine environnemental, culturel et humain
- ✓ La réduction des odeurs, du bruit et de la pollution visuelle
- ✓ La sensibilisation de la clientèle et du personnel quant au respect de l'environnement naturel et humain
- ✓ La réduction de l'impact de l'achalandage sur la sauvegarde des ressources et la protection des lieux de l'attraction ou du déroulement des activités. »

Les outils de la démarche Qualité Tourisme font partie d'un ensemble de mesures visant à aider les entreprises touristiques à satisfaire les exigences des normes sectorielles du programme de certification de la qualité mis au point avec les représentants de l'industrie touristique et le Bureau de normalisation du Québec. Cette certification permet de vérifier de façon indépendante le niveau de qualité des services et d'en garantir la constance, la fiabilité et l'uniformité.



100 %



PERMANENT



Cert no. XXX-XXX-XXXX
© 1996 FSC

Imprimé sur du Rolland Enviro100 Print, contenant 100 % de fibres postconsommation, certifié Choix environnemental, Procédé sans chlore, ainsi que FSC Recyclé et fabriqué au Québec par Cascades à partir d'énergie biogaz.