



En collaboration avec:



Ce e-bulletin est coordonné par :



Édition Avril 2012

Ne manquez pas dans ce bulletin l'analyse produite spécifiquement pour le Système de veille et d'indicateurs touristiques des Laurentides par le Réseau de veille en tourisme (RVT):

[Du camping au glamping, l'hébergement de plein air se diversifie](#)

Par: Claudine Barry

ATTENTION ! VOUS POURRIEZ NE PLUS RECEVOIR LE GLOBE-VEILLEUR ÉDITION LES LAURENTIDES !

L'entrée en vigueur de la nouvelle loi canadienne sur l'élimination des pourriels sur les réseaux Internet et sans fil (« LÉPI »), entrera en vigueur à l'été 2012. Si vous ne confirmez pas votre consentement d'ici là, vous risquez d'être retiré de notre liste d'envoi.

[Cliquez ici](#) pour confirmer votre consentement

STRATÉGIES ET PRODUITS



Un café avec «commande à ski» disponible à Squaw Valley

Au domaine skiable de Squaw Valley, en Californie, il est possible de se procurer un café sans même avoir à déchausser ses skis ou sa planche. Nouveau concept pour l'hiver 2011/2012, Starbucks ouvre une fenêtre sur les pistes. Cette dernière permet ainsi au skieur de commander une boisson et de l'emporter pour la consommer où bon lui semble.

En savoir plus +

D'un parc de caravanes à un luxueux centre de villégiature

Le constructeur Wheelhaus conçoit des résidences de luxe pour des centres de villégiature aux États-Unis. Ces habitations, que l'on nomme les Recreational Park Trailers (RPT) constituent des maisons mobiles haut de gamme. Il s'agit de chalets



au design moderne et comprenant tout le confort et les équipements d'une chambre d'hôtel luxueuse. Le Fireside Resort de Jackson Hole, au Wyoming, n'a rien d'un parc de maisons mobiles. Il regroupe pourtant plus d'une vingtaine de ces caravanes.

[En savoir plus](#) +

BONNES PRATIQUES



Famille Plus Montagne : un label qui se bonifie

Créé en 2006, le programme de certification Famille Plus Montagne consistait à accompagner les stations pour mieux les aider à desservir la clientèle familiale en adaptant leur offre et leurs services en y ajoutant, par exemple, une aire de jeux, une garderie, une tarification spéciale, etc. Pour ajuster et bonifier la certification aux exigences actuelles, les instigateurs ajoutent des critères, dont certains à caractère environnemental comme de mettre des vélos à la disposition de la clientèle. En tout, le label Famille Plus a été attribué à 105 stations dont 43 de montagne, 44 de mer, 13 de nature et 5 de villes. Voici les six engagements associés au label Famille Plus :

1. Un accueil personnalisé pour les familles
2. Des animations adaptées pour tous les âges
3. Du plus petit au plus grand : à chacun son tarif
4. Des activités pour petits et grands, à vivre séparément ou ensemble
5. Un service médical de proximité pour les petits bobos
6. Des enfants choyés par des professionnels qualifiés

[En savoir plus](#) +

WEB ET NOUVELLES TECHNOS



Des circuits personnalisés

Afin d'aider le consommateur dans l'organisation de son voyage et de lui offrir un support personnalisé, le Comité départemental du Tourisme Béarn Pays Basque propose un outil pour concevoir des circuits sur mesures. En intégrant la technologie de [YourTour](#), le [site Web](#) Béarn Pays Basque questionne l'utilisateur sur ses dates de séjours, sa ville de départ ainsi que ses préférences de voyage et son budget pour ensuite lui concocter, en quelques secondes, un trajet ponctué d'attraits, de restaurants et d'hébergement qu'il est possible de réserver en ligne.

[En savoir plus](#) +

GESTION ET RESSOURCES HUMAINES

Cinq comportements qui font fuir les clients

Souvent sans mauvaises intentions, certaines conduites et attitudes entachent la qualité du service à la clientèle. Il s'avère donc judicieux d'identifier ces



comportements à éviter. En voici cinq repérés par la consultante et blogueuse Meredith Estep :

- Exécuter une tâche que l'on juge plus importante que l'accueil d'un client. S'occuper du client devrait être la priorité.
- S'adresser à un client de façon hautaine ou condescendante. Sans le bombarder du jargon technique, l'employé doit toujours s'adresser au client avec respect et courtoisie, en utilisant un vocabulaire clair.
- Partager des détails de votre vie privée avec un client. Il s'agit d'une relation professionnelle. Aussi, les employés ne devraient jamais se plaindre de leur employeur à un client.
- Faire des promesses que l'on ne peut tenir. Si les délais ne sont pas respectés, il est important de faire le suivi avec le client et de l'informer de la raison du délai.
- Refuser de régler un problème. L'erreur est humaine; c'est la façon dont l'employé remédiera à la situation qui sera révélatrice de la qualité du service.

[En savoir plus +](#)



Comment rendre votre organisation plus ludique?

Les adeptes des jeux en ligne comme Farmville et Cityville témoignent d'un dévouement sans borne lorsque vient le temps de s'adonner à leur passion. Les entreprises rêveraient d'inspirer un tel engouement dans leur équipe de travail. Bing Gordon, un pionnier des jeux vidéos, croit qu'on peut s'en approcher en remaniant la structure interne de l'entreprise à l'image d'un jeu. Parmi les composantes à implanter :

- donner du feedback rapidement, presque instantanément;
- prévoir deux modèles de récompenses : salaire et bénéfices; récompenses non financières, comme des billets de spectacle ou des traitements de spas;
- favoriser la prise d'initiative, de «risque».

[En savoir plus +](#)

TENDANCES ET MARCHÉS



Les baby-boomers à la recherche du facteur «E»

Les voyages expérientiels, soit ceux qui entraînent les touristes hors des sentiers battus et permettent une immersion dans une culture locale authentique, devraient être une tendance forte en 2012. C'est ce que révèle le 2011 United States Tour Operators Association (USTOA) Survey. Environ 85 % des répondants ont identifié le voyage expérientiel comme étant l'un des responsables de la croissance de leurs ventes en 2011. Les *baby-boomers*, qui forment près de 60 % de leur clientèle, apprécient grandement ce type de séjours.

[En savoir plus](#) +

Mont-Tremblant en Chine

Dans le cadre d'une tournée de relations de presse à l'initiative de Tourisme aérien Laurentides, un reportage publicitaire sur Mont-Tremblant par et pour les Chinois a été réalisé. Après l'introduction, les propos de la présentatrice sont sous-titrés en anglais. Visionnez la [vidéo](#).



Les Suisses limitent le nombre de résidences secondaires

En mars 2012, une majorité de Suisses ont voté pour limiter la proportion de résidences secondaires à 20 % dans leurs communes. Afin de diminuer le nombre de chambres inoccupées, de préserver l'environnement local, d'augmenter le nombre d'habitants permanents et de freiner la spéculation immobilière, les citoyens estiment qu'il faut plafonner l'offre de résidences de vacances et rénover le parc hôtelier existant. Les opposants croient plutôt que la croissance économique en sera directement affectée et que rapidement des emplois seront perdus.

[En savoir plus](#) +

PENSEZ AUTREMENT



Dormir dans un œuf

Pour célébrer Pâques, quoi de mieux que de séjourner dans un œuf géant! Cet hébergement insolite est situé dans le nord de la Belgique, sur une propriété de la Fondation Verbeke, dont une partie est dédiée à l'art contemporain. Cet œuf géant, qui fait partie des œuvres d'art, comprend une salle de bain, ainsi qu'un espace pour s'allonger et dormir. Les tarifs pour y passer la nuit débutent à 180 euros.

[En savoir plus](#) +

DÉVELOPPEMENT DURABLE



Camping et transport en commun

En exploitation depuis l'été 2009, le ParkBus assure le lien pour les campeurs entre le centre-ville de Toronto et le parc Algonquin, en Ontario. Le but de ce service est d'initier aux plaisirs du camping les Canadiens, les visiteurs internationaux et les résidents du centre-ville de Toronto qui n'ont pas accès à une voiture. Grâce à un partenariat avec Ontario Parks, le service est désormais étendu à d'autres destinations du réseau.

[En savoir plus](#) +

Pour des golfs plus «verts»

La Golf Environment Organization (GEO) vient de publier un document pour guider les terrains de golf dans le développement et la rénovation de leurs installations selon les principes du développement durable. Ce guide s'adresse à un large auditoire, autant aux organismes internationaux qu'aux petites entreprises privées. Il



peut être consulté gratuitement sur le [site Web](#) de l'organisme .

En savoir plus +

ANALYSE DU RÉSEAU DE VEILLE EN TOURISME



Du camping au glamping, l'hébergement de plein air se diversifie

Le camping se renouvelle et crée une offre hybride avec l'hôtellerie. En France, lorsque l'industrie parle de camping, elle fait d'ailleurs référence à l'hébergement de plein air, ratisant plus large que la simple tente de nylon et le véhicule récréatif. Certains parlent de glamping ou encore de camping de luxe. La technologie est aussi utilisée dans ce secteur, notamment des applications mobiles, des plateformes de réservation en ligne et l'accès Internet sur les terrains. De plus en plus de voyageurs recherchent un compromis entre le camping, qui permet un contact privilégié avec la nature, et l'hôtellerie classique, qui assure le confort, le tout dans le respect de l'environnement. Enfin, voici un rapide tour d'horizon de certaines tendances dans ce secteur d'activité.

En savoir plus +

Ce bulletin est rendu possible grâce à la collaboration financière de:



Partenaires du système de veille stratégique et d'indicateurs touristiques des Laurentides



Vous n'êtes pas encore inscrit(e) à notre liste de diffusion! Nous vous invitons à la faire si vous désirez recevoir les prochains bulletins "Le Globe-Veilleur : Édition Les Laurentides" ainsi que les bulletins "Les Laurentides ...en chiffres", présentant des analyses et des données sur la performance de notre industrie touristique. Ce service est offert gratuitement en exclusivité aux intervenants touristiques des Laurentides et est une initiative des Partenaires du Système de veille stratégique et d'indicateurs touristiques des Laurentides.

Pour vous inscrire :

1) [cliquez ici](#)

2) ensuite entrez vos nom et prénom dans les cases appropriées ainsi que votre adresse de courriel

3) finalement, cliquez sur l'hyperlien qui se trouvera dans le courriel de confirmation que vous recevrez automatiquement.

Les membres de votre personnel ou vos collègues de travail peuvent en faire de même.