



Le Globe-Veilleur édition
LES LAURENTIDES

En collaboration avec

RÉSEAU de VEILLE en TOURISME
CHAIRE de tourisme Transat ESG UQAM

Partenaires du Système de veille et d'indicateurs touristiques des Laurentides
OCTOBRE 2011



Ce e-bulletin est coordonné par le Créneau d'excellence Tourisme de villégiature 4 saisons:

[Cliquez ici](#) si vous éprouvez de la difficulté à lire ce message

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): [Innovation et différenciation dans les spas](#), par Maïthé Levasseur.

STRATÉGIES & PRODUITS

Des randonnées gourmandes dans les Alpes suisses

Depuis maintenant quatre ans, la région de Morgon, en Suisse, propose des randonnées avec étapes gourmandes, le premier dimanche du mois d'août. L'événement « Goûts du Terroir au fil de l'eau » propose deux itinéraires (8 ou 15 kilomètres) de 7 ou 9 étapes. Un petit déjeuner à la ferme avec produits fait maison, fromages des alpages, traditionnelle raclette ou encore meringues à la crème double, pour en nommer quelques-unes. Et les mets dégustés tout au long de la randonnée sont accompagnés de vins valaisans. L'activité s'adresse à toute la famille puisque les circuits sont aussi ponctués d'aires de jeux.



Source : www.valais.ch

[Cliquez ici](#) pour consulter l'article.

L'éco-canoë, vous connaissez?

La région de la Vienne, en France, propose des circuits de canoë balisés qui permettent la découverte du milieu naturel et du patrimoine. Chaque itinéraire, de 3, 7 ou 12 kilomètres débute par un panneau illustrant le trajet ainsi que l'emplacement des bornes éducatives. Les pagayeurs ont également accès à des fiches informatives étanches. Des bornes disposées le long du parcours interrogeront les randonneurs, qu'ils soient côté terre ou côté rivière, sur l'environnement et le patrimoine. L'expérience permet d'apprendre à se repérer dans la nature, à identifier des espèces animales et végétales, à reconnaître la présence humaine dans le paysage et à démystifier le cycle de l'eau, tout en pratiquant le canoë.

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

La planche à pagayer debout gagne du terrain

Originaire d'Hawaï, la pratique du stand up paddlesurfing (SUP) ou de la planche à pagayer debout ne date pas d'hier. Les plages d'Hawaï accueillent ces planchistes depuis les années '60. Mais plus récemment, on en observe la pratique un peu partout dans le monde, en mer ou sur d'autres types de plans d'eau. Le SUP remporte beaucoup de succès auprès des célébrités, aidant à la promotion de ce sport. Plus facile que le surf, cette activité peut s'apprendre très rapidement et les femmes semblent y prendre particulièrement goût. Certains grands hôtels offrent d'ailleurs l'équipement et des leçons à leurs clients. C'est notamment le cas d'établissements d'Hawaï mais aussi de la Floride.



Source: hotels.uptake.com

BONNES PRATIQUES

La communication : une des clés pour une clientèle heureuse

Selon l'auteure Meredith Estep, la façon dont une entreprise interagit avec sa clientèle exerce un plus grand impact sur la réputation de l'organisation que le produit offert lui-même, ou encore que le prix. Elle propose quelques trucs pour favoriser de bonnes relations avec nos clients par une bonne communication :

- Recourez à un langage clair et évitez le jargon technique.
- Racontez une histoire plutôt que d'énumérer les caractéristiques d'un produit.
- Évitez d'interrompre le client.
- Adoptez un discours positif («voici ce qu'il est possible de faire» plutôt que «vous ne pouvez pas...»)
- Demandez du feedback : demander au client s'il y a quelque chose que vous pourriez faire pour améliorer son séjour.
- Écoutez, écoutez et écoutez encore.

[Cliquez ici](#) pour plus de détail.

WEB & NOUVELLES TECHNOS

Vail Resorts annonce une 2e génération de son application photo EpicMix

L'application EpicMix proposée par Vail Resorts pour ses six stations de ski permet au skieur ou au planchiste de prendre des photos sur les pistes et de récupérer ces images sur un compte EpicMix. Grâce à la technologie RFID intégrée à la passe de saison ou au billet de remontée, les visiteurs pourront se faire photographier par des professionnels qui les poseront en pleine action, en groupe, lors d'un cours, etc. Ces clichés seront directement envoyés dans le compte du sujet photographié ou dans celui des parents dans le cas d'enfants. Ces photos, acheminées gratuitement en basse résolution, serviront à être partagées sur Facebook et Twitter. Les clients auront l'option de les acheter en haute résolution.

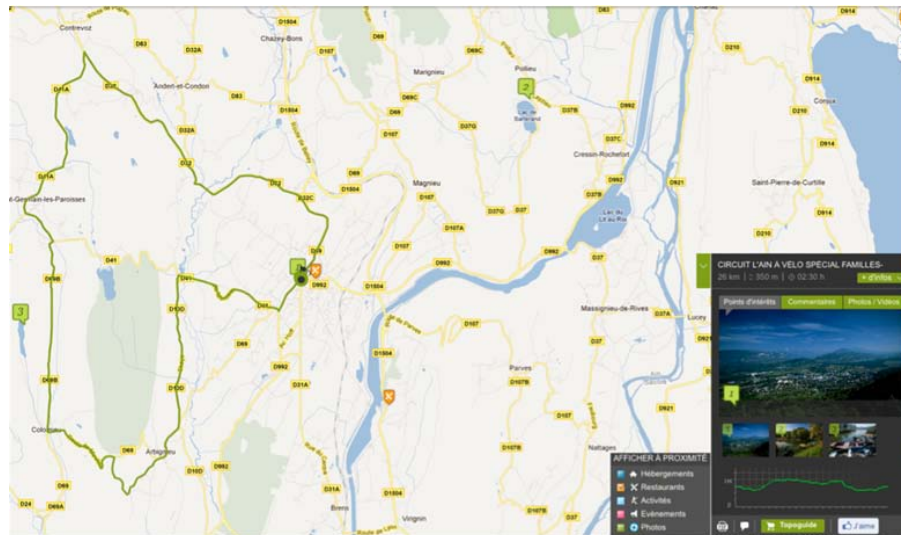


Source : www.eglobaltravelmedia.com

[Cliquez ici](#) pour lire l'annonce.

Site Web bien pensé : Randonnées dans l'Ain

Le site des randos dans l'Ain présente de façon très efficace l'offre de randonnées à bicyclette, à pied, en vélo de montagne, en raquette et à cheval de cette partie de la région Rhône-Alpes en France. Chacun des itinéraires est bien identifié sur Google Maps accompagné d'informations comme la longueur du trajet, le dénivelé ainsi que la durée. Aussi, selon les items sélectionnés, on peut y voir les lieux d'hébergement, les restaurants, les activités et des photos de l'endroit. Mais une visite sur le site s'impose pour visualiser le tout.



Source : www.ain-rando.com

[Cliquez ici](#) pour visiter *le site des randos dans l'Ain*

Une application pour les réservations de dernière minute

The Very Last Room propose aux clients de réserver une chambre d'hôtel pour le soir même à un prix qui décroît en fonction du temps qui avance. Ainsi, chaque jour à partir de midi, le tarif pour une chambre le soir même baisse de 15 %, puis il diminue en temps réel jusqu'à 2h du matin où le rabais peut atteindre 60%. Cette application, disponible à l'automne 2011, offrira d'abord des chambres d'hôtels de Paris, Lyon et Marseille.

[Cliquez ici](#) pour consulter la nouvelle.



Source : www.theverylastroom.com

TENDANCES ET MARCHÉS

Le facteur le plus important dans le choix d'un hôtel... la propreté !

Selon un sondage publié dans le USA Today et réalisé auprès de 1000 personnes sur le 1er facteur de choix d'un hôtel, la propreté récolte 43% des votes alors que la sécurité arrive au 4e rang avec seulement 11%. Voici le détail des résultats :

- Propreté : 43%
- Prix : 23%
- Localisation : 19%
- Sécurité : 11%
- «Je ne sais pas», autres ou aucun de ces choix : 4%

[Cliquez ici](#) pour plus de détails.

Des indicateurs clés pour mesurer la performance des spas

Tout comme le RevPar, le tarif quotidien moyen (ADR) et le taux d'occupation moyen dans la gestion hôtelière, des indicateurs pour une meilleure gestion des spas sont de plus en plus utilisés. Voici quatre indicateurs clés pour mesurer la performance d'un spa (pour éviter une mauvaise interprétation, les termes ne sont pas traduits) :

Spa Utilisation Ratio (SUR)	Heures de traitement vendues / Heures de traitement disponibles
AverageTreatment Rate (ATR)	Revenus générés par les traitements / Nombre de traitements vendus
Revenue Per Available Treatment Hour (REVPATH)	Revenus de traitements / (Salles de traitement * Heures disponibles)
Spa Revenue per Occupied (hotel) Room (SREVPOR)	Revenus de traitements / Chambres occupées

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

PENSEZ AUTREMENT

Des maisons dans les arbres

Située à 30 minutes de la ville de Seattle, dans l'État de Washington, The Treehouse Point est un centre d'hébergement en nature où le client peut choisir une chambre... dans un arbre ! Il ne s'agit pas là de simples cabanes rustiques mais plutôt de véritables maisonnettes, robustes, décorées avec soin, chauffées, branchées à l'électricité, équipée d'un lit des plus douillet, d'un

bureau, de livres et de cd. Les toilettes et douches communes sont accessibles par un sentier à partir de chaque maison. Voilà un bel exemple de combinaison entre le luxe et le plein air.

[Cliquez ici](#) pour consulter la nouvelle



Source : www.treehousepoint.com

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Station de ski : recycler les eaux usées pour fabriquer de la neige

La station de ski SnowBowl, en Arizona, utilisera 180 millions de gallons d'eau usée, plutôt que de l'eau potable, pour fabriquer de la neige. Il s'agit de la première station au monde à recourir à 100% aux eaux usées pour produire de la neige. Elle achètera ces eaux à une usine de traitement de Flagstaff à 25 kilomètres du réservoir des San Francisco Peaks où elles seront transférées avant d'être transformées en neige. SnowBowl est une grande station où culmine le plus haut point de l'État, à 3 852 mètres, le Humphreys peak.

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

EcoCamp Patagonia : un site carbone neutre

Les technologies vertes sont à l'honneur dans le domaine EcoCamp Patagonia situé au Chili. Ce centre de plein air de la Patagonie exploité par Cascada Expediciones fonctionne avec de l'énergie 100% renouvelable et est conçu spécialement pour permettre au visiteur de vivre une expérience grande nature tout en minimisant son impact sur celle-ci. L'hébergement consiste en une série de dômes, inspirés des habitations des peuples autochtones de l'endroit, qui, par leur forme arrondie et leur couleur verte, s'harmonise bien avec le paysage environnant. L'hydroélectricité et l'énergie solaire sont utilisées pour le chauffage et l'éclairage. La toilette fonctionne avec un système de traitement et de compostage plutôt sophistiqué. Les visiteurs sont aussi bien sensibilisés à se conformer aux politiques de l'organisation quant à la gestion des déchets lors de leur séjour ainsi que de leurs randonnées dans la région. Certifié ISO 14001, l'entreprise s'est vue décorée de plusieurs distinctions pro-environnementales.



EcoCamp Patagonia – Torres del Paine, Chile

Source : www.yourtravelchoice.org



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

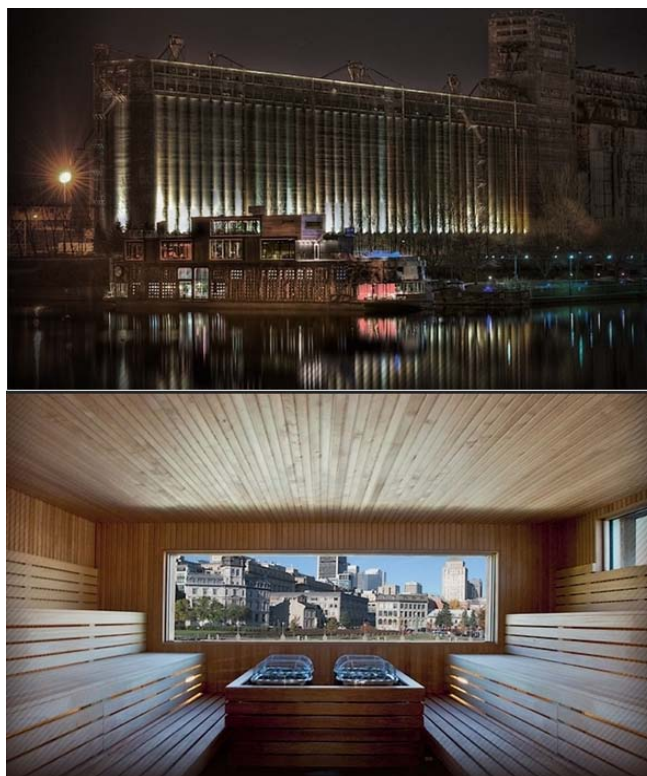
Innovation et différenciation dans les spas

Analyse rédigée par Maïthé Levasseur.

Une innovation réussie résulte de la rencontre de la différenciation et des besoins des consommateurs. Chacun tente d'offrir une expérience mémorable et, plus important encore, des résultats concrets sur la santé et le bien-être des clients. Se distinguer par un design raffiné, une architecture originale ou pro-environnementale, offrir des traitements exclusifs ou optimiser l'utilisation des ressources naturelles locales, rien n'arrête l'industrie des spas dans la course à l'innovation.

Design audacieux et ancré dans le milieu

Construit sur un ancien traversier, le spa Bota Bota est amarré aux Quais du Vieux-Port de Montréal; on peut y vivre une expérience particulière de bien-être en milieu à la fois urbain et maritime. La firme Sid Lee Architecture a d'ailleurs reçu un Lion d'or à Cannes lors du Festival international de la créativité, dans la catégorie «Design», pour ce nouvel attrait du Vieux-Montréal.



Le centre de villégiature et spa Stonewaer Cove reçoit ses clients dans des cabanes sur pilotis au cœur de la Mark Twain National Forest. Ainsi juchées et largement vitrées, les salles de détente et de massage offrent un lieu en symbiose avec la nature.



Vers des soins santé plus poussés

De nombreux spas ont pris le virage vers la santé et le bien-être, et cette tendance semble perdurer. Selon Amy MacDonald, consultante dans le développement de spas, le segment de clientèle qui recherche un style de vie santé est en hausse. De plus en plus d'individus sont en quête d'une certaine spiritualité.

Parmi les établissements donnant des soins de santé plus avancés, mentionnons le [Sanctuary Spa](#), en Arizona, qui a récemment fait suivre une formation spécialisée à tous ses thérapeutes, désormais qualifiés pour effectuer des massages thérapeutiques aux personnes atteintes d'un cancer. De plus, le spa [London Syon Park](#) du Waldorf Astoria s'est affilié à un chirurgien plastique afin de développer des soins avancés de rajeunissement non chirurgicaux.

De telles offres ne rejoignent habituellement pas la majorité de la clientèle, mais permettent à l'établissement de se différencier des autres, ce qui peut néanmoins être rentable.

Pionniers dans les pratiques environnementales

Dans la perspective d'inscrire l'ensemble de l'établissement dans un véritable esprit de bien-être, des pratiques respectueuses de l'environnement sont de mise afin d'assurer une certaine crédibilité. De nombreux spas suivent cette ligne directrice et certains se démarquent par leurs innovations. Situé dans une réserve de l'UNESCO en Malaisie, le spa [Andaman](#) n'utilise que des produits et traitements 100% certifiés biologiques. Le principal défi quant aux traitements verts est leur efficacité; il importe donc de prendre le temps de bien les tester.

L'architecture peut également être une façon de faire figure de précurseur en matière d'environnement. Par exemple, le Spa [Mont Saint-Hilaire](#) en Montérégie utilise un système géothermique. Les bassins extérieurs chauffés d'un spa sont très énergivores, particulièrement pendant la saison hivernale. Verte et renouvelable, la géothermie permet au Spa Mont Saint-Hilaire de combler presque tous ses besoins énergétiques: chauffer et climatiser un bâtiment de 7 500 pi², faire fondre la neige sur les sentiers et maintenir la température des bassins. Cette technologie est coûteuse au départ, mais elle permet à l'établissement d'économiser substantiellement par la suite sur les frais d'énergie.

À l'échelle d'une destination touristique

Désigné comme une réserve de biosphère par l'Unesco, le [Spreewald Therme](#) en Allemagne est une station thermale qui utilise de l'eau minérale située à plus de 1 300 mètres sous la terre et composée de minéraux et de sels semblables à ceux de la mer Morte. À la découverte de cette source d'eau, la destination a rapidement gagné en popularité grâce à la fondation de plusieurs spas, hôtels et resorts offrant des soins corporels. Une route thématique, kurortroute (routes des spas, en français) ainsi qu'un sentier cyclable sillonnent la communauté. Attrait central de la région en tant que spa de destination, le Spreewald Therme est un complexe moderne de neuf piscines alimentées par l'eau de la source. À des degrés différents (variant entre 18 °C et 38 °C), ces piscines couvrent 772 m².



Source: The New York Times

La Chine, en pleine expansion touristique, accueillera prochainement un resort basé sur des sources d'eau chaude, le Liaoning Wulong International Hot Spring Town. Le coût global du projet s'élèvera à plus dix milliards de dollars américains. Les créateurs souhaitent rivaliser avec des lieux réputés mondialement tels qu'Evian en France.

Charme historique et traditions ancestrales

La ville de Bath, au Royaume-Uni, est associée à l'hydrothérapie depuis l'Empire romain et a été également très populaire à l'époque georgienne. L'organisme English Heritage a récemment confirmé la création du premier hôtel spa depuis plus de 100 ans. La ville se réapproprie donc ce patrimoine architectural et culturel. Toujours au Royaume-Uni, un luxueux spa, [Ellenborough Park](#), a été construit sur une propriété du 16^e siècle dans la région de Cotswolds.

Les spas inspirés par les cultures ancestrales ont vraiment la cote. La dernière décennie a vu la prolifération des établissements «zen» d'influence asiatique. Aujourd'hui apparaissent des spas s'inspirant des traditions amérindiennes. On y offre des rituels basés sur des remèdes anciens et des traitements liés à la terre. Dans les hôtels Marriott de Dubaï du Qatar, les spas Saray offrent un voyage à travers l'histoire et la culture du Moyen-Orient. Au Québec, l'[Auberge du Lac-Taureau](#) offre un forfait amérindien.

Vers des soins nouveaux ou un raffinement extrême

Ayant développé un véritable «art de chatouiller», un spa de Madrid, le [CosquilleArte](#), ne titille pas et ne déclenche pas le fou rire. Il s'agit plutôt d'un traitement en douceur visant le corps et l'esprit.

L'aromathérapie est également une avenue innovante. Au [NoMi Spa](#) du Park Hyatt de Chicago, on propose une expérience sensorielle complète, où des spécialistes personnalisent un mélange d'huiles essentielles intégré à toutes les étapes du traitement.

En matière de raffinement, mentionnons le nouveau Spa Six Senses de l'Hotel Missoni au Koweït qui offre une variété de traitements dans un décor haut de gamme.



Source: [Luxe Magazine](#)

L'industrie des spas s'est depuis longtemps définie comme une composante d'un mode de vie sain plutôt que comme un luxe frivole. L'esprit du moment: authenticité, prévention et design.

Source :

- Bagel Storck, Ann. «Next-Generation Spas», *Hotels*, juin 2011.
- Bradley, Kimberly. «[Hot Water Below Brings Pleasures Above in Germany](#)», *The New York Times*, 26 août 2010.
- Discover Spas. «[New Spa Treehouses to Premier at Stonewater Cove Resort on the Shores of Beautiful Table Rock Lake Memorial Day Weekend](#)», *Discoverspas.com*, 3 février 2011.
- Gayot.com. «[The Current Spa & Salon - Native American Rituals in Washington State](#)», *Gayot.com*, juin 2010.
- Gayot.com. «[CosquilleArte, the World's First Tickle Spa, Debuts in Madrid](#)», *Gayot.com*, juillet 2011. .
- RHMM Editorial Staff. «[Top Ten luxury spa openings in 2011](#)», *Hospitality World Network*, 10 août 2011.
- Lafrance, Annie. «Des spas urbains dépayants à Montréal», *Le Soleil*, 28 juillet 2011.
- Luxe Magazine. «[Six Senses Spa opens at Hotel Missoni Kuwait](#)», [luxemagazine.com](#), mai 2011.
- Perreault-Labelle, Anick. «La géothermie est aussi rentable pour les petits projets», *Les Affaires*, 23 avril 2011.
- Spa Opportunities. «[English Heritage grant for Buxton spa hotel](#)», *Spaopportunities.com*, 8 juillet 2011.
- Spa Opportunities. «[Spa opens at historic estate](#)», *Spaopportunities.com*, 15 juin 2011.
- Turenne, M. «Sid Lee: La créativité absolue fait recette», *Les Affaires*, 9 juillet 2011.
- STourisme Hôtellerie (Vanessa), «[Projet de plus d'un milliard d'euros en Chine pour concurrencer les plus grandes références du thermalisme](#)», *Tourismehotellerie.fr*, 17 août 2011.

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 : Edition 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.



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

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 - RIVIÈRE-DU-NORD
ACCORD Laurentides
CLD des Pays-d'en-Haut