



STRATÉGIES & PRODUITS

Rapport de recherche sur les spas - Coyle Hospitality Group & WTS International (2009)

Pour mieux connaître la clientèle type du spa et ainsi bonifier les services offerts, Coyle Hospitality Group et WTS International Spa ont sondé plus de 1300 clients actifs en septembre 2009. Quelques points saillants ressortent de ce rapport :

- 38 % vont à un spa une à deux fois par année et 9 %, 10 fois et plus
- 74 % sélectionnent leur spa via le bouche à oreille
- 62 % ont eu leur dernière expérience de spa près de leur domicile
- Plus de 25 % couperaient les manucures et l'exfoliation/enveloppement du corps s'ils devaient réduire leur budget
- Plus de 90 % conçoivent comme très important la propreté, une équipe d'employés professionnelle et l'atmosphère dans un spa
- 63 % achètent régulièrement des produits au spa
- Prévision des visites 2010 vs 2009 : 43 % iront le même nombre de fois, 21% moins et 24% plus souvent.

[Cliquez ici](#) pour consulter le rapport complet

(France) Réduction des heures de glisse pour mieux profiter de la station

Le nombre d'heures quotidien passé en moyenne sur les pentes a chuté de 6 à 4 heures en 20 ans selon le co-président de Savoie Mont Blanc Tourisme. La qualité de l'enneigement et la pratique du ski demeure de première importance mais la journée type du skieur moyen se déroule autrement. Un nouveau mode de consommation privilégie les activités complémentaires à destination.

[Cliquez ici](#) pour lire l'article complet sur L'Express.fr

Un menu dégustation dans les spas de la Californie

Le concept des « menus de dégustation » est arrivé dans les spas. Deux spas de la Californie ont récemment introduit le repas principal et les « à-côtés ». Ce concept permet de faire découvrir de nouveaux traitements et de palier au budget serré. Voici un exemple de services :

- Plat principal : un massage ou un traitement facial pour 60-70 \$US
- À-côtés : massage du cuir chevelu, réflexologie, massage craniosacral, traitement aux huiles essentielles pour 10 à 30 \$US.

[Cliquez ici](#) pour consulter la page du spa Loews Hotel de San Diego (offert jusqu'au 31 mars)

BONNES PRATIQUES

Ne manquez pas dans ce bulletin la 2^e analyse produite spécifiquement pour le Système de veille et d'indicateurs touristiques des Laurentides par le



[Le golf écologique existe-t-il?](#)

Analyse rédigée par Julianna Priskin

Tous les sommaires présentés dans ce bulletin ont été préparés par Kate Germain

Remerciements:

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



Pour consulter les éditions précédentes du Globe-

Un projet de circuits touristiques à vélo électrique

« L'office de tourisme de Pontivy Communauté veut créer un réseau de circuits touristiques pour vélos et bateaux électriques. Le projet de 300 000 €, s'il est validé, doit être soutenu par la région à hauteur de 50 %. Les touristes de passage pourraient louer un vélo ou un bateau électrique et choisir parmi différents circuits : l'art dans les chapelles, le canal de Nantes à Brest, le lac de Guerlédan... A la clé, la création d'un emploi réservé à un jeune de moins de 26 ans. »

Source : OuestFrance.fr

WEB & NOUVELLES TECHNOS

20 secrets pour optimiser le taux de conversion du site Internet de votre hôtel (compte-rendu de conférence)

Bryan Eisenberg dresse la marche à suivre pour obtenir un plus grand nombre de réservations. Voici quelques-unes de ses méthodes :

- Communiquer une valeur unique aussi bien qu'une campagne unique
- Offre pertinente et répétée à travers son site Internet
- Une bonne première impression
- Structurer et optimiser son site selon quatre segments de clientèles : compétitif, humaniste, spontané, méthodique
- Mettre à profit les réseaux sociaux pour, entre autres, améliorer la navigation, sa crédibilité et sa promotion.

[Cliquez ici](#) pour consulter les 20 secrets et lire l'article complet sur Hospitality Trends

Le « Walkabout Planner » de l'Australie; module interactif pour les voyageurs

Dans un territoire aussi vaste que l'Australie, il peut être ardu de concevoir un itinéraire selon ses besoins et intérêts. Le module « Walkabout Planner » est facile à utiliser et interactif. Il suffit de choisir son itinéraire selon une thématique ou son profil de voyageur et le site suggère une expérience selon les critères prédéterminés.

[Cliquez ici](#) pour expérimenter le Walkaboutplanner

TENDANCES ET MARCHÉS

Top 10 des tendances spa à surveiller en 2010 (SpaFinder)

La Présidente Susie Ellis a nommé 2010 « l'année du hammam ». Elle prévoit une popularité des spas hybrides et que le mot « prévention » deviendra vocabulaire courant. Aussi, le sentiment d'appartenance à un spa, sa présence virtuelle, le tourisme de santé (décrit dans ce cas-ci comme un déplacement pour des services préventifs, des diagnostics et des vacances de bien-être) et plusieurs autres tendances sont décrites dans le rapport.



[Cliquez ici](#) pour lire le rapport complet

Profil de voyage des américains en 2010 (Ypartnership)

Selon la firme de recherche Ypartnership, la majorité des Américains prendra au moins un séjour d'une nuit et plus dont le but premier sera les loisirs d'ici avril 2010. Les vacances en voiture, les hôtels à prix moyen, les « resorts » tout inclus et les forfaits intéressent de prime à bord les Américains cette année. Pour le client d'affaires, les voyages de même journée, l'hébergement haut de gamme à un prix moyen avec déjeuner inclus et l'accès gratuit à Internet sans fil sont tous des éléments privilégiés.

[Cliquez ici](#) pour lire l'article complet

PENSEZ AUTREMENT

Restaurant-tipi en Suède

Ce restaurant est situé sur une montagne dans un petit centre de ski de la Suède. Les billots de bois forment la façade. Sa forme naturelle garde la neige et ainsi les skieurs peuvent admirer le panorama à l'abri du vent.

veilleur édition Les laurentides cliquez sur les liens suivants:

[Novembre 2009](#)

[Janvier 2010](#)

Pour accéder aux rapports sur la performance des établissements hôteliers et des résidences de tourisme des Laurentides en 2009 ([cliquez ici](#))

SOMMAIRE :

[STRATÉGIES ET PRODUITS](#)

Rapport de recherche sur les spas - Coyle Hospitality Group & WTS International (2009)

(France) Réduction des heures de glisse pour mieux profiter de la station

Un menu dégustation dans les spas de la Californie

[BONNES PRATIQUES](#)

Un projet de circuits touristiques à vélo électrique

[WEB & NOUVELLES TECHNOS](#)

20 secrets pour optimiser le taux de conversion du site Internet de votre hôtel (compte-rendu de conférence)

Le « Walkabout Planner » de l'Australie; module interactif pour les voyageurs

[TENDANCES ET MARCHÉS](#)

Top 10 des tendances spa à surveiller en 2010 (SpaFinder)

Profil de voyage des américains en 2010 (Ypartnership)



[Cliquez ici](#) pour consulter l'article et les photos

Une maison souterraine pour contrer un effet visuel néfaste



Annexée aux bains thermaux de Vals, cette maison a été construite à flanc de montagne par les architectes SeARCH and Christian Müller.

[Cliquez ici](#) pour consulter l'article et les photos

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Un centre écotouristique exemplaire en Chartreuse : « Évasion au naturel »

Un centre écotouristique et pédagogique sur l'écologie a ouvert en juillet 2009 dans le sud de l'Europe. Il regroupe sept écogîtes et un chalet d'accueil avec salle de séminaires ; un restaurant et un potager bio devrait s'y ajouter. Un des objectifs du propriétaire consistait à démontrer que des solutions non onéreuses existent en termes d'éco-construction, d'habitat durable et d'économies d'énergie. Par exemple, l'isolation est faite à base de cellulose et de chanvre en provenance d'Isère et de Lyon. Ce projet sert autant les familles, le milieu associatif et scolaire que les entreprises.

[Cliquez ici](#) pour lire l'article complet sur Rhonealpes-tourisme.com

La « Ski Area Citizen's coalition » dresse une liste des 10 meilleures et pires stations de ski

Cette coalition de citoyens aux États-Unis travaille pour s'assurer que les décisions prises, autant par le gouvernement que les entreprises soient tournées vers un comportement responsable, la protection de l'environnement, des communautés locales et du public. La coalition a évalué les stations selon les quatre critères suivants : protection de l'habitat, conservation des eaux de pluie et protection des milieux humides, énergie et transport ainsi que pratiques environnementales. Un rapport détaillé pour chacune des 10 plus performantes et des 10 moins durables se retrouve sur le site Internet.

[Cliquez ici](#) pour consulter le site Internet Ski Area Citizens' Coalition

ANALYSE DU RÉSEAU DE VEILLE EN TOURISME

Le golf écologique existe-t-il?

Analyse rédigée par Julianna Priskin

Sur le plan de l'écoresponsabilité, le golf ne se classe ni devant ni derrière les autres secteurs touristiques; néanmoins, il faudra encore patienter un certain temps avant qu'il ne soit perçu comme «une activité récréative responsable». Les terrains de golf ont toujours figuré parmi les sites les moins écologiques étant donné leurs effets négatifs sur la topographie, l'hydrologie et les habitats fauniques locaux, en plus du fait

[PENSEZ AUTREMENT](#)

Restaurant-tipi en Suède

Une maison souterraine pour contrer un effet visuel néfaste

[DÉVELOPPEMENT DURABLE](#)

Un centre écotouristique exemplaire en Chartreuse : « Évasion au naturel »

La « Ski Area Citizen's coalition » dresse une liste des 10 meilleures et pires stations de ski

[ANALYSE DU RÉSEAU DE VEILLE EN TOURISME](#)

Le golf écologique existe-t-il?

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](#)

que leur entretien nécessite une utilisation massive d'eau et de produits chimiques (1).

Au Québec, le golf est une importante activité récréative qui compte 362 clubs. Ailleurs dans le monde, il existe environ 25 000 terrains de golf pour quelque 50 millions de joueurs. À l'échelle internationale, diverses organisations et programmes servent à réduire les effets néfastes du golf sur l'environnement, le plus connu de ces programmes étant le Audubon Cooperative Sanctuary Program for Golf Courses. En 2009, 783 terrains de golf du monde entier étaient certifiés par ce programme, dont 82 au Canada et 11 au Québec (2).

Les mesures prises par les terrains de golf pour réduire leurs effets néfastes sur l'environnement sont vastes :

- diminution de la quantité d'eau utilisée;
- amélioration des systèmes d'irrigation et d'arrosage;
- contrôle de la qualité de l'eau;
- élimination totale ou partielle des pesticides;
- augmentation de l'emploi d'engrais organiques naturels;
- amélioration de la retenue des déversements dans les lieux de préparation et de chargement des pesticides;
- réduction des aires de pelouse en plaque pour préserver l'habitat faunique;
- introduction de plantes indigènes dans l'aménagement paysager pour protéger l'habitat faunique;
- élimination des plantes exotiques envahissantes;
- tenue d'un inventaire faunique;
- plantation de végétation aux abords des étangs du terrain de golf;
- installation d'une zone circonscrite de nettoyage d'équipement.

Selon les estimations d'Audubon International (3), la plupart des gérants de terrains où ces mesures ont été prises ont enregistré des retombées économiques positives ou une économie de coût.

La situation au Québec

Au Québec, présentement, aucune étude ne répertorie de façon systématique toutes les actions écologiques accomplies en vue d'améliorer le rendement du golf en matière de gestion. Cependant, de nombreux terrains de golf s'activent à réduire leurs effets négatifs sur l'environnement, et plusieurs sont en voie d'obtenir leur certification d'Audubon International. Pour l'instant, l'action la plus répandue demeure la réduction de l'utilisation de pesticides, en raison des mesures législatives prises en 2003 par le gouvernement du Québec (4). Selon une évaluation de base pour la période de 2003 à 2005, le secteur du golf du Québec a utilisé 39 382 kg d'ingrédients actifs par année (selon les chiffres de vente), dont 75,9% ou 29 885 kg sous forme de fongicides (5). L'emploi de pesticides par le secteur du golf représente environ 1,1% de l'emploi total de pesticides au Québec. La réduction continue de l'application de pesticides est importante: elle permet de diminuer l'utilisation des produits chimiques dans leur ensemble et de préserver la santé des écosystèmes aquatiques, étant donné que presque tous les pesticides utilisés par les terrains de golf au Québec sont épandus sur des sols perméables.

Depuis 2003, le Code de gestion des pesticides du Québec exige des terrains de golf du Québec de déposer un plan triennal de réduction de l'utilisation des pesticides auprès du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs(4). Ce plan doit être préparé par un agronome membre de l'Ordre des agronomes du Québec. Pour la période de 2006 à 2009, son objectif était d'effectuer une diminution moyenne d'emploi des fongicides de 12,9%, des herbicides de 9,4%, des insecticides de 8,2%, des rodenticides de 7,4% et des régulateurs de croissance de 2,8%. Les résultats sont en cours d'analyse et les objectifs pour les trois prochaines années seront fixés en 2010.

Les terrains de golf du Québec ont pris de nombreuses autres mesures, mais les retombées globales de ces améliorations ne sont pas connues. Dans certaines régions comme les Laurentides, l'utilisation de l'eau est étudiée de près par des organismes du secteur public dans le but de mieux comprendre les activités du secteur du golf. Quelques terrains de golf ont installé de l'équipement industriel pour filtrer, traiter et réutiliser les eaux usées. Rares sont ceux à l'avoir fait cependant, puisque cet équipement représente un investissement pouvant se chiffrer à 200 000 CAD. Ailleurs, les terrains de golf ont opté pour des voiturettes électriques, utilisent des balles et des tés recyclables et biodégradables, ont adopté un programme de recyclage et offrent des aliments de provenance locale dans leur restaurant. Dans ce contexte, en 2009, le club de golf de Rawdon a reçu le Phénix de l'environnement pour les diverses initiatives écologiques qu'il a prises en vue d'améliorer son rendement (6).

Bien qu'il n'existe pas encore de terrains de golf entièrement écologiques, le secteur semble continuer à s'efforcer d'améliorer sa gestion. Au Québec, on vise à prendre différentes mesures volontaires pour 2010. Par exemple, l'Association des terrains de golf du Québec conçoit présentement une politique de développement durable ainsi qu'un programme vert. Ces mesures porteront sur l'ensemble des besoins en matière de gestion environnementale liés à une gamme de sujets, tels que la gestion des déchets et de l'eau (compostage et recyclage), l'utilisation de substances dangereuses, la végétation près des cours d'eau, etc. Au Québec, d'autres organisations ont pour but d'aider les terrains de golf à améliorer leur gestion environnementale, comme la Coalition pour un Golf Responsable.

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.

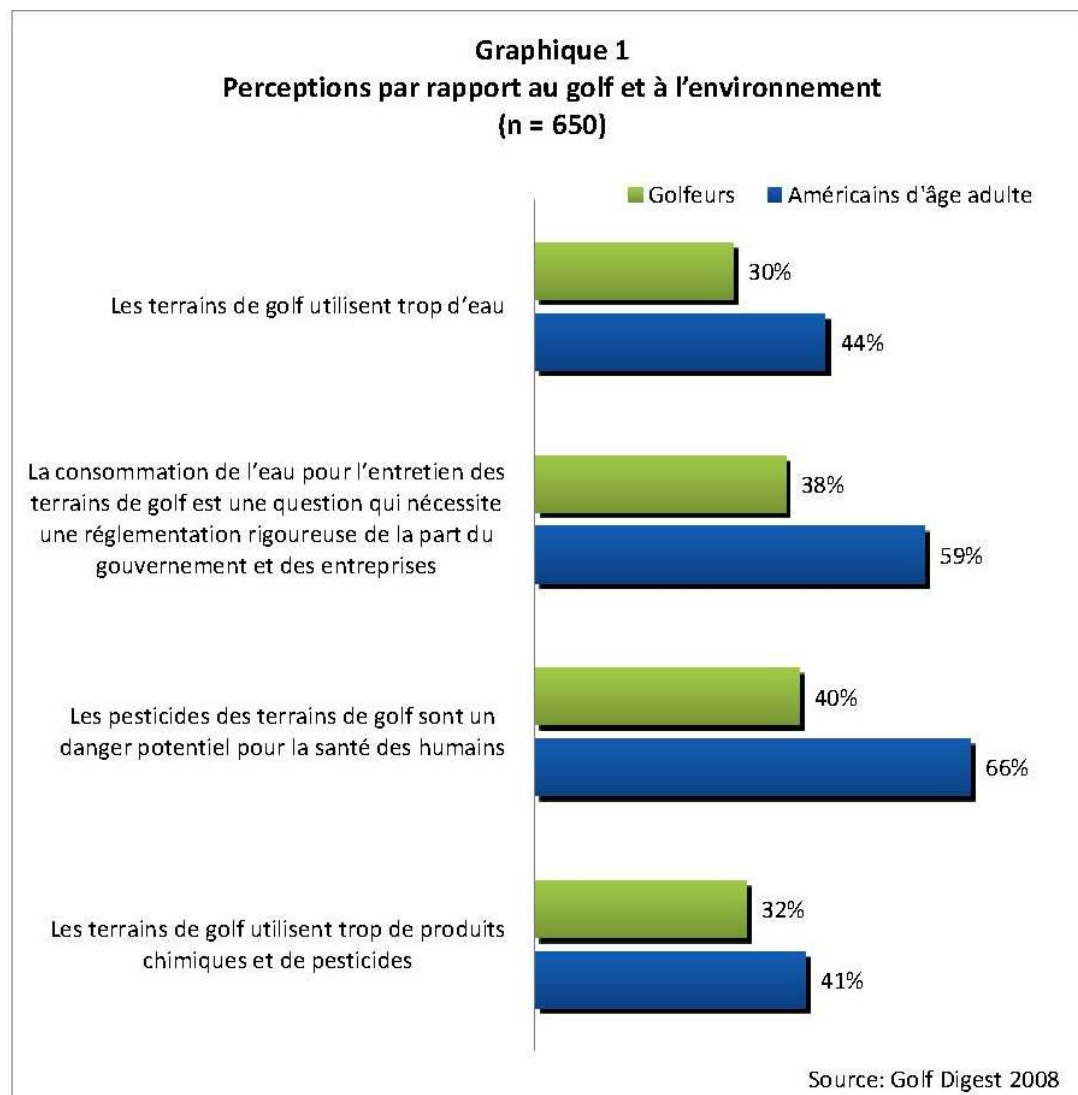
Les membres de votre personnel ou vos collègues de travail peuvent en faire de même.

Vous avez des commentaires sur le présent bulletin ! Prière de les faire suivre à:

[Maurice Couture](#),
directeur du Créneau
Tourisme de
villégiature quatre
saisons

Les golfeurs sont-ils verts?

Le nombre d'études sur les comportements des golfeurs quant à l'environnement est limité, et aucune n'a été effectuée au Québec. Toutefois, en 2008, Golf Digest a publié un sondage qui comparait la perception de 650 mordus du golf à celle de la population américaine générale en ce qui a trait au golf et à son incidence sur l'environnement (7). Selon cette étude, les golfeurs étaient surtout perçus comme étant des hommes, riches et plus vieux que les membres de la population générale sondés; en ce qui concerne les comportements par rapport à l'environnement, certaines similitudes et différences entre les deux groupes ont été notées. Par contre, tous étaient conscients de l'environnement, prenaient part à des activités comme le recyclage et s'accordaient pour dire qu'une réglementation gouvernementale est nécessaire pour s'attaquer aux questions environnementales.



Dans l'ensemble, les golfeurs semblaient croire que le golf est un sport compatible avec la protection de l'environnement, mais ils étaient moins enclins que la population générale à prendre des mesures comme le covoiturage. Le graphique 1 permet de constater que la perception des golfeurs quant aux effets de l'utilisation de l'eau et de pesticides est moins négative que celle de la population générale.

Selon l'étude du Golf Digest(7), les golfeurs pensent qu'il est nécessaire d'améliorer la gestion environnementale des terrains de golf; mais cette gestion n'incitera pas les gens à adopter ce sport pour autant.

Certains terrains de golf tentent présentement de sensibiliser les joueurs à l'environnement. D'autres essaient de les inciter à faire des travaux environnementaux et de remettre en état des terrains à titre bénévole, et sollicitent leur soutien financier pour des initiatives environnementales.

Il est clair que le golf peut devenir plus écologiquement responsable, et les nombreuses initiatives actuelles

visant à améliorer le rendement du secteur ne laissent pas place à l'inaction.

Références

- (1) Wheeler, K. et J. Nauright (2006). "A Global Perspective on the Environmental Impact of Golf Sport in Society", *Sport in Society*, 9(3). p. 427-443.
- (2) Audubon Cooperative Sanctuary Program for Golf Courses.
- (3) Audubon International (2007). *Golf's Green Bottom Line: Uncovering the Hidden Business Value of Environmental Stewardship on Golf Courses*, Audubon International, 64 p.
- (4) Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (2009), *Code de gestion des pesticides*, [<http://www.mddep.gouv.qc.ca/pesticides/permis/code-gestion/index.htm>] (page consultée le 4 novembre 2009).
- (5) Laverdière, C., Dion, S., et F. Gauthier (2007). *Bilan des plans de réduction des pesticides sur les terrains de golf*, Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, 54 p.
- (6) Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (2009). *Les Phénix de l'environnement*, édition 2009, [<http://www.mddep.gouv.qc.ca/Phenix/2009/5-realisation-entrep.htm>] (page consultée le 28 octobre 2009).
- (7) Golf Digest (2008). *Golf and the Environment. Golfer Perceptions and Attitudes Concerning the Game and its Relationship with the Environment*, Golf Digest Publication, Research Resource Centre, 25 p.

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

TOURISME LAURENTIDES
CLD D'ANTOINE-LABELLE

TOURISME Mont-Tremblant
CLD ARGENTEUIL - MIRABEL - DEUX-MONTAGNES

CLD LAURENTIDES

CLD des Pays-d'en-Haut

ACCORD
Laurentides
Circuit d'excellence
Tourisme de village
quatre saisons