

En collaboration avec:



Ce e-bulletin est coordonné par :



Édition Février 2014

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):

[Bonifier vos activités par une interprétation dynamique du milieu naturel](#)

Par Nadège Domergue

STRATÉGIES ET PRODUITS



Déclinaison du sauna finlandais

En Finlande, le sauna prend des formes étonnantes et semble pouvoir s'implanter n'importe où. Le sauna en glace est fait de gros blocs gelés laissant passer une lumière diffuse créant du même coup une ambiance particulière. La vapeur y est moins chaude que dans un sauna classique, mais assez pour créer un bain de vapeur. Le sauna mobile prend la forme que l'on veut bien lui donner. Dans un camion de pompier, dans une cabine téléphonique, sur un ponton en plein lac. La municipalité de Teuva fait du sauna «de poche», ou mobile, un événement annuel. Le sauna culturel, quant à lui, propose des événements à même ses installations.

[En savoir plus](#) +



Des traîneaux à chiens pour bambins

Depuis l'hiver 2013-2014, les tout-petits peuvent faire du traîneau à chiens de façon autonome à la station française Praz de Lys Sommand. Le [Baby Traîneau Park](#), est conçu pour initier les petits de 3 à 7 ans aux sports de traîneaux. Le parc est entièrement clôturé et les chiens qu'on y trouve sont élevés spécifiquement pour interagir avec de jeunes enfants.

[En savoir plus](#) +

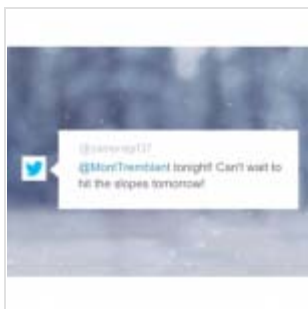
Bienvenue randonneurs: un label des Cantons-de-l'Est

Les établissements d'hébergement des Cantons-de-l'Est qui obtiennent la certification Bienvenue randonneurs promettent d'offrir un service adapté aux besoins de cette clientèle active. Voici trois exemples de critères auxquels les lieux d'hébergement doivent répondre pour adhérer au label Bienvenue randonneurs:



- Louer ou prêter, sur place ou par une entreprise tierce à proximité, de l'équipement relatif à la randonnée comme des bâtons de marche ou des crampons.
- Offrir un service de restauration ou de boîte à lunch sur place en considérant les besoins nutritionnels des clients randonneurs.
- Avoir du personnel formé pour répondre aux questions techniques des randonneurs.

En savoir plus +



Détournement de skieurs vers Banff

Suivre les conversations de ski sur Twitter, identifier quelques influenceurs qui indiquent leur intention de faire un voyage à Tremblant, Whistler ou encore à Telluride et leur offrir un week-end à Banff, toutes dépenses payées; voilà la stratégie de détournement orchestrée par l'office de tourisme de Banff et Lake Louise. L'opération #SkiJack (qui vient de *hijack*, c'est-à-dire détournement) a un potentiel viral important. Voir la [vidéo](#) pour mieux saisir la campagne.

En savoir plus +

BONNES PRATIQUES



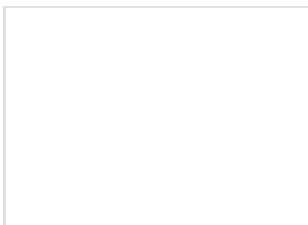
Guide pour une campagne de courriels efficace

L'agence marketing Pure360 offre une marche à suivre pour réaliser une campagne de courriels. Une telle offensive consiste à envoyer des courriels personnalisés et ciblés. Voici les 4 étapes proposées:

- Stratégie: Déterminer clairement le but de la campagne et les ressources pour la réaliser.
- Message: Identifier les idées clés à transmettre et élaborer un design cohérent. L'objet du message est très important pour maximiser le taux d'ouverture.
- Liste de contacts: Elle doit être à jour. Vérifier le ciblage de la liste par rapport au contenu.
- Envoi: Tester le message sur différentes messageries avant l'envoi en masse. S'assurer de l'envoyer au bon moment, le *timing* est important.

En savoir plus +

WEB ET NOUVELLES TECHNOS



La réalité augmentée pour sensibiliser

La réalité augmentée, cette technologie qui permet de superposer des informations sur l'écran d'un mobile lorsqu'il capte une image en direct, sera utilisée au Rocky Mountain Arsenal (RMA) National Wildlife Refuge auprès des jeunes. Afin de les sensibiliser à la préservation de la nature, l'application actuellement en développement intégrera, de façon virtuelle, des animaux en voie de disparition



dans leur habitat naturel ainsi que de l'information pour mieux saisir l'importance de préserver la nature.

[En savoir plus](#) +

GESTION ET RESSOURCES HUMAINES



Un service personnalisé: une tendance forte

Une étude publiée par InterContinental Hotels Group révèle l'importance d'un service sur mesure et personnalisé pour les voyageurs. Pour les 18 à 34 ans, cela signifie de pouvoir, par exemple, obtenir des films ou de la musique en fonction de leurs goûts; alors que les 65 ans et plus veulent des options saines en regard de l'alimentation. L'étude indique aussi qu'en général, les voyageurs souhaitent vivre des expériences authentiques et mémorables tout en profitant du confort que l'on trouve à la maison.

[En savoir plus](#) +

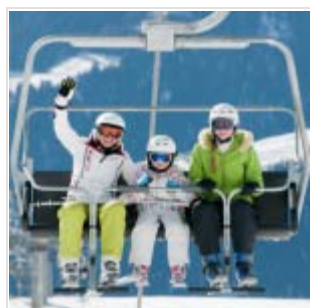


Servir le client avec le sourire, facile à dire!

L'expression d'émotions positives fait partie intégrante du service client, mais lorsque ces émotions sont feintes, les répercussions sont néfastes à la fois pour le client, l'employé et l'organisation. Accueillir le client en arborant son plus beau sourire est la règle la plus universelle pour quiconque travaille en service à la clientèle. Idem pour le personnel des centres d'appels, à qui l'on apprend comment avoir le «sourire dans la voix». Les employés de première ligne réalisent donc un travail émotionnel, c'est-à-dire qu'ils doivent exprimer des émotions prescrites par leur employeur. La qualité de cette performance est cruciale pour l'organisation, car l'expression d'émotions appropriées influence fortement la satisfaction du client et sa fidélisation.

[En savoir plus](#) +

TENDANCES ET MARCHÉS



Rapport de mi-saison pour les stations de ski américaines

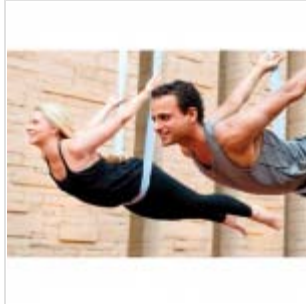
Voici quelques informations provenant de diverses sources sur la performance des stations de ski aux États-Unis en ce début de février 2014.

- La saison 2013-2014 affiche jusqu'à maintenant une performance variée selon les régions.
- Plusieurs stations de la côte Est ont connu des périodes de redoux dommageables.
- De nombreux centres de villégiature de la côte Ouest ont souffert d'une baisse historique de précipitations neigeuses en début de saison.
- En Californie, les domaines skiables enregistraient la plus faible quantité de neige reçue à date en saison depuis 1971-72.

Ces stations connaissent un déclin du nombre de visiteurs; certaines jusqu'à 50% par rapport à pareille date l'an dernier.

- Les conditions dans les stations du Colorado sont plutôt favorables. Les performances de décembre indiquent une hausse de 7% par rapport à l'année précédente.

En savoir plus +



Tendances spa et bien-être pour 2014

Les spécialistes de SpaFinder Wellness 365 présentent leur top 10 des tendances dans l'industrie des spas et du bien-être. Elles sont décrites en détail dans le [rapport en ligne](#); en voici cinq:

1. Hôtels santé. Les services permettant de poursuivre de bonnes habitudes d'activités physiques, d'alimentation et de bien-être s'étendent dans les hôtels.
2. Bien-être branché. Les outils pour favoriser et suivre l'évolution de notre bien-être se multiplient.
3. Sources thermales. Elles font parties de la tradition du spa et offrent une expérience toujours très courue.
4. Antigraivité. Pour lutter contre le stress, on propose des activités donnant la sensation de flotter dans les airs ou sur l'eau, que ce soit par le yoga ou par la détente.
5. Entraînement intense. Les courses d'aventure extrême et les triathlons recrutent de plus en plus d'adeptes.

En savoir plus +

PENSER AUTREMENT



Taxi traîneau à chiens

Le Kirkeness Snowhotel, en Norvège, tire profit du froid et la neige de plusieurs façons. Depuis peu, il offre un service de taxi en traîneau à chiens entre l'aéroport et l'hôtel. Les passagers peuvent enfile une combinaison thermique; le trajet dure 45 minutes. Il s'agit d'une première dans l'industrie du taxi!

En savoir plus +

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES



Des initiatives durables qui se démarquent

Le World Travel and Tourism Council révélait récemment les finalistes des Tourism for Tomorrow Awards. Cette prestigieuse reconnaissance célèbre les bonnes pratiques de l'industrie touristique en matière de développement durable. Voici deux exemples:

- [Le Géopark Burrens & Cliff of Moher \(Irlande\)](#): L'organisme représente une destination de 560 kilomètres carrés accueillant 850 000 visiteurs par année. Il rassemble quelque 45 entreprises écotouristiques certifiées. L'environnement constitue la priorité de cette communauté. Très actif dans la communauté, le Géopark a participé à un projet pilote visant à créer des standards en écotourisme en Irlande.

- [L'Écolodge Chepu Adventures \(Chili\)](#): La durabilité constitue le mantra de cette petite entreprise chilienne. La simplicité règne. L'écolodge est conçu de matériaux durables et recourt à l'énergie renouvelable. Les propriétaires réinvestissent constamment dans des initiatives leur permettant de réduire leur empreinte écologique. Une partie de ces investissements consiste à éduquer les visiteurs.

[En savoir plus](#) +

ANALYSE DU RÉSEAU DE VEILLE EN TOURISME



Photo Jérôme Chevreau

Bonifier vos activités par une interprétation dynamique du milieu naturel

Les activités d'interprétation impliquent une forte participation du visiteur et transforment sa visite en une expérience mémorable. Il s'agit d'un art accessible pour quiconque souhaite interagir avec son public.

[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.