

# RENCONTRE DE CONCERTATION DES ACTEURS TOURISTIQUES LOCAUX

Compte-rendu | Pôle Saint-Donat | 3 juin 2020

Rencontre virtuelle d'une durée de 1 h 30

## OBJECTIFS :

- Assurer le maillage, la concertation et la circulation de l'information entre les acteurs touristiques locaux et l'Association touristique régionale;
- Identifier les pistes d'actions favorisant la relance.

Présences	Entreprises
Christiane Morin	Chambre de commerce du Grand Saint-Donat
Karine Charpentier	Conseil de développement bioalimentaire de Lanaudière
Robert Rivest	Étoile du Nord
Marie-Christine Tremblay	Kabania
Joé Deslauriers	Municipalité de Saint-Donat
Matthieu Renaud	Municipalité de Saint-Donat
Sylvie Villeneuve	Municipalité de Saint-Donat
Natacha Drapeau	Municipalité Saint-Donat
Mylène Pronovost	Parc national du Mont-Tremblant
David Lapointe	SDPRM
Marie-Andrée Alarie	Service de développement local et régional MRC Matawinie

## LES PRÉSENCES DE TOURISME LANAUDIÈRE :

- Elaine Desjardins, commissaire au développement de l'offre touristique et animatrice
- Agathe Sauriol, présidente du conseil d'administration
- Denis Brochu, directeur général
- Jason Saunders, directeur marketing
- Nathalie Morau, adjointe administrative

**Présentation par Tourisme Lanaudière** : support offert, stratégie de valorisation et promotion à venir.

Le résumé global des actions et supports pour chaque pôle est disponible au lien suivant :  
<https://lanaudieres.ca/blob.core.windows.net/media/10273/tourne-e-re-seautage-2020-low.pdf>

Boîte à outils en développement numérique :  
<https://lanaudiere.ca/fr/zone-membres/developpement-numerique/>

Boîte à outils humaine :  
<https://lanaudiere.ca/fr/zone-membres/covid-19/boite-outil-humaine/>

### Tour de table

Dans une perspective de recherche de solutions, avez-vous une idée à nous partager qui serait utile à tous? Avez-vous implanté des changements ou mis en place des solutions qui pourraient nous inspirer? Avez-vous une attente particulière envers Tourisme Lanaudière ou un autre partenaire?

Entreprise	Éléments mentionnés (idées/changements)	Attentes particulières
Chambre de commerce du Grand Saint-Donat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apporte de l'aide aux commerçants pour maintenir leurs activités</li> <li>- L'hébergement et la restauration : difficile</li> <li>- Le « <i>take-out</i> » permet une survie de l'entreprise, mais pas rentable.</li> <li>- Création de groupe d'achat pour se procurer de l'équipement permettant de rouvrir les entreprises de façon sécuritaire.</li> <li>- Réflexion et nombreux questionnements : investissements supplémentaires pour la mise en place des mesures sanitaires, retour du personnel incertain.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propose à Robert Rivest (Étoile du Nord) de communiquer avec la Chambre de commerce également pour essayer de trouver des solutions.</li> <li>- Souhaite que la ville élargisse les terrasses ou crée un espace permettant aux visiteurs de prendre son « <i>take-out</i> » et s'installer pour le manger.</li> </ul>
Conseil de développement bioalimentaire de Lanaudière	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnements élaboration/adaptation et mise en place mesures sanitaires</li> <li>- Goûtez Lanaudière!/achat local : liste des entreprises/boutiques ouvertes, site transactionnel</li> <li>- Groupe Facebook : Ensemble bioalimentaire réunissant professionnels et intervenants producteurs, transformateurs, détaillants...</li> <li>- Collaboration avec l'UPA</li> <li>- Campagne « je choisis local »</li> <li>- Impliqué sur différents comités :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comité régional stratégie commune</li> <li>○ Agriculture — protocole sanitaire (MAPAQ)</li> <li>○ Autres CDB du Québec</li> <li>○ Ass. agrotourisme et tourisme gourmand</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Souhaite recevoir les informations des entreprises pour connaître les ouvertures/fermetures et les possibilités de « <i>take-out</i> » et/ou livraison et en faire la promotion.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comité régional marché public Lanaudière</li> </ul>	
Étoile du Nord	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'été 2020 devait être vraiment excellent. L'activité devait reprendre le 20 mars avec un groupe régulier de 72 personnes.</li> <li>- Multiples annulations jusqu'en octobre. donc remboursement des dépôts.</li> <li>- Réception des groupes qui arrivent par autobus + animatrices : inimaginable cette année</li> <li>- La bonne nouvelle reste quand même le report des réservations pour 2021.</li> <li>- Difficile de mettre en place des mesures de distanciation car espace restreint; décision possible de réouverture en décembre 2020.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peut-être pourrions-nous privilégier un retour en réservation individuelle, mais pas de tables de 2.</li> <li>- Denis Brochu propose à M. Rivest de communiquer avec Tourisme Lanaudière pour être guidé afin d'envisager l'ouverture ou non.</li> </ul>
Kabania	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travaille vraiment fort actuellement pour préparer les cabanes autonomes (cuisine et blocs sanitaires communs), beaucoup de contraintes, réaménagement.</li> <li>- Élaboration d'un formulaire pour s'assurer que les clients soient informés des mesures mises en place</li> <li>- Imagine la possibilité de faire venir un cuisinier permettant aux clients de commander des repas préparés un peu comme un « take out ».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enjeu du 24 h entre les deux locations : difficile à gérer</li> </ul>
Le Grand R <i>Informations obtenues par les personnes présentes</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Annulation de tous les mariages jusqu'à l'automne</li> <li>- Possibilité location de chalets</li> </ul>	
Parc national du Mont-Tremblant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Même réalité que la SDPRM</li> <li>- Enjeu employés vs PCU</li> <li>- Clients vraiment heureux : Montréalais et Ontariens également</li> <li>- Vraiment important de responsabiliser les visiteurs</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Virage numérique : paiement en ligne pour achat droits d'accès, vraiment bien reçu</li> <li>- 2 projets annoncés en 2019 :           <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les 125 ans du parc : programmation/activités festives sont annulées, mais le contact sera fait via le numérique, des capsules numériques, des plateformes de partage de souvenirs;</li> <li>o Développement de Saint-Donat : Sylvie-Anne Marchand s'occupera de ce projet.</li> </ul> </li> </ul>	
<p>Municipalité de Saint-Donat</p>	<p><b>Sylvie Villeneuve :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de services de restauration. Les sentiers de randonnées, vélo et VTT sont très achalandés. Les villégiateurs sont aussi restés à Saint-Donat.</li> </ul> <p><b>Joé Deslauriers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilité citoyenne indispensable : campagne en cours pour rassurer les citoyens et les responsabiliser. Les touristes, nous en avons besoin.</li> <li>- Projet de croisière en cours : on souhaiterait le lancer, mais on souhaite rester respectueux.</li> </ul> <p><b>Matthieu Renaud :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se doit d'être prêt : camp de jour, rampe de mise à l'eau, etc., mais c'est compliqué à gérer, car tout est en fonction des annonces.</li> <li>- Affichage indispensable dans les lieux publics important : remise en question régulièrement afin de s'assurer que les informations nécessaires s'y retrouvent.</li> <li>- Réouverture de la bibliothèque en take-out</li> <li>- Déçu des activités prévues qui ont dû être annulées ou reportées : il trouve difficile de dépendre des mesures/annonces et de s'ajuster au quotidien.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quand rouvriront les restaurants? Denis Brochu s'attend à une annonce la semaine prochaine à cet effet.</li> <li>- Promotion : Ce n'est pas encore le bon moment de demander aux Montréalais de venir en région.</li> </ul>

SDPRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 guides sanitaires à respecter!!!</li> <li>- S'assurer de protéger les employés et les visiteurs</li> <li>- Tous les modules de jeux proches des campings restent fermés.</li> <li>- Les toilettes sèches sont désinfectées plus souvent. Un affichage qui responsabilise le citoyen est par ailleurs nécessaire.</li> <li>- Vente de solutions hydro-alcooliques et de lingettes</li> <li>- Ouverture du camping est parfaite, les réservations sont intensives, on espère que ça continue dans la même lancée.</li> <li>- Majorité de la clientèle saisonnière régionale habituellement</li> </ul>	
Service de développement local et régional MRC Matawinie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Félicitations à la municipalité pour votre proactivité</li> <li>- Aide d'urgence aux entreprises tant la planification que l'organisation</li> </ul>	

### Échanges libres sur les idées formulées et conclusion

- Agathe Sauriol : Le tourisme suppose des déplacements. La dernière chose qu'on voudrait est que l'industrie touristique provoque une deuxième vague. Beaucoup d'éducation à faire, nécessaire de responsabiliser les citoyens et les entrepreneurs.
- Marie-Christine Tremblay : Tous les commerces et restaurants ont des stationnements. Est-ce envisageables de s'asseoir dans le stationnement et manger sur place? Possibilité en cours d'exploration, mais en attente du GO de la réouverture des restaurants. Si c'est possible, cette mesure pourrait avoir des impacts très positifs pour les restaurateurs et la rétention des excursionnistes/touristes.
- Le maire souhaite que des tables publiques soient installées et prévoient l'autorisation de consommer de l'alcool (vin et bières peu fortes). La dynamique des villages dépend de ce que mettent en place les municipalités, ce qui devrait rassurer les restaurateurs à se relancer.
- Sylvie Villeneuve : Tout ce qui devait être fait lors de la précédente rencontre a été réalisé. Quelle fierté d'avoir réalisé tous ces beaux projets.
- Denis Brochu est ravi de cette rencontre et rappelle que Tourisme Lanaudière est disponible pour entendre les commentaires et/ou partager expériences et besoins.
- Agathe Sauriol rappelle que Denis Brochu est très présent dans les rencontres avec l'Alliance touristique, elle souhaite un bel été à tous et attends encore de belles nouvelles dans les prochains jours.

- Sylvie Villeneuve demande si on a des nouvelles du crédit d'impôts, ce à quoi Denis Brochu répond qu'on n'a pas de nouvelles pour le moment.

## LIENS UTILES

### **QUOI FAIRE ACTUELLEMENT DANS LANAUDIÈRE**

<https://lanaudiere.ca/fr/deconfinement-quoi-faire-actuellement/>

### **PAGES AGRO**

<http://www.goutezlanaudiere.ca/achatlocal>

<https://trouvetontakeout.com/fr/commerce/>

### **PAGES ACTIVITÉS SPORTIVES :**

<https://www.randoquebec.ca/info-covid-19/rando/>

### **TROUSSE D'OUTILS POUR LE SECTEUR DU LOISIR, DU SPORT ET DU PLEIN AIR (CNESST)**

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/salle-de-presse/covid-19/Pages/outils-secteur-loisir-sport-plein-air.aspx>

### **REPRISE DES ACTIVITÉS SPORTIVES, DE LOISIR ET DE PLEIN AIR EN CONTEXTE DE COVID-19**

[https://www.quebec.ca/tourisme-et-loisirs/activites-sportives-et-de-plein-air/reprise-activites-sportives/?bx\\_sender\\_conversion\\_id=29628&utm\\_source=newsletter&utm\\_medium=mail&utm\\_campaign=covid\\_19\\_qu\\_en\\_est\\_il\\_dans\\_les\\_r\\_seaux\\_de\\_plein\\_air](https://www.quebec.ca/tourisme-et-loisirs/activites-sportives-et-de-plein-air/reprise-activites-sportives/?bx_sender_conversion_id=29628&utm_source=newsletter&utm_medium=mail&utm_campaign=covid_19_qu_en_est_il_dans_les_r_seaux_de_plein_air)

### **QUESTIONS ET RÉPONSES**

<https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/reponses-questions-coronavirus-covid19/questions-et-reponses-rassemblements-activites-covid-19/>