

Mémoire déposé:
stratégie de croissance
économique de l'industrie
touristique

Tourisme Lanaudière

30 mai 2019

Mise en contexte

Le présent mémoire est issu d'un atelier de travail réalisé le 26 février 2019, par la Table d'orientation régionale de Tourisme Lanaudière. Cette table réunit près d'une trentaine d'entrepreneurs et partenaires de l'industrie touristique lanaudoise et a pour mandat de discuter périodiquement des grands enjeux liés à notre industrie.

Tourisme Lanaudière tient à remercier madame Caroline Proulx, ministre du Tourisme au gouvernement du Québec, pour le sérieux avec lequel et menée toute la démarche de consultation devant mener à la nouvelle stratégie de croissance de l'industrie touristique.

Le conseil d'administration ainsi que la direction de Tourisme Lanaudière demeurent disponibles pour toute autre démarche ou rencontre pouvant contribuer à cette réflexion.

*Agathe Sauriol
Présidente
TOURISME LANAUDIÈRE*

*Denis Brochu
Directeur général
TOURISME LANAUDIÈRE*

Le présent mémoire est libellé en mode « point form », dans le but d'en simplifier la lecture.

Rappel des six principaux thèmes de réflexion

Six thèmes :

1. Capital humain
2. Entrepreneuriat
3. Innovation
4. Investissements
5. Accès aux marchés (promotion, accueil, transport)
6. Connaissances stratégiques

Capital humain

- Adresser les problématiques liées à la saisonnalité (calendrier scolaire, assurance-emploi, considération parfois négative par les banques, Emploi-Québec, etc.);
- Simplifier les autorisations pour les travailleurs étrangers avec les services de l'immigration;
- Main-d'œuvre qualifiée : adapter nos écoles (*ex. : école de restauration*), faire évoluer les façons de former, plus en lien avec besoins du milieu, formations d'appoint, etc.;
- Ski : assouplissement de la certification pour les travailleurs en remontée mécanique;
- Assouplissement de différentes règles, parfois impossibles à atteindre (*ex. : sauveteurs plage alors qu'il n'y en a pas de disponible*);
- Valorisation du secteur d'activité (perception parfois négative du travail en tourisme);
- Révision du calendrier scolaire afin de maintenir les étudiants en emploi plus longtemps;
- Flexibilité, incitatifs au travail pour des marchés de main-d'œuvre ciblés (*retraités, assistés sociaux, chômeurs, etc.*).

Entrepreneuriat

- Assouplir les règles afin d'inciter la reprise (*transfert d'entreprise, relève entrepreneuriale*);
- Réglementation qui entoure les terres publiques vraiment trop lourde : les parcs régionaux, ZECs, pourvoiries, etc. sont régis par 5 ministères. Ça devient tellement complexe que les promoteurs se découragent. Incohérence dans les demandes et attentes de chacun des ministères, souvent incompatibles avec le tourisme. Pourtant, l'exploitation durable du territoire via le tourisme constitue souvent la meilleure façon de protéger les territoires;
- Réglementation environnementale très complexe, notamment pour les stations de ski (*ex. : traitement des eaux usées, approvisionnement en eau, etc.*). Demandes souvent irréalistes et ne tenant pas compte du « gros bon sens ». Mise en péril du succès des projets d'investissement;
- Les projets touchent parfois plusieurs ministères... besoin d'une porte d'entrée qui assure le lien interministériel. Le ministère du Tourisme devrait jouer ce rôle et le personnel visé des autres ministères devrait systématiquement faire appel au ministère du Tourisme pour harmoniser ces règles;
- CITQ n'est pas arrimé du tout avec les améliorations liées avec l'environnement (*perte de points*);
- EN GÉNÉRAL : trop complexe quand les projets touchent plusieurs ministères.

Innovation

- Petites entreprises/grande importance :
 - Le tourisme gourmand est une force et une tendance pour la clientèle. Il doit être mieux soutenu pour être mieux exploité.
 - Le plein air est au centre de l'image touristique de notre territoire. Il dépend pourtant de plusieurs petites organisations souvent mal soutenues, portées à bout de bras par des municipalités et/ou des groupes de bénévoles. Ces organisations nécessitent un meilleur support afin de devenir des fleurons offrant des expériences touristiques de calibre international.
- Lanaudière dispose d'une offre innovatrice créée par une multitude de très petites entreprises : comment aider ces PPME à innover et à mieux se structurer?
 - Supporter l'accompagnement, le regroupement, la structuration de l'offre;
 - Supporter le virage numérique;
 - La présence d'un grand nombre de PPME est une force dans Lanaudière... on doit poursuivre en ce sens. Besoin de support en \$ dirigés vers ces PPME pour y arriver.
 - Embauche d'agents de développement numérique?
 - Mutualisation des ressources en TI;
 - Etc.
- L'innovation passe beaucoup par le financement. Les programmes existent, mais prouver la viabilité de l'innovation n'est pas toujours facile puisque ça sort des sentiers battus. Programmes plus souples?
- Les programmes des ministères sont souvent très rigides, bien adaptés aux plus gros joueurs... les petits ont besoin d'une plus grande flexibilité, souplesse... Les critères ne devraient pas être les mêmes (ex. : *un grand musée vs un plus petit comme Louis-Cyr, Gilles-Villeneuve, etc.*) ou pourquoi pas carrément créer d'autres programmes adaptés.
- Accès Internet pour les régions éloignées... pas encore réglé... C'est beau la technologie, mais la vitesse des réseaux freine l'évolution.

Investissements

- S'assurer que les fonds disponibles suivent le dynamisme en place (*ex. : fonds existants, mais épuisés*)
 - Besoin de support pour rédiger les demandes et répondre aux exigences (*moyennes et petites entreprises*);
 - Marchés de Noël exclus jusqu'à 2020 du programme de financement « événementiel » à TQ, idem au fédéral;
 - Demandes de financement souvent trop complexes, difficulté à convaincre les banques;
 - Règles de reddition de compte complexe;
 - Festivals : mieux soutenir les événements en région hors Montréal et supporter les événements émergents pour favoriser l'innovation (*programme touristique novateur*);
 - Accompagnement nécessaire, car les dossiers exigés pour profiter des fonds sont parfois très lourds;
- Programmes parfois trop rigides, temps limité pour remplir les formulaires, rédiger les demandes, répondre à toutes les exigences, etc.;
- Ceux qui en profitent (*différents programmes*) trouvent étourdissant et complexe de bâtir les dossiers;
- PADAT : si vous voulez vraiment aider, diminuez vos taux d'intérêts... Ex. : similaire à un prêt hypothécaire. Les frais d'analyse de dossiers et les taux rendent le support moins intéressant qu'on le souhaiterait;
- Des investissements doivent être disponibles pour les nouveaux hôtels ciblés (St-Donat, Rawdon, St-Côme, L'Assomption, etc.). Notre région a un besoin criant de nouveaux hôtels dans certains pôles... On doit pouvoir supporter les promoteurs. Malheureusement, le PADAT n'est pas autorisé à investir dans de nouveaux lieux d'hébergement et le PSSDT ne peut pas financer de lieux d'hébergement au cœur d'un village;
- Ski : soutien financier pour assurer la pérennité (infrastructures vieillissantes);
- Continuer à prioriser le tourisme hivernal... Multiplier le support à l'investissements en ce sens.

Accès aux marchés (promo, accueil, transport)

- Transport : priorité à la route 3! Cette route est absolument nécessaire pour boucler la région et pouvoir y circuler en circuit. Permettra aussi une circulation est-ouest entre les régions Laurentides-Lanaudière-Mauricie, permettant ainsi la création d'une route des montagnes laurentiennes;
- Amélioration des routes d'accès (125, 158, 131). Installation de vrais coupe-vent (40). Chaque drame donne une image négative de la circulation sur notre territoire. (*On ne veut plus du trophée de la route la plus meurtrière du Québec!*)
- Prévoir des bandes cyclables sur les nouvelles infrastructures routières/nouvelles pistes cyclables en site propre;
- Transport en commun : développer une offre de service permettant de circuler de Montréal vers notre offre (*allègement des règles entourant le transport afin de permettre l'arrivée de transporteurs touristiques*)... Réflexion globale en ce sens, au-delà du navettage de banlieues (*pour le travail à Montréal*);
- On doit continuer à développer une identité propre et commune à la région, une marque territoriale (*déficit de notoriété*). Pour se faire, notre ATR doit maintenir son autonomie par rapport aux leviers financiers en place (taxe sur les nuitées);
- Marge plus grande des intermédiaires du voyage en région (vs Montréal) nuit à la rentabilité hôtelière et donc, au réinvestissement;
- OTA : éliminer la parité tarifaire afin qu'un hôtel puisse vendre moins cher que par un intermédiaire (*ça se fait déjà en France*);
- Montréal est une destination gourmande : stratégie pour devenir le jardin autour de Montréal pour profiter de la clientèle touristique montréalaise;
- Crédits marketing périmés dans des hôtels moins tournés sur le tourisme d'agrément... permettre l'utilisation de ces crédits pour du développement;
- Le plein air au sens large est sous-financé : les infrastructures en place sont exploitées dans l'image touristique, mais le financement n'est pas suffisant. Arrimage du ministère du Tourisme avec le MELS concernant les stratégies de développement du plein-air (mandat URL).

Connaissance stratégiques

- Lien avec l'innovation : les PPME ont rarement des sites Web adaptés pour accumuler la data;
- Les entreprises manquent de temps pour faire ça. Meilleure synergie des données de chacun pour les regrouper et les diffuser;
- Data déjà utilisée : Réseau de veille en tourisme, bulletins de l'industrie (national et régional), IPC, données salariales, etc.
- Développer de nouveaux outils de mesure d'achalandage fiables et/ou faire évoluer les outils existants (Stat Can / ISQ) afin qu'ils reflètent la réalité d'une région de périphérie comme Lanaudière:
 - Valeur fort discutable des données de StatCan à l'échelle d'une région comme la nôtre (variation de 30% à 40% à la hausse ou à la baisse d'une année à l'autre, ce qui est totalement contraire à la réalité
 - Données incomplètes de l'ISQ par rapport à notre parc d'hébergement; exclusion actuelle des pourvoiries, résidences de tourisme de 3 unités et moins à la même adresse (la majorité), hébergement d'expérience, gîtes, centres de vacances.

CONTENU COMPLÉMENTAIRE

Grands enjeux présentés en novembre 2018 à la ministre et en février 2019 au caucus des députés Lanaudois de la CAQ :

1. L'amélioration des réseaux routiers;
2. Ajustements aux programmes existants afin de supporter l'arrivée de nouveaux hôtels ciblés;
3. Main d'œuvre
4. Relations gouvernementales;
5. Équité
6. Connaissance stratégique

NOTE : Ces grands enjeux ont été validés par le conseil d'administration de Tourisme Lanaudière en octobre 2018, pour fins de présentation aux élus.

L'AMÉLIORATION DES RÉSEAUX ROUTIERS

ENJEU #1

1 - Route 3

- La concrétisation de cette route panoramique traversant le parc national du Mont Tremblant et reliant Saint-Donat à Saint-Michel-des-Saints permettra de boucler la région de Lanaudière et d'y circuler sans aller-retours.

2 - Projets d'amélioration des principaux axes routiers afin d'assurer une meilleure fluidité sur le territoire

- Autoroute 25
- Route 158
- Route 131

AJUSTEMENTS AUX PROGRAMMES EXISTANTS AFIN DE SUPPORTER L'ARRIVÉE DE NOUVEAUX HÔTELS CIBLÉS

ENJEU #2

1 - Programme de Soutien aux Stratégies de Développement Touristique

- Permettre à ce programme de financer de nouveaux lieux d'hébergement dans des pôles ciblés.

2 - Investissement Québec

- Permettre au Programme d'Aide au Développement des Attraits Touristiques (PADAT) de contribuer au financement de nouveaux lieux d'hébergement dans des pôles ciblés;
- S'assurer que le programme ESSOR puisse réellement être accessible aux projets hôteliers.

MAIN-D'ŒUVRE

ENJEU #3

- 1 - Adresser les demandes de l'industrie, afin de faciliter le recrutement, la rétention et la formation de travailleurs en tourisme;**
- 2 - Considérer les emplois saisonniers comme étant des emplois de qualité répondant à certaines catégories de main-d'œuvre et contribuant à l'économie régionale;**

RELATIONS GOUVERNEMENTALES

ENJEU #4

- 1-** Simplifier les démarches administratives gouvernementales pour les PME.
- 2-** Simplifier les réglementations entourant les terres publiques (parcs régionaux, réserves fauniques, pourvoies, ZEC, sentiers VHR, etc.), qui doivent parfois rendre compte à quatre ou cinq ministères différents.

ÉQUITÉ

ENJEU #5

- 1 - Poursuivre le travail entrepris visant à encadrer les plateformes de réservation en ligne et, minimalement, s'assurer qu'ils soient régis par les mêmes règles fiscales que nos entreprises locales;**
- 2 - S'attaquer encore plus vigoureusement à la problématique de l'hébergement non conforme.**

CONNAISSANCE STRATÉGIQUE

ENJEU #6

1 - Développer de nouveaux outils de mesure d'achalandage fiables et/ou faire évoluer les outils existants (Stat Can / ISQ) afin qu'ils reflètent la réalité d'une région de périphérie comme Lanaudière.

- Valeur fort discutable des données de StatCan à l'échelle d'une région comme la nôtre
- Données incomplètes de l'ISQ par rapport à notre parc d'hébergement; exclusion actuelle des pourvoiries, résidences de tourisme de 3 unités et moins à la même adresse, hébergement d'expérience, gîtes, centres de vacances.