

RAPPORT ANNUEL 2012-2013

ASSOCIATION TOURISTIQUE RÉGIONALE DES CANTONS-DE-L'EST



TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidente	1
Message du directeur général	3
Rapport d'activités	5
Plan d'action 2013-2014.....	16
Budget prévisionnel 2013-2014.....	19
Comités et équipe de Tourisme Cantons-de-l'Est	20

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Avant d'aborder le bilan de la dernière année, permettez-moi d'abord de vous remercier de m'avoir accordé votre confiance pour une deuxième année à la présidence de Tourisme Cantons-de-l'Est. Il s'agit d'une expérience riche et variée mais qui requiert également une bonne dose de diplomatie, d'écoute et d'ouverture. La dernière année fut particulièrement productive malgré un changement de gouvernement à Québec. Vous vous rappelez sans doute que nous avons reçu en mai 2012, ici à Sherbrooke, à la fois les Assises annuelles et les Grands Prix du tourisme québécois. Ce fut un événement important pour notre région qui était l'hôte de toute l'industrie touristique du Québec. Mais ce fut aussi un moment stratégique très significatif pour notre industrie puisque la ministre du Tourisme de l'époque Nicole Ménard, y a présenté le résultat des deux années précédentes de consultation au sein des partenaires de l'industrie touristique de tout le Québec en dévoilant *Le Plan de Développement de l'Industrie Touristique 2012-2020* (PDIT).



Ces consultations et ce PDIT ont certainement des valeurs et des racines assez importantes dans l'industrie et ses partenaires, puisque l'ensemble de ceux-ci ont manifesté leur appui à ce plan dès que le nouveau ministre du Tourisme fut nommé après les élections provinciales de septembre 2012 qui nous ont donné un nouveau gouvernement. C'est ainsi que le ministre Pascal Bérubé fut rapidement sensibilisé à l'importance de ne pas rejeter le PDIT comme c'est souvent le cas lorsqu'un nouveau gouvernement prend place. Cette mobilisation de l'industrie a porté fruits et le nouveau gouvernement, conscient de l'importance économique de l'industrie touristique, a confirmé la totalité des fonds du ministère du Tourisme dans le budget spécial du Québec de l'automne 2012, malgré des coupures importantes dans plusieurs autres ministères. Les principales interventions prévues dans ce Plan ont également été confirmées au même moment.

Par ailleurs, à titre de gestionnaire d'un des attraits majeurs du Québec et comme membre de l'Association québécoise de l'industrie touristique (AQIT), j'ai le privilège de siéger sur le comité Enjeu et sur le comité des suivis du PDIT de l'AQIT. Voici les 3 priorités qui guideront les efforts de représentation et de lobbying effectués par l'AQIT à court et moyen terme :

- Améliorer l'accessibilité aérienne au Québec et dans les régions
- Confirmer le Programme d'aide au développement des attraits touristiques (PADAT), ce qui a été fait en mars dernier, d'établir rapidement les critères de sélection des projets et de faire preuve de flexibilité dans le critère relatif au positionnement international dans le sens qu'on ne peut demander à une entreprise d'avoir un tel positionnement dans ses années de développement
- Traiter rapidement la question des ressources humaines et de la saisonnalité des entreprises ainsi que de l'impact de la loi de l'assurance-emploi et de possibles modalités que le gouvernement provincial pourrait mettre en œuvre pour amoindrir l'impact de la loi fédérale

Tourisme Cantons-de-l'Est a aussi été actif lors du sommet sur la saisonnalité à l'automne 2012 ainsi qu'aux Assises du tourisme qui précédaient le Gala national à Gatineau il y a quelques semaines. Les préoccupations relevant de la très grande saisonnalité de notre industrie qui handicape la rentabilité de nos entreprises, de même que l'investissement nécessaire à la mise à niveau des produits existants et au développement de nouveaux produits et services ont été au cœur de ces réflexions. On y a senti la volonté du ministre Bérubé de mettre en œuvre plusieurs mesures du PDIT. La création d'une direction du Tourisme à Investissement Québec et la volonté de réduire significativement les délais d'examen de dossier sont des objectifs avoués du Ministère. Actuellement, les mesures prévues permettant aux entreprises et aux organismes de planifier leur développement sont prêts à agir. Tout n'est peut-être pas parfait, mais on peut dire que dans notre secteur d'activités, l'élection n'a pas causé de retards importants dans la mise en œuvre du PDIT.

Plus régionalement, et dans la foulée du plan provincial, Tourisme Cantons-de-l'Est a aussi procédé à une vaste consultation dans la région afin d'élaborer notre propre Plan de match 2013-2020 où on y jumelle le développement et le marketing, question d'en retirer un maximum de synergie. Le plan a été adopté par le CA et a reçu plusieurs commentaires élogieux de membres qui disent se reconnaître dans ce plan, preuve d'une consultation fructueuse.

Nous avons aussi renouvelé notre partenariat sur le développement de l'offre (FDOT/EPRT) avec les Conférences Régionales des Élus (CRE) de l'Estrie et de la Montérégie ainsi qu'avec le ministère de la Culture et des Communications, après avoir renégocié pendant près d'un an avec Tourisme Québec qui souhaitait « uniformiser » un peu plus le modèle de partenariat au développement en s'inspirant de ce qui avait été élaboré dans certaines régions, notamment ici dans les Cantons-de-l'Est. Cela nous a permis de tisser des liens renouvelés avec la CRE de l'Estrie tout particulièrement. Conséquemment, nous avons aussi profité de l'occasion pour entreprendre un rafraîchissement de nos relations avec nos partenaires rapprochés que sont les CLD de l'Estrie.

Par ailleurs, comme nous l'avions annoncé lors de l'AGA de 2012, nous avons consulté nos membres du segment de l'hébergement afin de valider une proposition de majoration de la taxe d'hébergement à 3 \$ la nuitée. Une proposition de consultation élaborée par notre comité de l'hébergement a été déposée et adoptée au CA de septembre et le mandat de consultation a été confié au DG assisté par les membres du CA dans les territoires lorsque possible. Ce fut un mandat exigeant qui s'est soldé par un vote positif d'une majorité importante des unités d'hébergement de notre région. Le dossier de consultation et la décision du CA ont été déposés au ministère du Tourisme et le dossier approuvé récemment. Le ministre des Finances devrait donner sous peu les indications précises de la date à laquelle il sera requis

pour les établissements d'hébergement d'appliquer la TSH à 3 \$. Cette majoration devrait rapporter environ 500 000 \$ de plus annuellement.

Parmi les autres activités qui méritent d'être soulignées, il y a la Mission touristique et économique de juin 2012 à Toronto où la région des Cantons-de-l'Est était à l'honneur. Tous y ont apprécié les saveurs de nos créateurs très heureux de mettre en évidence leurs produits. Et notre région a eu une autre occasion de mettre en valeur son Art de vivre en accueillant le Tournoi de golf de l'industrie touristique du Québec tenu à Bromont en septembre 2012.

Je dois vous dire qu'à plusieurs occasions, à titre de présidente, je me suis sentie fière de vous représenter. Je tiens aussi à remercier les membres de notre CA pour leur implication de qualité et leur niveau de discussions dans certains dossiers cruciaux qui ont permis d'en arriver à des conclusions porteuses pour l'avenir du tourisme dans la région. Enfin, il m'importe de souligner le degré de compétence de l'équipe de professionnels de Tourisme Cantons-de-l'Est et particulièrement le travail acharné et la persévérance d'Alain Larouche, notre directeur général notamment dans le dossier de la taxe d'hébergement. Alain en est à sa 26^e année de service avec nous et sa profonde connaissance des dossiers autant au niveau régional qu'au niveau québécois peut souvent faire la différence à plusieurs égards.

En terminant, je tiens à féliciter tous les artisans de l'industrie touristique des Cantons-de-l'Est qui contribuent à faire rayonner notre région la propulsant au troisième rang au chapitre de l'achalandage après Montréal et Québec, un accomplissement dont nous pouvons tous être fiers.

Bonne saison estivale,

La présidente du conseil d'administration,



Joanne Lalumière

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

2012-2013 : Année de consolidation et de recentrage

L'Association touristique des Cantons-de-l'Est existe maintenant depuis 35 ans. Il importe donc de faire un constat sur la maturité acquise par notre région au cours des dernières années, avant de présenter le bilan de 2012-2013, tout en se rappelant qu'il y a 25 ans, notre offre touristique se composait principalement de Ski dans l'Est, de motels et finalement, des deux plus importantes mines d'amiante au monde.... En 1987, un Sommet régional de toutes les instances décisionnelles classait en première priorité, le projet du Mont-Orford, Station touristique internationale !



Depuis une **décennie**, des investissements majeurs ont été réalisés en tourisme dans notre région, que ce soit pour mettre à niveau des attraits majeurs, que ce soit pour en créer des nouveaux, ou que ce soit pour créer ou rénover des établissements d'hébergement. Au total, ce sont près de **300 M \$ qui ont été investis** en tourisme dans les Cantons-de-l'Est.

C'est ainsi que le Zoo de Granby et Ski Bromont se sont magnifiquement rénovés, que des dizaines de millions ont été investis dans nos 4 parcs nationaux, qu'une cinquantaine de nouvelles attractions ont été créées dont l'Orford Express et le Grand Cru. Trois nouveaux hôtels sont apparus et plusieurs autres ont été rénovés. Nous avons créé avec plusieurs partenaires, un Fonds de développement de l'offre touristique et nous avons augmenté considérablement nos efforts marketing grâce au prélèvement de la taxe d'hébergement sur les nuitées.

Nous avons aussi structuré trois routes touristiques signalisées (Vins, Sommets et patrimoine), structuré le tourisme actif (randonnée, Véloroute) et finalement, démarré un chantier majeur en tourisme gourmand (Cafés de village, Créateurs de saveurs, Chefs créateurs, Printemps rosé & gourmand). De plus, nous avons rénové tous nos outils d'accueil et d'information afin de les adapter aux goûts des consommateurs (guide, cartes, web). Avec nos partenaires régionaux (CRÉ, CLD, UPA, Ministères), nous avons créé une synergie productive afin d'optimiser les rôles de chacun et de maximiser les énergies et fonds investis.

Le résultat des efforts réalisés par tous les secteurs de notre destination, c'est que nous avons maintenant un « **menu d'expériences touristiques** » **parmi les plus diversifiés, complets et originaux au Québec**. Ces réalisations ont aussi mérité à nos producteurs touristiques bons nombres de prix d'excellence aux Grands Prix du tourisme du Québec. Finalement, tout cela nous a positionné parmi les leaders des régions touristiques québécoises.

La région s'est transformée progressivement et nous avons ensemble entrepris et réalisé plusieurs chantiers. L'exercice 2012-2013 a été lui aussi fertile en activités de continuité et de consolidation.

Nous avons redéfini les cadres d'intervention et ratifié **une nouvelle Entente de partenariat** en Développement régional / **FDT (2012-2015)** avec nos partenaires habituels (Tourisme Québec, Culture/communication, CRÉ de l'Estrie et de la Montérégie-Est). Nous avons **mis à jour notre Plan de match (Marketing & Développement)** suite à une vaste consultation régionale de tous nos partenaires et nous avons adapté nos stratégies à celles du Plan gouvernemental du développement touristique sur un horizon de 2020. Les stratégies adoptées sont en parfaite continuité avec les orientations du dernier plan et on y a ajouté quelques plateformes complémentaires. Ainsi nous consolidons le tourisme actif, les routes et circuits ainsi que le tourisme gourmand. Nous allons démarrer deux nouveaux chantiers, soit une meilleure intégration du produit culturel dans l'offre touristique et d'autre part, le développement de la signature Art de vivre pour nos coeurs villageois et nos centres-villes.

Sur un autre plan, nous avons réalisé comme nous l'avions annoncé lors de la dernière AGA, une importante consultation auprès de nos membres du secteur hébergement afin de valider la proposition d'augmentation de la taxe d'hébergement à 3 \$ qui avait été déposée au CA par un comité spécial composé d'hébergements. Cette consultation a été faite entre septembre 2012 et avril 2013. Elle a donné des résultats concluants. Notre CA a donc voté en avril une proposition de majoration à 3 \$ de la TSH, laquelle a été transmise à Tourisme Québec. La décision finale appartient au gouvernement. Dans les engagements qui ont été pris par TCE au début de cette démarche, il avait été convenu de valider auprès des hébergements la proposition de majoration, puis de continuer le travail de consultation auprès des secteurs du camping et des attractions afin de vérifier comment on pourrait associer plus activement ces secteurs à nos fonds et nos interventions de promotion. Conformément aux indications données par les membres de l'hébergement pendant les consultations, les budgets supplémentaires nous permettront d'augmenter notre effort général de marketing, particulièrement sur le volet corporatif, sur les marchés hors Québec limitrophe. Nous allons aussi évaluer comment augmenter la synergie entre le positionnement de la destination Cantons-de-l'Est et ses différents sous-produits. Il est clair aussi dans notre Plan de match 2013-2020, que nous devrons réévaluer constamment nos actions de façon à demeurer pertinent à titre de partenaire de commercialisation de nos entreprises et aussi, à titre de partenaire de contenu de la destination Cantons-de-l'Est.

Au niveau des résultats atteints par notre région sur le plan de la fréquentation, d'après les données que nous avons en main actuellement, notre fréquentation est en croissance. Dans les attractions, autant en été qu'en hiver, les résultats fournis par les organisations sont majoritairement positifs. Dans l'hébergement, les statistiques de Tourisme Québec indiquent une augmentation de chambres louées de 2,9 % en 2012 et le premier trimestre de 2013 présente une augmentation de 12 % de chambres louées. Les prix moyens de location sont demeurés stables en 2012, mais fléchissent de 8 % au premier trimestre de cette année.

L'effort de consolidation de ce que tout ce qui a été développé depuis quelques années est essentiel, même en ce qui regarde la notion de « l'Art de vivre » qui apparaît imprécise pour plusieurs de nos entreprises : ce point est majeur, car ce sont bien les entreprises qui « livrent » l'expérience touristique. L'effort d'innovation et d'authenticité est tout aussi important car c'est sur la base de ces facteurs que les médias et les réseaux sociaux s'intéressent à nous. L'ajustement technologique est lui aussi très stratégique car c'est par ces corridors que nos clients nous trouvent et nous achètent via la réservation en ligne, la mobilité et les réseaux sociaux.

En conclusion, nous entrons dans une nouvelle ère de notre histoire, après 35 ans d'existence et ce n'est pas l'âge qui nous y pousse, mais la clientèle et la technologie. Ce sont là des défis très stimulants pour une destination comme la nôtre qui est habituée aux changements : nous avons été une des premières destinations touristiques du Québec au milieu du XIX^e siècle, mais tout a brûlé au tournant du XX^e. La région des Cantons-de-l'Est a redémarré son industrie touristique au milieu des années '80 et est devenue depuis ce temps un des leaders de cette industrie au Québec. Nous entreprendrons le virage du XXI^e siècle avec confiance et originalité.

Cette confiance en l'avenir nous vient du fait que vous, gestionnaires et entrepreneurs ainsi que vos entreprises, faites votre part pour innover, attirer et satisfaire le visiteur. Merci à vous.

Les administrateurs que vous délégez à notre Conseil d'administration font un travail sérieux et exercent un jugement éclairé sur les propositions qui leur sont présentées. Notre présidente Joanne Lalumière, dirige le tout d'une main de maître, avec tout autant de souplesse et d'écoute que d'adresse. Merci de votre collaboration si précieuse.

Notre personnel, compétent, loyal et dévoué, que nous avons dû encore une fois réorganiser à cause du départ à la retraite de Marie-France Bourdages et de la nomination comme directrice générale adjointe de Francine Patenaude, reçoit mes hommages et remerciements. Un directeur général sans son personnel ne peut réaliser les mandats qui lui sont confiés par les membres et l'organisation.

Bonne année 2013.

Cantons-de-l'Est : une marque. L'Art de vivre : un positionnement, une promesse !

Le directeur général,



Alain Larouche

MISSION ET PRINCIPES DIRECTEURS DE L'ASSOCIATION

Tourisme Cantons-de-l'Est a pour mission, depuis 1978, de favoriser le développement de l'industrie touristique des Cantons-de-l'Est ainsi que la promotion de ses produits touristiques sur les marchés québécois et internationaux par le regroupement, la concertation, le soutien et la représentation des intervenants touristiques de la région. Constituée à titre d'organisme à but non lucratif, notre Association regroupe 542 membres (833 entreprises) et opère sa mission sur une base de mixité des fonds publics et privés. Tourisme Cantons-de-l'Est s'associe aux valeurs de développement durable de la communauté estrienne et à ce titre s'engage à promouvoir la qualité de vie et de l'environnement dans son milieu et par ses interventions.

Les opérations de Tourisme Cantons-de-l'Est comportent cinq principaux champs d'intervention :

1. Fonctionnement démocratique
2. Accueil et information touristique
3. Marketing et développement des marchés
4. Développement de l'offre touristique des Cantons-de-l'Est
5. Rayonnement régional de l'industrie touristique

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Vie démocratique

Les instances démocratiques de Tourisme Cantons-de-l'Est se sont réunies à cinq reprises en cours d'exercice, en conseil d'administration, en plus de l'AGA. À noter qu'il n'y a pas eu de Comité exécutif, la totalité des décisions ont été prises en CA. En ce sens, le CA a aussi adopté une modification aux règlements généraux de la corporation transférant de l'AGA au CA le pouvoir d'adopter le rapport financier de l'auditeur indépendant.

Les comités actifs et mandatés par le conseil d'administration ont été ceux de l'hébergement, du membership, du FDOT, du marketing et de la politique d'accueil. Nous avons eu plusieurs rencontres d'informations / discussions avec les organisations locales de tourisme (CLD). Aussi, en cours d'exercice, plusieurs rencontres de nos clubs produits ont eu lieu afin *d'aligner correctement le tir*, particulièrement pour le produit affaires, et pour animer le produit ski alpin. Nous avons aussi consolidé nos circuits officiels. La présidente de Tourisme Cantons-de-l'Est préside aussi le comité de gestion du Fonds de développement de l'offre touristique (FDOT). Un colloque régional sur le tourisme durable et l'Art de vivre, horizon 2020, a eu lieu les 12 et 13 avril 2011. Les retombées de cet exercice se font toujours sentir. Toujours en cours d'exercice, le CA a mandaté un comité spécial du secteur hébergement dont le mandat était d'évaluer la possibilité de modifier à la hausse la taxe d'hébergement perçue dans notre région depuis 2003.

Tourisme Cantons-de-l'Est et ses membres

Au cours de la dernière année, Tourisme Cantons-de-l'Est a accueilli 37 nouveaux membres alors que 33 se sont retirés. Voici les sphères de l'industrie touristique de la région telles que représentées dans notre membership : 238 hébergements, 229 attraits, 49 restaurants, 16 CLD et corporations municipales, 10 services touristiques. Il est à noter qu'une centaine de nos membres possèdent et opèrent plusieurs activités et places d'affaires. Nous représentons donc 542 membres pour 833 entreprises et organismes.

Notre Association est active et partenaire auprès des organismes suivants :

- Association de l'industrie touristique du Canada (TIAC)
- Association des professionnels en développement économique-Estrie
- ATR associées du Québec
- Centre locaux de développement de l'Estrie (7), Haute-Yamaska et Brome-Missisquoi (2)
- Chaire Transat de tourisme du Québec (UQAM) Réseau de Veille en tourisme
- Chambre de commerce de la région sherbrookoise
- Comité de gestion de la Route des vins
- Comité de gestion de la Route des Sommets
- Comité de gestion du bassin versant de la rivière Saint-François (COGESAF), Chaudières, Champlain
- Comité de protection des paysages estriens
- Comité d'harmonisation des parcs nationaux de Frontenac, Mont-Mégantic, Yamaska et Orford
- Commission canadienne du tourisme
- Conférence administrative régionale (CAR)
- Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est
- Conseil de l'industrie bioalimentaire de l'Estrie (CIBLE)
- Conseil de la culture de l'Estrie
- Association québécoise de l'industrie touristique du Québec
- Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
- Conseil Sport Loisir de l'Estrie
- Conférences régionales des élus – Estrie et Montérégie-Est
- Corporation de gestion du Chemin des Cantons
- Corporation de l'industrie touristique du Québec (classification)
- Développement économique Canada, Estrie-Montérégie
- Emploi Québec

- Kéroul
- Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
- Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine
- Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
- Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation
- Ministère des Transports du Québec
- Ministère du Tourisme (comités marketing, ski, villégiature, cyclotourisme, comité MTO / ATR)
- Regroupement des Associations pour la protection de l'environnement des lacs (RAPPEL)
- Sentier transcanadien
- Commission régionale des ressources naturelles et du territoire de la CRÉ de l'Estrie
- Unité de Loisir et Sport Montérégie
- Travel & Tourism Research Association
- Vélo Québec
- Comité ministériel sur le tourisme hivernal

Pendant l'exercice, nous avons :

- Administré le FDOT, finalisé les négociations pour le fonds 2012-2015 et ratifié l'entente avec nos cinq partenaires: plus élevée que la précédente.
- Finalisé la mise à jour de nos plans stratégiques de développement de l'offre et de marketing, en fonction de l'univers de la marque et des recommandations du CED : Plan de match 2013-2020
- Participé à plusieurs dossiers stratégiques québécois : vélo, ski, impact de la taxe d'hébergement sur l'industrie
- Intervenu avec l'Association de l'industrie touristique du Canada (TIAC / AITC) sur le financement de la CCT et le transport aérien intra Canada
- Participé aux Assises québécoises du tourisme de 2013
- Amélioré notre sécurité informatique
- Présenté des rapports d'activités à chaque rencontre de notre CA : marketing, développement, direction générale et présidence
- Réorganisé nos ressources humaines en regard du départ à la retraite de Marie-France Bourdage
- Appliqué un code d'éthique aux administrateurs et aux gestionnaires du FDOT
- Expédié un bulletin mensuel d'information
- Géré le protocole de soutien à l'exportation pour 2012-2015 avec le DEC ainsi que plusieurs interventions avec nos membres
- Intégré les recommandations du Centre Mondial d'Excellence des Destinations à nos plans stratégiques
- Finalisé l'étude sur les impacts du réchauffement climatique sur notre offre (UQAM-Ouranos-Waterloo)
- Participé aux négociations entre les ATR et Tourisme Québec : suivis du PDIT, reddition de compte
- Collaboré à plusieurs comités stratégiques québécois avec les ATR associées
- Accentué la mise en place du chantier sur le tourisme gourmand : Créateurs de saveurs, Printemps Rosé, Cafés de village, Chefs créateurs
- Réalisé une mission touristique et économique sur Toronto en collaboration avec le Bureau du Québec
- Reçu et géré les Assises du tourisme et le Gala national du tourisme du Québec à Sherbrooke et le Tournoi de golf de l'industrie touristique à Bromont

DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE TOURISTIQUE

Plan de match pour la croissance de l'industrie touristique des Cantons-de-l'Est 2013-2020

Nos plans de développement de l'offre touristique et marketing arrivant à terme, Tourisme Cantons-de-l'Est a jugé bon d'actualiser ses deux plans en misant, pour une première fois, sur une démarche de réflexion intégrant la planification stratégique du développement de l'offre et du marketing dans un même outil afin de doter la région d'un *Plan de match pour la croissance de son industrie touristique 2013-2020*. Cela faisant, nous nous plaçons sur le même horizon que Tourisme Québec : Plan de développement de l'industrie touristique 2020.

Le nouveau plan de développement a fait l'objet d'une large consultation à l'automne 2012 auprès des milieux locaux et régionaux. Trois rencontres de consultation à Weedon, Sherbrooke et Lac-Brome ont permis de rejoindre 80 intervenants, dont plusieurs élus municipaux qui ont commenté et bonifié le plan. Le conseil d'administration formé de représentants de l'ensemble des territoires et des secteurs touristiques de la région a de plus étudié, enrichi et approuvé le contenu du plan. Ce dernier réitère notre vision d'une région incarnant l'Art de vivre, rappelle nos valeurs en phase avec le développement durable et présente une stratégie maîtresse articulée en quatre grands thèmes : tourisme nature, tourisme culturel, tourisme gourmand et tourisme d'affaires avec comme point focal les coeurs villageois et les centres-villes « signature » en lien avec notre hébergement commercial.

Quatre territoires de MRC ont profité de cette démarche pour renouveler leur propre plan de développement touristique : des Sources, Granit, Sherbrooke et Granby-région.

Bien que Tourisme Cantons-de-l'Est ait animé et dirigé les travaux du plan de développement, cet outil de planification appartient à toute la région. Tant les entrepreneurs et intervenants touristiques, que les organismes de soutien économique et de concertation (CLD et CRÉ) et les instances politiques municipales et gouvernementales doivent s'en inspirer et se l'approprier lorsqu'il est question d'intervention touristique sur le territoire des Cantons-de-l'Est.



Les Routes des vins

La Route des vins signalisée de Brome-Missisquoi a modifié son tracé cette année afin d'intégrer de nouveaux vignobles dans la région de Sutton et compte maintenant 18 vignobles. Plusieurs événements ont animé la route tout au long de l'année : Printemps Rosé, les Portes ouvertes, les Vendanges, Pleins feux sur les vins de glace. La Route compte également sur un service de visite guidée offert à partir de Montréal par l'entreprise privée Kava Tours. Suite à des discussions amorcées l'an dernier, la **Route des vins de l'Estrie** (non signalisée) est née en intégrant les vignobles de Sherbrooke, Memphrémagog, Coaticook et Ulverton afin d'offrir une alternative de visite au centre de la région. Cette nouvelle route témoigne de la profondeur de l'offre de notre région viticole. Actuellement la région compte 26 vignobles ouverts au public. Tourisme Cantons-de-l'Est a fait des représentations auprès de Tourisme Québec, dans le cadre de sa révision du programme des routes signalisées pour faire reconnaître plus d'une route signalisée par thématique (notamment celle des vins).



Le Chemin des Cantons

Le Chemin des Cantons a renouvelé ses ententes quinquennales avec plus de 35 partenaires municipaux et avec Tourisme Québec jusqu'en juin 2017. De plus, le tracé modifié et l'ajout de plusieurs nouveaux *Amis* de la route a nécessité une mise à jour des outils d'accueil et d'information. Notre organisme continue de donner un soutien administratif à la Corporation de gestion du Chemin des Cantons. Une nouvelle activité *Le Chemin de la Relève* a animé la route tout l'été 2012.



La Route des Sommets

La Route des Sommets est en processus de renouvellement de son entente avec Tourisme Québec et demande le prolongement de la route signalisée vers la MRC des Sources et le mont Ham. De nouvelles étapes hors route s'ajoutent, notamment à Chartierville. La Route est bien ancrée dans son milieu et ses outils d'animation se sont bonifiés notamment avec son événement annuel la Journée des Sommets à la fin septembre qui suscite de plus en plus de déplacements.

Tourisme gourmand



Cafés de village

Une des pierres angulaires de l'offre distinctive de notre région, le Tourisme gourmand a poursuivi son développement durant la dernière année avec nos marques et stratégies gourmandes. **Les Cafés de village**, au nombre de 16 établissements, ont obtenu un large écho dans la presse et un succès d'estime tant auprès du milieu régional que touristique alors que tous reconnaissent dans cette nouvelle marque le véritable sens donné au développement durable.



Chefs créateurs

La mise sur pied du réseau des **Chefs créateurs**, actuellement au nombre de 19 bonnes tables de la région, a permis de mettre en valeur le talent de nos chefs et la qualité de nos produits régionaux et boissons artisanales *Créateurs de saveurs*.



Printemps Rosé

La première édition de la campagne événementielle **Printemps rosé**, un prétexte festif pour lancer la saison estivale et célébrer les vins rosés de la région a suscité de l'intérêt au printemps 2012. Grâce à une signature graphique inspirante et aux propositions liant des événements existants, des forfaits d'hébergements et des restaurants offrant tous une expérience de découverte des vins rosés, les Cantons-de-l'Est « virent en rose » à chaque printemps.



Créateurs de saveurs

Tourisme Cantons-de-l'Est a poursuivi sa collaboration active au conseil d'administration du CIBLE pour la mise en valeur des **Créateurs de saveurs**, la marque des produits régionaux, regroupant actuellement plus de 70 producteurs. En 2012, la CRÉ de l'Estrie et le MAPAQ Estrie ont initié une réflexion autour de la planification stratégique du secteur agroalimentaire à laquelle Tourisme Cantons-de-l'Est a été associée. Des résultats tangibles devraient voir le jour en 2013 pour soutenir la gouvernance de ce secteur névralgique de la région. Toujours actif au sein du CACE qui représente la centaine d'entreprises agrotouristiques de la région, nous avons appuyé fortement le projet de panneaux d'interprétation chez plus d'une trentaine d'entreprise afin de bonifier l'expérience touristique vécue dans ces entreprises.

Randonnée pédestre

Nous avons poursuivi pour la troisième année la réalisation du plan de développement et de commercialisation de la randonnée pédestre touristique. Notre chargé de projet a travaillé auprès des territoires de Brome-Missisquoi, Memphrémagog, Granit, Val-Saint-François et des Sources et de leurs gestionnaires de sentiers afin de soutenir les initiatives de structuration de l'offre de randonnée. Nous avons consacré nos efforts en particulier à l'amélioration de la signalisation et l'aménagement de stationnements à proximité de l'entrée de certains sentiers ciblés. Suite au partenariat entre Tourisme Cantons-de-l'Est, le gestionnaire de sentiers et la municipalité concernée, c'est près d'une vingtaine de lieux qui compteront dorénavant sur des panneaux de signalisation sur la route pour annoncer la proximité d'un stationnement et un accès à un sentier de randonnée. Les Sentiers de l'Estrie, Corridor Appalachien et le PENS entre autres, ont collaboré à ce projet structurant avec nous.

Suite aux résultats du sondage réalisé en 2011 auprès de la clientèle de randonneurs identifiant un manque de connaissance des sentiers offerts en région, nous avons lancé en septembre 2012 une nouvelle plateforme web présentant une centaine de sentiers de randonnée. La base de données permet des recherches personnalisées en sélectionnant un ou plusieurs des 13 critères identifiés. Le projet a été rendu possible grâce à un soutien financier de la CRÉ de l'Estrie et une collaboration du CSLE.

Tourisme Cantons-de-l'Est siège depuis 2011 au sein de la CRRNT (Commission régionale des ressources naturelles et du territoire) de la CRÉ de l'Estrie afin de représenter le secteur des activités récréotouristiques. Une meilleure compréhension des enjeux et attentes des différents secteurs qui s'y côtoient apportent une cohésion plus évidente des interventions et ne peut qu'être bénéfique pour le développement de la randonnée pédestre en territoire forestier.

Le FDOT 2012-2015

L'Entente de partenariat régional en tourisme entre Tourisme Cantons-de-l'Est et Tourisme Québec, communément appelée en région le FDOT (Fonds de développement de l'offre touristique), a été renouvelé pour trois ans au printemps 2012. En janvier 2013, les deux CRÉ de l'Estrie et de la Montérégie-Est, le ministère de la Culture et des Communications et le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire cosignaient cette entente qui en est à sa troisième édition. Les CLD de la région agissent toujours comme partenaires de première ligne pour soutenir les promoteurs de projets dans la préparation de leur demande. Le FDOT permettra à nouveau de soutenir la réalisation des priorités régionales de développement de l'offre touristique lesquelles sont reconnues par les CRÉ, les Ministères concernés, les CLD du territoire et Tourisme Cantons-de-l'Est.

Le fonds totalise un montant de 1 820 000 \$ en provenance de Tourisme Cantons-de-l'Est et Tourisme Québec pour un montant similaire de 650 000 \$ chacun, du MCC pour 130 000 \$, de la CRÉ de l'Estrie pour 300 000 \$ et de la CRÉ de la Montérégie Est pour 90 000 \$.

Trois appels de projets sont planifiés entre 2012 et 2015. Le premier appel de projets a été complété à l'hiver 2013 et sept projets touristiques ont été retenus pour un soutien financier totalisant 429 535 \$ soit 24 % du fonds.

RÉSULTATS DU 1^{er} APPEL DE PROJETS 2012-2015

Promoteur	Description du projet	Coût du projet	FDOT versé
Vignoble l'Orpailleur	Améliorer l'expérience oenotouristique proposée aux visiteurs avec une vinothèque, la réorganisation de la boutique et de l'économisée, des visites Accord mets et vins et de nouveaux aménagements dans les lieux de production pour permettre des visites d'interprétation.	1 350 000 \$	145 000 \$
Développement Owl's Head	Aménager à proximité du centre de ski un réseau de sentiers de vélo cross-country en basse montagne et sur terrain plat totalisant 50 km de sentiers pour tous types de clientèle.	600 000 \$	45 000 \$
Chocolaterie Vanden Eynden	Suite à l'agrandissement de la chocolaterie, développer et offrir trois nouvelles activités touristiques : démonstration de fabrication de chocolat grâce à une vitrine d'observation sur l'atelier de confection, une offre d'ateliers culinaires sur le chocolat et des visites de groupes avec interprétation.	60 000 \$	18 000 \$
Musée des beaux-arts de Sherbrooke	Réaliser une étude de faisabilité pour l'agrandissement du Musée qui permettra d'identifier la vision d'avenir et le concept muséologique, l'impact de l'agrandissement sur les clientèles, les plans et devis préliminaires, l'analyse financière du projet et les conditions de mise en œuvre.	79 000 \$	35 000 \$
CommercETourisme Granby_région	Raviver le concept de Musée à ciel ouvert sur le réseau cyclable de la MRC de la Haute-Yamaska par une étude de faisabilité qui fixera le concept et les conditions de succès pour réhabiliter les sculptures monumentales présentes et en prévoir de nouvelles.	36 670 \$	12 535 \$
Société d'Agriculture du comté de Shefford	Réaliser la phase 2 du projet de Centre international d'entraînement des sports équestres du Parc équestre Olympique de Bromont, restaurer le bâtiment d'accueil afin d'y tenir des activités sur une base annuelle et de recevoir les compétitions internationales les plus prestigieuses.	2 200 000 \$	150 000 \$
Municipalité de Chartierville	Mettre en valeur la Côte magnétique par l'implantation d'un pavillon estival présentant des activités d'accueil et d'interprétation.	52 000 \$	24 000 \$
GRAND TOTAL :			4 377 670 \$
GRAND TOTAL :			429 535 \$

Rappelons que les deux premières éditions du FDOT (2003-2012) ont versé un total de 3,74 M\$ en subvention pour soutenir 68 projets touristiques qui ont généré 40 M\$ d'investissements parmi lesquels on retrouve un bon nombre de produits d'appels (train touristique, bateau de croisière, routes touristiques signalisées, etc.) de la région.

MARKETING

ART DE VIVRE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le comité marketing

Nous avons comme mandat :

- D'ÊTRE innovateur
- D'ÊTRE vif et proactif
- D'ÊTRE vigilant (produit & service)
- D'ÊTRE agressif en matière commerciale
- Et surtout ne rien prendre pour acquis

Le comité marketing a travaillé cette année sur :

- Le Plan de match pour la croissance de l'industrie touristique des Cantons-de-l'Est
- Les orientations de la campagne été 2013
- Les orientations sur les stratégies Tourisme gourmand 2013-2015

Les grandes orientations

1. Orchestrer une vision de développement branchée sur l'expérience touristique
2. S'accaparer le marché de courts séjours
3. Incarner le symbole de l'Art de vivre
4. Être à l'avant-garde des nouvelles technologies, Web 2.0, médias sociaux, etc.
5. Développer les nouvelles façons d'envisager le partenariat

Les comités sur lesquels nous siégeons et / ou animons

- Comité Ski dans l'Est
- Comité national de marketing et de l'image de marque- MTO-ATR-ATS
- Comité Canada-USA – Tourisme Québec
- Marketing réseaux ATRAQ
- Comité Alliance Ski Québec

Les stratégies de communication-commercialisation

- Créer une campagne de mobilisation et la déployer sur trois espaces de diffusion :
 - Espace média (affichage, web)
 - Espace hors média (R.P., événements, partenariats)
 - Espace relationnel (2.0, blogues, médias sociaux)
- Privilégier les contenus comme sources principales d'alimentation des plateformes

Campagne hiver 2012-2013

- Plein air : encart dans Géo Plein air et Espaces
- Ski : campagne hors Québec avec le regroupement Alliance Ski Québec
- Escapade romantique : panneaux en partenariat avec les membres
- Web / réseaux sociaux (campagne Google)

Campagne Printemps Rosé / Printemps Gourmand

- Week-ends festifs qui mettent en valeur le maillage de nos vins rosés avec les produits Créateurs de saveurs et le talent de nos Chefs créateurs
- Très bel effort de partenariat avec nos membres pour le développement de cette offre
- Un encart à 175 000 copies dans les magazines Clin d'œil, Moi et Cie et La Tribune
- Publicité dans Ricardo avec un concours
- Affichage au Centre Infotouriste de Montréal
- Campagne sur le web (médias sociaux et Google)



Campagne été 2013 intra Québec (mai - octobre)

- Campagne télé sur Radio-Canada (juin à septembre)
 - Concept 10 secondes (Réseaux RDI)
 - Production de quatre programmes courts d'une minute (Montréal-Québec-Gatineau) en partenariat (4)
 - Tou.Tv - section dédiée Cantons-de-l'Est avec concours et diffusion des quatre programmes courts
 - Radio-Canada - Ottawa
- Affichage super panneaux en partenariat (12 partenaires)
 - Mai à octobre, Montréal

- Web
 - Google AdSense, Adwords, achats de mot-clés, référencement
- Magazines Plein Air, Vélo Mag, Géo Plein Air, Espaces
- Encart La Tribune *Virée des Cantons*

Campagne hors Québec

Nos campagnes hors Québec se font strictement en partenariat, soit avec nos membres, Tourisme Québec ou d'autres ATRs. Nous avons une campagne sur Ottawa et sur le nord-est américain.

Été hors Québec

Région Ottawa

- Achats bannières Web
- Infolettres promotionnelles
- Achats mots-clés
- Partenariat Zoo de Granby
- Québec Vacation Guide (concours) et intégration de texte avec deux partenaires (Route des Vins et Chemin des Cantons)

Site Internet

Statistiques

1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013 versus 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012

- 1 124 089 visites (+ 106 869 visites)
- Plus de 33 000 abonnés à l'infolettre
- Plus de 126 000 ont un compte sur le site de TCE
- Ce qui a été développé
 - Section randonnée pédestre avec sentiers
 - Partenariat pour diffusion des forfaits de TCE sur BonjourQuebec.com
 - Plus d'intégration de contenu vidéo
 - Galerie photos et vidéos via l'extranet du membre
- En cours de développement
 - Intégration de la réservation en ligne avec booking.com
 - Mobilité : analyse et développement d'un site Web responsive
 - Optimisation de la section attractions et activités
 - Partenariat avec la Vitrine culturelle et intégration des activités culturelles sur le site Web de TCE

Activités membres

- Journée marketing des membres
 - Lors de cette journée, nous présentons les stratégies et le plan de commercialisation. Plus de 80 membres y ont assisté. En plus, en collaboration avec Destination Sherbrooke, une formation a été offerte aux membres.

Club produit affaires

Le succès des activités lors d'événements et de tournées de familiarisation sur les régions de Montréal et de Québec nous amène à poursuivre dans cette direction. Vingt-cinq (25) partenaires se sont joints au Club affaires cette année. Nous avons expérimenté une nouvelle façon pour nos partenaires de rencontrer les participants de nos tournées en réalisant lors de chacune de nos tournées, un « speed meeting » permettant à nos membres de qualifier tous les participants présents. Encore une fois, cette année, Tourisme Cantons-de-l'Est a représenté ses membres dans divers autres événements organisés en collaboration avec Destination Québec, Tourisme Québec et le Bureau du Québec à Toronto, ce qui a permis de fournir aux membres du Club, des listes totalisant plus de 2 500 noms d'organisateurs d'événements.

Voici les activités réalisées :

- Événement « Midi découvertes » à Montréal : le 17 mai 2012
- Événement « Midi découvertes » à Québec : le 11 septembre 2012
- Quebec Day à Ottawa, le 25 septembre 2012 et Toronto, le 13 février 2013
- IncentiveWorks Show : les 21 et 22 août 2012 à Toronto
- La Coupe de golf de Destination Québec : 4 juin 2012 à Toronto
- Soirée Québec à Toronto le 21 juin 2012
- Bienvenue Québec le 29 octobre 2012 à Laval
- Présentation à l'ARF le 4 avril à Montréal et le 5 avril à Québec

Tournées de familiarisation:

- 19 au 21 octobre 2012
- 25 au 27 mai 2012
- 12 au 14 octobre 2012

Publications 2012-2013

Clé USB présentant la fiche d'information de chacun des partenaires ainsi qu'un lien vers notre site Internet pour le produit Tourisme d'affaires. Pour chaque événement et tournée de familiarisation, les participants reçoivent cette clé USB. Environ 200 clés ont été distribuées en 2012 à des gens d'affaires afin de les inviter dans notre région pour leurs rencontres et réunions d'affaires. Ces clés contiennent les fiches membres pour le produit affaires. Prochaine mise à jour réalisée en 2013.

Carte des sentiers motoneige 2012-2014 (imprimée pour 2 ans)

Distribution : 40 000 copies (27 000 fr. - 13 000 angl.), distribuées dans les bureaux d'information touristique des Cantons-de-l'Est, salon de motoneige (octobre 2012 et 2013 à Québec), annonceurs, clubs motoneige, demandes Internet et téléphoniques. La prochaine édition de la carte motoneige se fera à partir de l'été 2014. Vingt (20) partenaires ont participé à ce projet.

Guide touristique officiel 2013-2014

Conception et distribution : 240 000 copies (172 000 fr. - 68 000 angl.) distribuées dans les bureaux d'information touristique des Cantons-de-l'Est et du Québec, membres, touristes, délégations, ambassades, grossistes, agents de voyages, salons, envois ciblés, demandes Internet et téléphoniques.

Carte vélo 2012-2014 (imprimée pour 2 ans)

Distribution : 200 000 copies (145 000 copies fr. - 55 000 copies angl.) distribuées dans les bureaux d'information touristique des Cantons-de-l'Est et du Québec, boutiques de vélos, membres, touristes, salons, demandes Internet et téléphoniques. Environ une cinquantaine d'annonceurs y participent.

Carte routière officielle 2012-2014 (imprimée pour 2 ans)

Conception et distribution : 310 000 copies (230 000 en fr. - 80 000 en angl.) distribuées dans les bureaux d'information touristique des Cantons-de-l'Est et du Québec, membres, touristes, salons, demandes Internet et téléphoniques. Commentaire : trois partenaires majeurs soit les 3 routes signalisées : Route des vins, Chemin des Cantons et Route des Sommets ainsi que leurs partenaires respectifs. Trente-cinq (35) partenaires ont participé à ce projet.

Carte randonnée pédestre 2012-2013

Conception et distribution: 50 000 copies bilingues distribuées dans les bureaux d'information touristique des Cantons-de-l'Est et du Québec, membres, touristes, salons, demandes Internet et téléphoniques. Commentaire : promotion de plusieurs lieux de marche de la région (Top 16).

Carte des lieux de raquette et de randonnée hivernale 2012-2013

Conception et distribution: 125 000 copies (120 000 en fr. - en 5 000 angl.) encartées dans Géo Plein Air et Espaces, distribuées dans les bureaux d'information touristique des Cantons-de-l'Est et du Québec, membres, touristes, salons, demandes Internet et téléphoniques. Commentaire : promotion de plusieurs lieux de raquette et de marche hivernale.

Relations de presse

Nous avons participé à 8 bourses médias :

- Deux bourses médias à Montréal les 12 avril et 25 octobre 2012, les ATR Associées du Québec
- Canada Media Marketplace, San Francisco du 2 au 4 avril 2012, Commission canadienne du Tourisme
- Go Média Canada, White Horse du 21 au 24 mai 2012, Commission canadienne du Tourisme
- Discover Québec, Toronto le 10 octobre 2012, Destination Québec à Toronto
- Mission Québec, Londres, les 15 et 16 octobre 2012, Destination Québec UK à Londres
- Lunch de presse, Toronto le 4 décembre 2012, Destination Québec à Toronto
- Rencontre médias à New York le 13 décembre 2012, Destination Québec à New York

Nous avons organisé les activités suivantes :

- Sept conférences de presse régionales
- 45 tournées de presse pour 78 journalistes provenant de 6 pays
- Assisté des équipes de tournage dans la planification de leur séjour
- Répondu à des centaines de demandes de journalistes et chroniqueurs
- Participé à plusieurs émissions de radio et de télévision
- Utilisé Twitter et Facebook pour transmettre l'information et garder le contact avec les journalistes et blogueurs

Nous avons reçu les journalistes suivants :

- 25 du Québec, 15 du Canada, 25 des États-Unis, 5 du Royaume-Uni, 4 de France, 3 de Coré du Sud, 1 d'Espagne, pour un total de 78
- Plus de 397 articles publiés dans des journaux et magazines à l'extérieur de la région, un nombre croissant d'articles sur Internet (400) et plus de 350 articles publiés dans les trois quotidiens des Cantons-de-l'Est
- **Valeur éditoriale 9,9 M \$**

QUELQUES STATISTIQUES

Depuis quelques années, on identifie deux tendances lourdes dans les chiffres présentés sur notre destination :

- Le nombre de visiteurs journaliers (excursionnistes) augmente constamment, ce qui constitue une excellente base d'affaires pour l'ensemble des attractions et festivals, même pour les restaurants.
- Le nombre de nuitées commerciales a recommencé à augmenter en 2012, soit + 2,9 %. Le premier trimestre de 2013 est en augmentation de 8 %. Le segment corporatif (réunions d'affaires) dans les grands hôtels plus traditionnels est toujours problématique : le nombre de réunions diminue et la concurrence explose (Laval, Montérégie). Le ralentissement (économie politique) des clientèles internationales nous fait aussi du tort. Par ailleurs, la fréquentation dans les petits établissements de niche et non traditionnels semble en croissance, de même que dans les résidences de tourisme (chalets).

Les constats suivant cet état de fait concernant ces tendances sont évidents d'une certaine façon :

1. Notre destination a une bonne notoriété et elle attire; les produits attractifs se sont vraiment renouvelés (Zoo, Bromont, parcs nationaux, lavande, train, croisière), l'offre est bien structurée (créateurs, routes signalisées, cartes, guides, web). Nous sommes devenus la troisième région après Montréal et Québec en terme d'achalandage et demeurons quatrième en terme de recettes, après les Laurentides.
2. Notre taux de conversion de tout cet achalandage en nuitées ne suit pas la même courbe ascendante et n'est sûrement pas à la hauteur des attentes de la majorité des hébergements. Nous aurons donc cette année, à nous questionner sur cet état de fait et à essayer d'identifier les causes et les bonnes stratégies correctrices. Nous savons déjà que le problème n'est pas le vieillissement de nos établissements, puisque la grande majorité de ceux-ci ont investi des millions pour se mettre à niveau. Dès juin 2013, nous entreprenons une analyse pointue des facteurs qui ont pu générer ce phénomène, en collaboration avec Tourisme et Statistique Québec. Ces données seront étudiées avec les secteurs concernés directement. À ce sujet, la question de la réservation en ligne est sûrement un facteur très stratégique, lequel sera traité prioritairement.

PÉRIODE 2007 – 2011 Région des Cantons-de-l'Est Tous les marchés confondus Excursionnistes et touristes Base : 40 km						
Années \ Facteurs	2007	2008	2009	2010	2011*	Variation 2007 - 2010
VISITES-PERSONNES						
Québécois	6 012 000	6 059 000	7 335 000	6 085 000	7 662 000	+ 1,2 %
Canadien hors Québec	155 000	55 000	109 000	95 000	-	-
Américains	397 900	366 500	275 800	250 600	258 700	- 37,0 %
Outre-mer	42 300	55 700	40 800	63 100	57 100	+ 49,2 %
TOTAL	6 607 200	6 536 200	7 760 600	6 493 700	7 977 800	- 1,7 %
NUITÉES						
Québécois	5 170 000	4 959 000	5 456 000	4 974 000	4 917 000	- 3,8 %
Canadien hors Québec	452 000	145 000	373 000	326 000	-	-
Américains	280 900	372 800	268 100	185 500	262 300	- 34,0 %
Outre-mer	169 200	290 200	185 000	273 800	408 500	+ 61,8 %
TOTAL	6 072 100	5 767 000	6 282 100	5 739 300	5 587 800	- 5,2 %
RECETTES M \$						
Québécois	479,215	522,515	575,735	489,767	632,349	+ 2,2 %
Canadien hors Québec	26,685	13,843	30,585	28,044	-	-
Américains	39,698	37,485	26,583	31,218	27,524	- 21,4 %
Outre-mer	16,222	20,200	18,638	18,010	18,025	+ 11,0 %
TOTAL	561,820	594,043	651,541	567,039	677,898	+ 0,9 %
Durée moyenne de séjour	0,92 nuit	0,88 nuit	0,81 nuit	0,88 nuit	0,70 nuit	- 4,3 %
Dépense/séjour (\$)	85,03 \$	90,88 \$	83,95 \$	87,32 \$	84,97 \$	+ 2,7 %
Dépense journalière (\$)**	92,52 \$	103,00 \$	103,72 \$	98,45 \$	121,31 \$	+ 6,4 %
Visiteurs/jour	18 101	17 900	21 261	17 790	21 856	- 1,7 %
Moyenne de nuitées par jour	16 635	15 800	17 211	15 724	15 309	- 5,5 %

Source : Statistique Canada (données révisées)

* Exclut pour l'instant les visiteurs canadiens hors Québec. Les données 2011 ne sont pas comparables avec celles de 2007 – 2010, compte tenu de l'implantation d'un nouveau système par Statistique Canada et les provinces.

** Aussi un facteur de performance commerciale démontrant la capacité d'un territoire touristique de faire dépenser un visiteur durant une période de 24 heures.

Évolution de l'hôtellerie pour les Cantons-de-l'Est et le Québec de 2007 à 2012

Région	Année	Nombre de chambres	Nombre de chambres louées	Taux d'occ.	Prix moyens
C-D-E	2007	3 786	1 507	39,6 %	94,80 \$
	2008	3 788	1 513	39,7 %	106,87 \$
	2009	3 732	1 413	37,7 %	109,41 \$
	2010	3 802	1 454	38,1 %	109,50 \$
	2011	3 681	1 329	36,0 %	114,22 \$
	2012	3 589	1 368	38,2 %	113,98 \$
Var.07-12		- 5,2 %	- 9,2 %	- 1,4 écart	20,2 %
Le Québec	2007	76 096	38 929	50,8 %	117,83 \$
	2008	77 204	39 549	50,9 %	121,38 \$
	2009	77 095	37 312	48,1 %	115,78 \$
	2010	76 335	38 402	50,0 %	115,78 \$
	2011	75 186	38 583	51,0 %	117,60 \$
	2012	75 063	39 422	52,3 %	120,25 \$
Var.07-12		- 1,4 %	1,3 %	1,5 écart	2,1 %

TOURISME QUÉBEC, DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA ET ATR ASSOCIÉES DU QUÉBEC : DES PARTENARIATS ESSENTIELS

Tourisme Québec

À l'instar de l'ensemble des Associations touristiques régionales du Québec, Tourisme Cantons-de-l'Est a renouvelé, en 2011, son entente de partenariat d'une durée de trois ans avec la ministre du Tourisme, madame Nicole Ménard, d'un montant total de 1 578 M\$. Malheureusement celle-ci ne comporte aucune indexation, mais étant donné le contexte budgétaire gouvernemental, nous considérons que l'effort est appréciable. Nous commençons en juin la négociation pour un nouveau protocole triennal de 2014 à 2017.

Cette entente fait de notre Association l'interlocutrice privilégiée de Tourisme Québec et du gouvernement du Québec, en ce qui concerne le tourisme dans les Cantons-de-l'Est. Cette reconnaissance mutuelle fait de Tourisme Cantons-de-l'Est le maître d'œuvre en ce qui a trait à la promotion et au développement touristique de la région. La politique québécoise d'accueil et de renseignements touristiques, l'application des règles de la signalisation touristique et le développement de l'offre sont réalisés en concertation avec Tourisme Québec et les acteurs régionaux concernés. Tout au cours de l'année, nous avons fait partie des partenaires consultés dans l'élaboration du PDT.

Développement économique Canada

Nous avions renouvelé, l'an passé, pour la période 2012-2015 grâce à l'appui du Ministre en titre, monsieur Denis Lebel. Notre stratégie de promotion touche d'abord les marchés limitrophes de la Nouvelle-Angleterre et de l'Ontario. En ce qui regarde l'Europe et les marchés émergents, nous explorons d'autres possibilités, sur deux axes principalement : un partenariat avec Montréal et un nouveau club d'exportateurs.

ATR associées du Québec

Cette organisation constitue, en quelque sorte, la fédération québécoise des 21 ATR du Québec et coordonne avec nous certains dossiers qui concernent l'ensemble des régions touristiques du Québec. Notre présidente, madame Joanne Lalumière et le directeur général y siègent. Les ATR du Québec regroupent plus de 10 000 entreprises et organismes touristiques québécois et gèrent des budgets de 95 M\$ par an, dont 64 % proviennent des entreprises et des milieux. ATR Associées du Québec, nous représente à l'Association québécoise de l'industrie touristique du Québec (AQIT).

C'est à cette table des ATR associées du Québec par exemple, que nous préparons la proposition de renouvellement du protocole de base et du Fonds régional de développement que nous signons avec Tourisme Québec.

C'est aussi à cette table que nous révisons à chaque année, les normes de collection des guides régionaux, de même que les normes de la signalisation touristique. Une évaluation annuelle des guides et des Grands prix y est réalisée en relation avec Tourisme Québec. Ce sont les ATR associées qui gèrent maintenant les Grands prix nationaux pour les volets concours et gala.

C'est également avec ce regroupement que nous évaluons certains grands enjeux du Québec touristique : la classification hôtelière, les ententes de signalisations touristiques, les modifications réglementaires gouvernementales concernant l'industrie touristique, certains partenariats avec le privé concernant entre autres, les commandites nationales. C'est aussi les ATR associées du Québec qui organisent le Gala national du tourisme et le Tournoi de golf annuel de l'industrie touristique.

Mais les dossiers qui ont été prédominants pendant le dernier exercice ont été les suivants :

- Révision en profondeur de la gouvernance de la fédération : règlements généraux, embauche d'un PDG, un CA passé de 42 à 11 personnes
- Implication importante au niveau de la réalisation du PDIT du Québec, en collaboration avec les 21 ATR et les 20 ATS du Québec.
- Révision des règles de reddition de compte à l'égard de Tourisme Québec

ACCUEIL ET INFORMATION TOURISTIQUE

Le réseau des lieux d'accueil

Le comité régional d'accueil se rencontre de façon statutaire trois fois par année pour coordonner les efforts d'accueil en région. Le réseau sur notre territoire comprend cinq BIT (Bureaux d'information touristique), 16 BAT (Bureaux d'accueil touristique) et deux RIT (Relais d'information touristique, sans personnel) pour un total de 23 lieux d'accueil. Les lieux d'accueil ont effectué en 2012 un total de 97 865 actes de renseignements; une légère baisse de 0,6 % sur l'année précédente. L'accueil est une composante essentielle du marketing de la destination. Un accès efficace et adapté à l'information contribue à accroître la durée du séjour, la dépense moyenne et l'intention de retour.

Actes de renseignements – lieux d'accueil

	2008	2009	2010	2011	2012
Lieux permanents	68 584	82 989	78 178	73 080	68 030
Lieux saisonniers	18 841	18 355	24 791	25 359	29 835
Total	87 425	101 344	102 969	98 439	97 865

Passe VIP pour les préposés

Pour une 6^e année, la passe VIP est offerte à tous les employés du réseau d'accueil permettant ainsi de stimuler la visite des attraits de notre région lors de leurs journées de congé afin qu'ils connaissent davantage nos produits et puissent mieux les mettre en valeur. En 2012, 61 entreprises touristiques ont participé au projet dont 14 restaurants.

Formation estivale aux préposés à l'accueil

Comme à chaque année, nous avons fait une tournée de formation auprès des employés(es) travaillant dans le réseau des lieux d'accueil en début d'été afin de les familiariser avec l'éthique d'accueil, les outils touristiques régionaux et les nouveautés. Un total de 39 préposés à l'accueil répartis en 12 occasions ont bénéficié de cette formation.

Information touristique de Tourisme Cantons-de-l'Est

Plusieurs services sont en place pour répondre aux demandes d'information touristique : le centre d'appels de Tourisme Québec répond pour nous aux demandes d'information touristique téléphoniques depuis maintenant six ans, notre site Internet et les demandes de documentation via différentes sources. Les demandes via Internet ont augmenté tout comme les visites Internet alors que les appels téléphoniques sont toujours en baisse tel que l'illustre le tableau ci-dessous :

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Variation % 2011-2012
Demande via Internet	5 934	5 105	4 445	3 426	2 709	2 971	+ 9.7 %
Appels téléphoniques	7 988	5 843	3 824	3 647	3 275	3 007	- 8.2 %
Visites Internet	742 917	804 240	766 137	806 661	977 759	1 056 108	+ 8 %

SIGNALISATION TOURISTIQUE

La gestion quotidienne de la signalisation touristique est assumée par ATR associées depuis 2005. Tourisme Cantons-de-l'Est continue cependant de s'impliquer dans le processus de sélection ainsi qu'au niveau de la représentation des membres dans les cas litigieux. Les critères de sélection, dont certains sont dorénavant uniformes pour l'ensemble des régions touristiques, ont été revus et bonifiés à la lumière d'une étude effectuée par Tourisme Québec. Un grand nombre d'entreprises sont signalisées dans la région : 171 entreprises touristiques (en hausse par rapport à l'an dernier), 30 entreprises de restauration et postes d'essence et 2 itinéraires cyclables détiennent une signalisation touristique dans les Cantons-de-l'Est. Ce programme aussi est en négociation actuellement avec deux ministères (Tourisme Québec et Ministère des Transports du Québec)

GRANDS PRIX DU TOURISME

Tourisme Cantons-de-l'Est a couronné les lauréats de la 28^e édition des Grands Prix du tourisme Desjardins des Cantons-de-l'Est lors d'une soirée gala animée par Véronique Saumure le 7 mars dernier. Près de 200 personnes assistaient à la remise de prix qui s'est déroulée au Théâtre Granada à Sherbrooke. Cette année, 23 dossiers ont été déposés et 12 lauréats régionaux ont été honorés en plus de la personnalité touristique, nommée par le conseil d'administration. Pour le volet national du concours, une présélection parmi les lauréats régionaux a permis de sélectionner huit finalistes pour chacune des catégories. La région des Cantons-de-l'Est compte 10 finalistes nationaux. Le programme actuel des Grands prix en sera à sa dernière année en 2014 et sera révisé pour les prochaines éditions.

Nos lauréats régionaux sont :

Catégories	Lauréats
Hébergement – Moins de 40 unités	Auberge & Spa West Brome
Hébergement – De 40 à 199 unités	Le St-Martin Bromont Hôtel & Suites
Hébergement – 200 unités ou plus	Camp Val-Estrie
Hébergement – Pourvoiries	Au Diable Vert « Station de montagne »
Écotourisme et tourisme d'aventure	Centre d'équitation Jacques Robidas
Attractions touristiques – moins de 25 000 visiteurs	Savonnerie des Diligences
Festivals et événements touristiques – budget d'exploitation de 300 000 à 1 M\$	La Traversée internationale du Lac-Mégantic
Festivals et événements touristiques – budget d'exploitation de plus de 1 M\$	Festival international de la chanson de Granby
Agrotourisme et produits régionaux	Verger Champêtre
Services touristiques	Kava Tours
Campings et sites de plein air, de sport et de loisirs	Parc national du Mont-Mégantic
Table régionale – Prix Créateurs de saveurs	Le Cinquième Élément
Personnalité touristique	Charles Crawford

SERVICES AUX MEMBRES

Bulletin aux membres

Un bulletin d'information est acheminé aux membres par courriel depuis le mois d'octobre 2004. Il présente les informations les plus récentes, les activités et services de Tourisme Cantons-de-l'Est, ainsi que des nouvelles des membres et de l'industrie. En 2012-2013, trois bulletins ont été réalisés.

Centre Infotouriste / Présentoirs régionaux

En 2012, 43 membres ont utilisé les services de l'un ou l'autre des sept Centres Infotouriste du Québec pour afficher leurs dépliants promotionnels. Depuis l'été 2007, Tourisme Cantons-de-l'Est opère un service de présontoirs régionaux dans les cinq BIT de la région permettant la diffusion des dépliants de 93 de nos membres à l'été 2012 et de 50 membres à l'hiver 2012-2013.

Distribution des outils d'information de Tourisme Cantons-de-l'Est

Depuis l'été 2008, nous avons amélioré le service de distribution de nos outils d'information auprès de nos membres. À l'été 2012, 355 membres ont utilisé nos éditions pour mieux informer leur clientèle des attractions et services touristiques de notre région. Les quantités diffusées auprès de nos membres et des lieux d'accueil régionaux sont les suivantes :

Guide touristique régional :	116 786 copies
Carte touristique :	129 870 copies
Carte vélo :	100 260 copies
Carte randonnée pédestre :	42 505 copies

Soutien du milieu

Tourisme Cantons-de-l'Est a collaboré à de nombreuses reprises lors d'événements spéciaux exigeant une expertise touristique notamment les Assises québécoises du tourisme, le Gala national des Grands prix qui se sont déroulés à Sherbrooke ainsi que finalement, le tournoi de golf annuel de l'industrie touristique du Québec au profit de la Fondation de la relève touristique, qui s'est déroulé à Bromont.

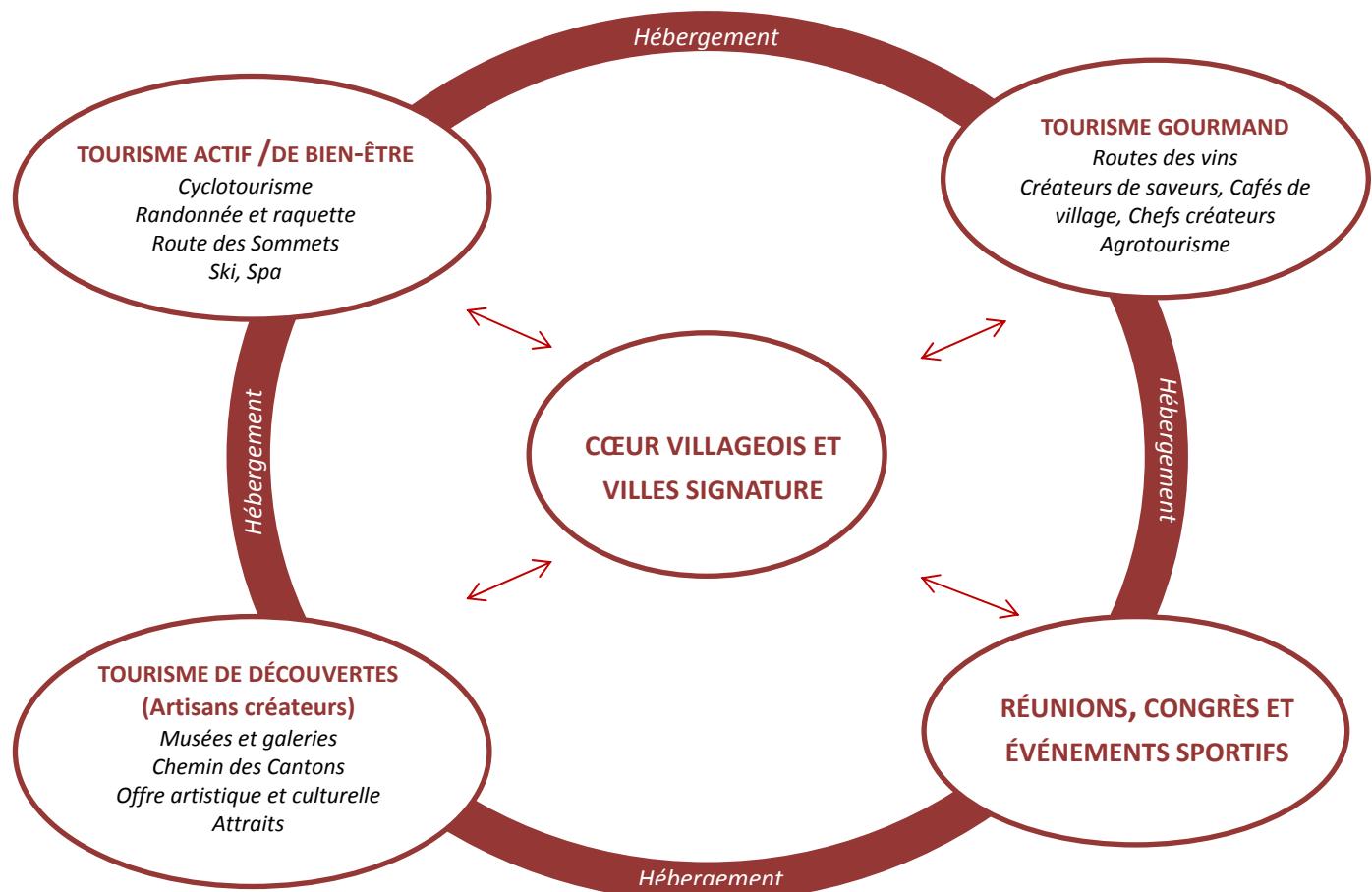
PLAN D'ACTION 2013-2014

Rappel de la « Stratégie maîtresse » du plan de match de la croissance de l'industrie touristique des Cantons-de-l'Est

À partir de la vision et du positionnement, le *Plan de match pour la croissance de l'industrie touristique des Cantons-de-l'Est* se dote d'une stratégie maîtresse, laquelle se décline :

- Sur quatre axes (tourisme actif et de bien-être, tourisme culturel et de découverte, tourisme gourmand, réunion, congrès et tourisme sportif);
- Avec, au cœur de la destination, les centres-villes « Signature » et les coeurs villageois;
- et établit un lien organique avec l'hébergement touristique.

STRATÉGIE MAÎTRESSE



STRATÉGIES DE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

STRATÉGIES DE MARKETING ET DE COMMERCIALISATION

DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

CHANTIERS À METTRE EN ŒUVRE

- ✓ Orientation # 1 : Faire des noyaux villageois et des centres-villes « Signature » le cœur de l'expérience touristique des Cantons-de-l'Est à l'image de la marque

Développement du projet « Noyaux villageois et des centres-villes Signatures »

- Réflexion et élaboration du concept et du projet
- Mise en œuvre d'expériences pilotes
- Consolidation et mise en place officiel du projet

Art de vivre : Développer un « guide des bonnes pratiques » en matière d'Art de vivre et le diffuser largement aux intervenants de l'industrie touristique.

- Recherche et élaboration des paramètres (2013)
- Formation d'un comité de travail (2013)
- Élaboration du guide pratique (2014)

- ✓ Orientation # 3 : Exploiter à sa juste valeur le tourisme culturel et de découvertes

Tourisme culturel et de découvertes

- Mise en place d'une vitrine culturelle sur le web afin de répertorier et rendre disponible l'offre globale des arts de la scène et des événements culturels.
- Développer un maillage culture et gourmand
- S'associer à la pérennité et à la vitalité du Chemin des Cantons

CHANTIERS EN CONSOLIDATION

- ✓ Orientation # 2 : Positionner et structurer l'offre touristique liée aux activités de plein air, sportives et de bien-être
Randonnée pédestre, destination plein air de courte randonnée sur quatre saisons
- Compléter la mise en œuvre du plan de développement et de commercialisation de la randonnée pédestre
 - Favoriser et soutenir la structuration de l'expérience client

Destination cyclotouristique internationale

- Structurer et bonifier nos expériences de circuits vedettes
- Favoriser l'intégration des modes de transport (notamment le renouvellement de l'entente Taxi Vélo)

Consolidation de la Route des Sommets et favoriser l'intégration de la thématique de ciel étoilé

- ✓ Orientation # 4 : Consolider l'organisation de l'offre en tourisme gourmand

Consolider l'engagement des utilisateurs des marques gourmandes Cafés de village, Chefs Créateurs, Créateurs de saveurs afin d'augmenter leur notoriété et s'assurer de l'intégrité de celles-ci.

- Proposer une journée réseau pour favoriser le maillage entre restaurateurs et producteurs
- Favoriser l'engagement des vignobles à la marque Créateurs de saveurs
- Proposer des stratégies de positionnement et développement en tourisme gourmand (supervision et coordination d'une ressource stage à la maîtrise pour ce mandat)
- Poursuivre le développement de la thématique « Printemps gourmand »
- Favoriser le développement harmonieux et cohérent des routes viticoles dans la région et au Québec

VIE DÉMOCRATIQUE

- Continuer à sensibiliser nos milieux régionaux et nos membres à l'orientation de notre plan de développement, de nos plans d'action en regard avec l'image de marque et le positionnement Art de vivre.

ACCUEIL ET INFORMATION

- Participer à l'élaboration d'une vision commune et partagée de l'accueil touristique au Québec et de ses composantes
- Stabiliser l'entente pour le présentoir régional à long terme
- Sensibiliser le milieu touristique et municipal aux retombées des actes de renseignement et d'accueil

MARKETING, DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS ET INTERNET

- Mettre en place la stratégie marketing 2013-2015
 - Positionner l'Art de vivre des Cantons-de-l'Est comme avantage concurrentiel de la région
 - Développer des expériences en ligne avec l'Art de vivre (gourmand-vélo-affaires, golf etc.).
 - Développer le guide des bonnes pratiques pour les membres
 - Poursuivre les campagnes thématiques spécifiques par saison
 - Utiliser des médias de séduction
 - Augmenter le volume et la fréquence des courts séjours
 - Augmenter les efforts de commercialisation sur des marchés qui génèrent de la nuitée
 - Développer une communication accrue du « quoi faire »
 - Maintenir les actions du Club affaires
 - Intensifier la commercialisation à travers les médias sociaux et optimiser le réseau de distribution électronique
 - Mettre en place le site *Responsive*
 - Revoir le modèle de partenariat et le cadre financier du marketing touristique régional selon les résultats de la taxe d'hébergement

RELATIONS DE PRESSE

- Poursuivre le renforcement des liens avec les médias de la Nouvelle-Angleterre et du marché canadien-anglais au moyen de lunch médias
- Maintenir le nombre de tournées de presse dans un contexte de budgets réduits des partenaires gouvernementaux
- Accroître notre présence dans les médias sociaux
- Poursuivre la mise à jour des guides internationaux, publications et Internet
- Élargir et maintenir à jour la base de données des journalistes et blogueurs
- Travailler par expérience / niche : cyclotourisme, randonnée, ski...
- Mise en ligne de la revue de presse sur le site de Tourisme Cantons-de-l'Est

SERVICES AUX MEMBRES

- Améliorer les processus de mise à jour des informations de nos membres sur nos différentes plateformes d'information
- Revoir la formule du Bulletin aux membres trimestriel
- Organiser des ateliers de formations liés au plan de match pour la croissance de l'industrie touristique des Cantons-de-l'Est
- Améliorer la section Internet dédiée à nos membres (statistiques et études, etc.)
- Susciter l'inscription des membres au concours des Grands Prix du tourisme

BUDGET PRÉVISIONNEL 2013-2014

2013-2014

PRODUITS

Tourisme Québec	526,719 \$
D.E.C. (Soutien à l'exportation)	475,000 \$
Taxe sur l'hébergement	1 170,000 \$
Contributions du milieu	1,470,475 \$
	<hr/>
	3,642,194 \$

CHARGES

Fonctionnement.....	415,150 \$
Marketing	2,629,600 \$
Accueil, information et développement.....	592,875 \$
	<hr/>
	3,637,625 \$

EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES **4,569 \$**

Comités et équipe de Tourisme Cantons-de-l'Est

Membres du Conseil d'administration

Comité exécutif

- * Joanne Lalumière, *présidente* (Zoo de Granby)
- * Denis Bernier, *1^{er} vice-président* (Destination Sherbrooke)
- * Denis Beauchamp, *2^e vice-président* (CLD Brome-Missisquoi)
- * Jean-Michel Ryan, *secrétaire* (Ski Sutton)
- * Lynda Graham, *trésorière* (Gite Vert le Mont)
- * Nathalie Provencher, *administratrice* (CLD Memphrémagog)
- * Sylvie Vandal, *administratrice* (CommerceTourisme Granby_région)

Administrateurs

- * Benoit Sirard (Delta Sherbrooke)
- * Marc Cantin (CLD des Sources)
- * Jacynthe Ferland (CLD Val-Saint-François)
- * Nil Longpré (CLD Granit)
- * Julie Sage (CLD Coaticook)
- * Julie Pomerleau (CLD Haut-Saint-François)
- * Marcel Henri (Hôtel et Spa Étoile-sur-le-Lac)
- * Jean-Paul Scieur (Vignoble Le Cep d'Argent)
- * Pierre Thérien (Hôtel-Condos Le Montagnard)
- * Julie Zeitlinger (Au Diable Vert, station de montagne)
- * Brigitte Marchand (Parc national du Mont Orford)
- * Caroline Sage (coopté – Gorge de Coaticook)
- * Line Ricard (coopté – Verger familial C.R.)

Administrateurs remplacés en cours d'exercice

- * Élaine Plamondon (Ville de Bromont)
- * Sophie Strel (Le Vertendre)
- * Géraldine Lansiaux (CLD Coaticook)
- * Lucie Gingras (Manoir des Sables Hôtel & Golf)

La présidente et le directeur général peuvent siéger sur tous les comités

Comité Taxe d'hébergement

- * Benoît Sirard (Delta Sherbrooke)
- * Julie Zeitlinger (Au Diable Vert, station de montagne)
- * Lucie Gingras (Manoir des Sables Hôtel & Golf)
- * Lynda Graham (Gite Vert le Mont)
- * Marcel Henri (Hôtel et Spa Étoile-sur-le-Lac)
- * Pierre Thérien (Hôtel-Condos Le Montagnard)
- * Alain Larouche (Tourisme Cantons-de-l'Est)

Comité marketing

- * Jocelyna Dubuc (Spa Eastman)
- * Benoît Sirard (Delta Sherbrooke)
- * Lucie Gingras (Manoir des Sables Hôtel & Golf)
- * Élaine Plamondon (Ville de Bromont)
- * Julie Zeitlinger (Au Diable Vert, station de montagne)
- * Hélène Vandenberghe (Destination Sherbrooke)
- * Line Ricard (Verger familial C.R.)
- * Julie Desmarais (Tourisme Cantons-de-l'Est)
- * Francine Patenaude (Tourisme Cantons-de-l'Est)

Comité Affaires et Congrès

- * Marie-Claude Dubois (Destination Sherbrooke)
- * Pierre-Gilles Gauvin (Château Bromont)
- * Carole Imbleau (Manoir des Sables Hôtel & Golf)
- * Danielle Godin (Estrimont Suites & Spa)
- * Pierre Poulin (Delta Sherbrooke)
- * Julie Desmarais (Tourisme Cantons-de-l'Est)

Comité ski

- * Mélanie Armstrong (SkiBromont.com)
- * Nadya Baron (Ski Sutton)
- * Luc St-Jacques (Développement Owl's Head)
- * Luc Chapdelaine (Station touristique du Mont-Orford)
- * Ken Rourke-Frew (Station touristique du Mont-Orford)
- * Francine Patenaude (Tourisme Cantons-de-l'Est)
- * Julie Desmarais (Tourisme Cantons-de-l'Est)

Comité régional politique d'accueil

- * Émilie Bédard (BAT Lac-Mégantic)
- * Annie Plamondon (BIT de Danville)
- * Marc Cantin (CLD des Sources)
- * Hélène Vandenberghe (Destination Sherbrooke)
- * Jacynthe Ferland (CLD Val-Saint-François)
- * Louise Gauvin (BIT Sherbrooke)
- * Danielle Jobin (BIT Magog)
- * Nathalie Provencher (CLD Memphrémagog)
- * Nil Longpré (CLD Granit)
- * Nancy Grenier (Chambre de commerce du Haut-Saint-François)
- * Brigitte Messier (BAT Cowansville)
- * Julie Sage (CLD Coaticook)
- * Luce Bessette (CLD Coaticook)
- * Sonia Alix (CommerceTourisme Granby_région)
- * Sylvie Vandal (CommerceTourisme Granby_région)
- * Caroline Couture (Ville de Bromont)
- * Marie Amyot (BAT Sutton)
- * Annie Fontaine (Tourisme Cantons-de-l'Est)

FDOT Comité de gestion

- * Joanne Lalumière (Zoo de Granby)
- * Jocelyne Jacques (Ministère de la Culture et des Communications)
- * Marie-Hélène Wolfe (CRÉ de l'Estrie)
- * Nathalie Ward (CRÉ de la Montérégie Est)
- * Michèle Tardif (CLD Granit)
- * Pierre Poulin (Ministère des Affaires municipales et régions)
- * Sonia Carignan (Tourisme Québec)
- * Alain Larouche (Tourisme Cantons-de-l'Est)
- * Marie-France Bourdages (Tourisme Cantons-de-l'Est)

ÉQUIPE DE TOURISME CANTONS-DE-L'EST

Administration

- * Alain Larouche, directeur général
- * Joyce Emond, adjointe à la direction
- * Pauline Boucher, responsable de la comptabilité

Marketing

- * Francine Patenaude, directrice générale adjointe
- * Julie Desmarais, coordonnatrice ventes et marketing
- * Danielle Longchamps, responsable de l'édition
- * Dominique Labonté, webmestre
- * Maude Blanchet, agente Web
- * Paule Charbonneau, agente marketing
- * Karine Douillard, assistante ventes & marketing
- * Danie Béliveau, responsable des relations de presse

Développement de l'offre, de l'accueil et des services aux membres

- * Vicky Villeneuve, coordonnatrice au développement
- * Annie Fontaine, responsable accueil et services aux membres
- * Susy O'Malley, agente de bureau et services aux membres
- * Noémie Poirier, agente d'information et services aux membres
- * Micheline Côté, chargée de projet – Cafés de village
- * Éric Bourgault, chargé de projet – Randonnée pédestre

Nous ont quittés :

- * Marie-France Bourdages, directrice du développement de l'offre, de l'accueil et des services aux membres
- * Cindy Huntzinger, assistante – coordonnatrice ventes & marketing