

**Tourisme**  
**CANTONS -DE- L'EST**

**ASSOCIATION TOURISTIQUE RÉGIONALE DES CANTONS-DE-L'EST**

**RAPPORT ANNUEL 2009-2010**



Jun 2010

**CANTONS DE L'EST.COM**

*C'est ici que je veux Être*

## TABLE DES MATIÈRES

---

Message de la présidente.....	1
Message du directeur général .....	2
Rapport d'activités .....	3
Plan d'action 2010-2011 .....	14
Budget prévisionnel 2010-2011 .....	16
Comités et équipe de Tourisme Cantons-de-l'Est .....	17

## Message de la présidente

Suite aux recommandations du Centre mondial d'excellence en tourisme en 2008-09 concernant notre avenir touristique et notre potentiel international, l'année qui se termine aura permis de mieux définir l'univers de notre marque « Cantons-de-l'Est ». Nous avons donc entrepris une démarche innovatrice pour une région touristique et inspirante pour toutes nos entreprises en adoptant un *discours de la marque* reflétant nos grandes ambitions et nos qualités intrinsèques. Nous dévoilerons d'ailleurs aujourd'hui un outil pratique conçu pour nos membres afin que vous puissiez en bénéficier dans vos propres stratégies marketing. Nous avons également revu et intégré l'ensemble de nos plans de développement et marketing qui reposent sur notre capacité à incarner cet Art de vivre qui nous est propre et à le réinventer dans une optique de développement durable. Un défi des plus stimulants pour les prochaines années et, avec les premiers échos que nous avons reçus de nos partenaires régionaux, combien emballant pour tous ceux qui veulent s'y associer. La prochaine année nous permettra de développer des partenariats d'intérêt et des partenariats financiers pour réaliser ce plan de match prometteur.

Par ailleurs, nous avons aussi réalisé nos mandats réguliers, c'est-à-dire de veiller à ce que notre destination demeure une des plus prisées et des plus fréquentées au Québec. À cet égard nous sommes très fiers de notre nouveau site Internet à l'avant-garde des technologies du Web 2.0 et des dernières campagnes qui portent leurs fruits. Nous avons également complété le cycle de notre 2<sup>e</sup> FDOT, lequel a atteint plus de 28 M\$ d'investissements avec de grands projets structurants qui font déjà leurs preuves. Quant à lui, le mont Orford est encore dans la tourmente mais les derniers signes du gouvernement et du milieu des affaires nous permettent d'être relativement confiants quant à son avenir.

Pour les entreprises touristiques, l'année qui s'achève en aura été une en « dents de scie », tant au niveau des saisons que des secteurs. Un seul constat : il n'y a plus de constance et comme entrepreneurs nous devons réagir au quart de tour pour saisir les opportunités qui passent et se prémunir contre les coups durs. L'année n'aura pas été facile mais collectivement nous nous en sommes bien sortis en maintenant nos résultats habituels ce qui est déjà un tour de force en ces années tumultueuses.

En terminant, je veux remercier tous les membres du conseil d'administration pour leur implication constante et leur sens de l'innovation sans oublier notre directeur général Alain Larouche et tout notre personnel pour leur engagement sans faille au service de notre industrie touristique et de la région des Cantons-de-l'Est.

La présidente du conseil d'administration,



Jocelyna Dubuc

## Message du directeur général

### « Surfer » sur un tsunami, ça s'apprend...mais on ne s'habitue pas !!!

Encore une année difficile : une des pires crises économiques de l'histoire récente, une météo estivale exécrable et une pandémie de grippe anticipée (H1N1) comparée à la grippe espagnole du début du XX<sup>ème</sup> siècle : planétaire et mortelle. Il fallait vraiment être à l'épreuve du danger pour voyager en 2009. Mais notre région continue d'avancer et ne s'en tire pas si mal dans la conjoncture.

En effet, en 2009, dans les attraits vous avez à peu près maintenu votre fréquentation; dans les circonstances c'est une performance. Dans l'hébergement, malgré une baisse d'environ 6% des chambres louées, vous avez réussi à maintenir vos prix moyens (109.41 \$); ça aussi c'est une performance. Les quelques journées de beau temps qu'on a eues ont rempli la région et l'automne a été assez bon, signe que la profondeur et la diversité de nos produits performant très bien auprès de nos clientèles.

Il y a une autre forme de performance qu'il est bon de souligner : comme entreprises et comme entrepreneurs, vous avez continué à investir dans vos équipements et dans vos ressources humaines afin de les maintenir sur la ligne de front qui fait de notre destination, une des plus performantes au Québec. À preuve, notre région s'est méritée neuf prix nationaux dont quatre Or, au dernier Gala québécois des Grands prix du tourisme. Et ça, c'est notre meilleure garantie d'avenir. Dans l'hébergement, dans les attraits, dans les parcs nationaux, vous faites preuve d'un dynamisme et d'une vision qui sont tout à votre honneur !

Au cours de l'exercice, nous avons fait « atterrir » la centaine de recommandations du CED dans nos planifications stratégiques de marketing et de développement des produits, nous avons établi « la marque » comme outil de développement, nous avons commencé à sensibiliser les acteurs régionaux de l'influence que tout cela aura sur notre milieu et notre « ART DE VIVRE » estrien. Nous avons présenté en survol nos projets au Caucus régional de nos députés, à la conférence administrative régionale (CAR) et à la Conférence régionale des élus. Les réactions ont toujours été très positives.

Nous avons aussi démarré un projet d'évaluation d'impact des changements climatiques sur nos produits, préparé la négociation d'une nouvelle plate-forme de partenariat avec Tourisme Québec, intervenu dans le dossier problématique du mont Orford (nouvelle loi, partenariat avec le milieu) et terminé la restructuration de notre portail web. Nous avons aussi conduit deux appels d'offre dans le cadre de notre FDOT, épuisé le fonds et commencé à négocier son renouvellement auprès de TQ...sans beaucoup de succès, à date.

Les données positives reçues depuis le début de 2010 confirment que comme région, en s'appuyant sur vos initiatives, en ayant accepté le défi d'être en amont des marchés et en ayant pris l'option d'investir à la fois dans le développement des produits ainsi que dans le renouvellement des marchés et des clientèles, nous avons fait les bons choix.

J'en profite pour vous remercier tous de votre collaboration et de votre implication. Des remerciements tout particuliers à mes trois piliers, Marie-France Bourdages au développement, Francine Patenaude au marketing, Jocelyna Dubuc à la présidence de l'organisation, ainsi qu'à toute l'équipe si professionnelle de Tourisme Cantons-de-l'Est.

### Les Cantons-de-l'Est, un Art de vivre

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 507 membres (776 entreprises) et opère sa mission sur une base de mixité des fonds publics et privés. Tourisme Cantons-de-l'Est est, par protocole, l'interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme du Québec en région, et le partenaire de Développement Économique du Canada à la commercialisation hors Québec.

Les opérations de Tourisme Cantons-de-l'Est comportent quatre 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
- 
- 

## Rapport d'activités

### Vie démocratique

Les instances démocratiques de Tourisme Cantons-de-l'Est se sont réunies à sept reprises en cours d'exercice, soit deux en comité exécutif, cinq en conseil d'administration, en plus de l'AGA.

Les comités actifs et mandatés par le conseil d'administration sont ceux du marketing, de gestion de la Loi 76, de la signalisation, du membership 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 TCE préside aussi le comité de Gestion du Fond de Développement de l'Offre Touristique (FDPT).

En 2010, nous avons amorcé une réflexion sur nos tarifs de cotisation pour le membership. Depuis notre fondation, le taux de notre membership avait évolué, quoique lentement, mais cette fois, nous en avons révisé complètement la structure. Nous sommes passés d'un taux unique (340 \$) à un taux variable (de 200 \$ à 600 \$). Le Conseil d'administration a étudié et adopté un modèle plus conforme à la logique associative, selon des objectifs d'équité, de plus grande représentativité et de viabilité.

### Tourisme Cantons-de-l'Est et ses membres

Au cours de la dernière année, Tourisme Cantons-de-l'Est a accueilli 49 nouveaux membres alors que 45 se sont retirés. Voici les sphères de l'industrie touristique de la région telles que représentées dans notre membership : 243 hébergements, 215 attraits, 22 restaurants, 20 CLD et corporations municipales, 7 services touristiques. Il est à noter qu'une centaine de nos membres possèdent et opèrent plusieurs activités et places d'affaires. Nous avons 507 membres représentant 776 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
- Chaire de tourisme du Québec (UQAM)
- Chambre de Commerce de la région sherbrookoise
- Comité de gestion de la Route des vins
- Comité de gestion de la Route des Sommets
- Comités de gestion du bassin versant de la rivière Saint-François (COGESAF), Chaudières, Champlain
- Comité de protection des paysages estriens

- Comités 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
- Conseil québécois 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
- Développement économique Canada, Estrie- Montérégie
- Emploi Québec
- Kéroul
- Ministère de l'Agriculture, pêcheries et alimentation
- Ministère de la Culture, des Communications et Condition féminine
- Ministère des Affaires Municipales et Régionales et de l'Occupation du Territoire
- Ministère du Développement Économique, de l'Innovation, de l'Exportation
- Ministère des Transports du Québec
- Ministère du Tourisme (comités ski, expérience villégiature, agrotourisme, cyclotourisme, comité d'évaluation de la taxe 2 \$)
- Réseau de Veille en tourisme du Québec
- Sentier transcanadien
- Table Régionale des Véhicule Hors Route (VHR) de la Conférence Régionale des Élus de l'Estrie
- Travel & Tourism Research Association
- Vélo Québec

#### **Pendant l'exercice, nous avons :**

- Administré le fonds de développement de l'offre touristique 2007-2011 (deux appels d'offre)
- Mis à jour notre plan stratégique de marketing, en fonction de l'Univers de la marque
- 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)
- Participé au comité de relance de Memphrémagog sur l'avenir du mont Orford; commission parlementaire
- Amélioré notre sécurité informatique
- Présenté des rapports d'activités à chaque rencontre de notre CA : marketing, développement, direction générale et présidence
- Appliqué un code d'éthique aux administrateurs
- Expédié un bulletin mensuel d'information
- Administré le protocole de soutien à l'exportation avec le DEC
- Révisé le plan d'intervention en relations de presse
- Restructuré la base de données et reconfiguré le portail Internet (statistiques, ergonomie, offres)
- Consolidé les opérations du club produit affaires
- Consolidé la pérennité de la « Route des vins » « Véloroute des Cantons » et du « Chemin des Cantons »
- Intégré les recommandations du Centre Mondial d'Excellence des Destinations, à nos plans stratégiques
- Démarré une étude sur les impacts du réchauffement climatique sur notre offre (UQAM-Ouranos-Waterloo)
- Participé aux négociations entre les ATR et Tourisme Québec : entente de partenariat et nouvelle plate forme

#### **DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE TOURISTIQUE**

Un premier bilan des opérations du plan de développement 2007-2012 nous a permis de constater que des 41 actions initiales, 35 ont été réalisées ou amorcées. Suite à l'adoption des recommandations du Centre Mondial d'Excellence des Destinations, les orientations de notre plan de développement 2007-2012 ont été ajustées et bonifiées.

#### **Structuration du vélo**

Nous avons poursuivi pour une troisième année le travail de structuration de l'offre vélo avec l'aide d'une chargée de projet et l'implication des membres de la table vélo régionale. Le service de Taxi-vélo est en hausse avec plus de 300 appels sur la ligne 800 et le service a été élargi aux randonneurs des Sentiers de l'Estrie. Une rencontre entre les hébergements et la table vélo, à l'automne dernier, a permis de mieux saisir l'expérience vélo et d'ajuster notre offre en conséquence.

### Les routes touristiques signalisées

En plus de siéger sur les comités de gestion des trois routes, Tourisme Cantons-de-l'Est a mis sur pied un comité de travail conjoint entre les gestionnaires des trois routes signalisées visant à développer des projets communs en promotion et structuration.

### Tourisme Gourmand

La dernière année a été très active à ce chapitre. Une alliance confirmée entre le MAPAQ, l'UPA et Tourisme Cantons-de-l'Est, a permis de consolider l'organisme CIBLE, lui redonner une nouvelle vocation de commercialisation des produits du terroir, de recruter une nouvelle ressource professionnelle d'expérience et de statuer en concertation avec le milieu sur une nouvelle signature régionale « *Créateurs de saveurs* ». Nous avons également **poursuivi** notre partenariat avec le Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est et lancé le projet pilote de vente de produits du terroir dans différents bureaux d'information et d'accueil touristique de la région. De plus nous avons orchestré, avec la participation des CLDs de Brome-Missisquoi et Coaticook la participation d'une vingtaine de producteurs à l'événement MONTRÉAL EN LUMIÈRE 2010 à titre de région vedette. Finalement, Tourisme Cantons-de-l'Est a participé activement à la première Journée Maillage entre les producteurs transformateurs de la région et les HRI le 3 février 2010 afin de développer davantage d'occasions d'affaires entre les deux groupes.

### Randonnée pédestre

Suite à une consultation dans le milieu, nous avons produit une liste des « Top 12 » de la randonnée en région diffusée dans le guide touristique régional et dans les cartes napperons. Nous avons amorcé à l'automne les démarches en vue de réaliser un plan de développement et de commercialisation de la randonnée pédestre touristique en partenariat avec cinq CLDs du territoire. Le travail est amorcé par des rencontres de travail en trois sous-groupes liés aux infrastructures de sentiers : Sutton, Sentiers de l'Estrie et Sentiers frontaliers. Une ressource professionnelle viendra soutenir les milieux pour la mise en œuvre du plan d'action proposé.

### Le FDOT 2007-2011

Devant la qualité des projets déposés, la dernière année a permis de devancer les investissements du FDOT, qui, à ce jour, sont à toutes fins utiles complétés. Un dernier projet, déjà déposé, reste à être validé par le comité de gestion du FDOT.

Notre démarche s'est conclue à la satisfaction de l'ensemble des autres signataires de l'Entente, à savoir le ministère du Tourisme, le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, la Conférence régionale des élus de l'Estrie, la Conférence régionale des élus de Montérégie-Est et les neuf (9) Centres locaux de développement œuvrant dans la région touristique des Cantons-de-l'Est. Le FDOT totalisait un fonds de 1 690 000 \$.

Lors des quatre appels de projets, 33 projets ont été déposés et analysés et 18 projets ont été retenus pour financement représentant des investissements totaux de **28,3 M \$ et des engagements du FDOT 1 610 000 \$**. Jusqu'à présent, 95 % des fonds du FDOT sont déjà engagés et nous avons triplé nos objectifs d'investissement pour un effet de levier global de 17 fois la mise initiale du FDOT.

PROMOTEUR	DESCRIPTION DU PROJET	COÛT DU PROJET	FDOT VERSÉ
CLD MRC du Granit	Étude de conceptualisation de la gare patrimoniale de Lac-Mégantic	35 125 \$	10 125 \$
Cité des Rivières	Mise en place du Grand spectacle de l'Eau de Sherbrooke	2 618 447 \$	125 000 \$
Musée de la nature et des sciences de Sherbrooke	Renouvellement du théâtre d'objets du Musée de la nature et des sciences de Sherbrooke	692 200 \$	75 200 \$
Société du Musée historique du comté de Compton	Étude de faisabilité d'un concept de village-musée autour du noyau villageois d'Eaton-Corner	80 000 \$	40 000 \$
Parc historique de la Poudrière de Windsor	Renouvellement de l'exposition permanente portant sur la poudre noire de la Poudrière de Windsor	435 000 \$	53 000 \$
Randonnées Jacques Robidas	Acquisition d'un manège équestre quatre saisons	135 800 \$	35 000 \$
Train Orford Express	Ajout d'un wagon panoramique	1 087 450 \$	150 000 \$
Municipalité de Sutton	Aménagement d'un sentier Village-Montagne	327 000 \$	163 500 \$
Ski Bromont	Aménagement d'une piscine à vagues	3 800 000 \$	150 000 \$

Escapades Memphrémagog	Construction d'un bateau croisière sur le lac Memphrémagog	4 400 000 \$	200 000 \$
Spa Le Montagnais	Aménagement d'un spa nordique dans la région du Mont-Mégantic	1 871 100 \$	150 000 \$
Route verte #4 / MRC Brome-Missisquoi	Aménager une voie cyclable de 40 km pour compléter la route verte #4	1 220 906 \$	90 000 \$
Ferme Héritage Miner / ville de Granby	Mise en valeur d'une ferme ancestrale et de sa forêt centenaire	1 483 795 \$	150 000 \$
Marais Rivière aux Cerises	Construction d'un centre d'observation et d'éducation	3 697 092 \$	50 000 \$
Arbre en Arbre Lac-Mégantic	Aménagement d'un parcours aérien	570 725 \$	150 000 \$
Société d'histoire de Sherbrooke	Circuit touristique avec visioguide	109 000 \$	50 000 \$
Chemin des Cantons	Développement de la phase 2	658 500 \$	90 000 \$
Randonnée pédestre touristique	Plan de développement et de commercialisation et mise en œuvre	695 000 \$	90 000 \$

## MARKETING 2009-2010

### Le comité marketing

Au cours de l'année, le comité marketing a travaillé sur les stratégies de campagne de destination été 2009 et hiver 2010. Le comité a participé aux rencontres sur le développement de l'Univers de la marque et le guide pratique.

#### Nous avons comme mandat :

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

### L'Univers de la marque

C'est l'aboutissement de réflexion sur la région des Cantons-de-l'Est. Nous n'avons rien inventé. Nous avons écrit le discours de la marque... Empreinte de la région. Le processus de démarche de la marque pour une région est **innovateur**. Nous avons donc innover cette année en nous dotant d'un plan de déploiement sur l'Univers de la marque. Lors de la journée marketing en février 2010, les membres ont eu l'occasion de partager la vision de la région sur deux thèmes principaux : Art de vivre et développement durable. Par la suite, nous avons réalisé un document intitulé le guide pratique de la marque. Ce document se veut un outil pour aider les membres à mettre en application la marque Cantons-de-l'Est.

### Internet 2009-2010

Nous avons refait complètement notre site Internet et notre base de données en tenant compte du web 2.0.

- Développement ergonomique
- Développement de la base de données
- Développement de nouvelles applications web 2.0
- Développement des stratégies web 2.0

Nous avons intégré les éléments suivants : Fils RSS, Facebook, Twitter et les blogues. La section « partagez » est très conviviale pour les internautes.

### Stratégies marketing 2009-2010

Focuser : médias et marchés  
 Rayonner : visibilité et créativité  
 Recibler : analyse comportementale  
 Activer : promotion et mise en marché

### Été 2009

Nous avons fait une campagne de **notoriété et positionnement de la destination** :

- Affichage extérieur
- Placement dans les quotidiens et Internet
- Par le site Internet, nous avons mis en marché des produits

### **Hiver 2009-2010**

Nous avons mis des offres promotionnelles de l'avant soit la troisième nuit à 20 \$ et nous avons innové en développant une stratégie de ciblage comportemental. Le résultat a été 8 fois supérieur à l'an dernier tant qu'au nombre de clics sur les pages des partenaires que sur le nombre de partenaires participants (30). Notre stratégie s'est appuyée pratiquement que sur les médias électroniques.

### **Édition – nouveautés**

*Carte routière* : une carte routière a été réalisée avec nos principaux partenaires des trois routes signalisées soit le CLD Brome-Missisquoi, le CLD Granit et le Chemin des Cantons. Voici le thème des circuits : Route des vins, Route des Sommets, Chemin des Cantons.

### **Activités membres**

Présentations lors de conférence :

- Études sur les clientèles hors Québec et intra Québec, par Luc Durand
- La marque moteur de développement économique, par Élisabeth Deschênes (Zoom Armada)
- Web 2.0, par Emmanuelle Legault
- Journée marketing des 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 fait poursuivre dans cette direction. Trente-cinq (35) partenaires se sont joints au Club affaires.

Voici les activités réalisées :

Événement « Midi découvertes » à Montréal : 17 septembre 2009

Événement « Midi découvertes » à Longueuil : 20 octobre 2009

Événement « Midi découvertes » à Québec : 30 avril 2009

Quebec Day: Ottawa, 5 novembre 2009 et Toronto, 2 février 2010

Tournées de familiarisation:

- 2 au 4 octobre 2009 (Montréal)
- 5 au 7 juin 2009 (Montréal)
- 29 au 31 janvier 2010 (Toronto)

### **Publications 2009-2010**

**Clé USB** regroupant le lien sur notre site Internet pour le produit Tourisme d'affaires. Pour chaque événement et tournée de familiarisation, les participants reçoivent cette clé USB. Environ 300 clés ont été distribuées en 2009 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. Mise à jour réalisée en 2009.

### **Feuillets pour salons (flyers) : Vélo et Ski**

#### **Conception et distribution 2009 :**

Vélo et plein air : 1 000 copies en français et 500 en anglais distribuées au salon Vélo de Québec, Ottawa Travel Experience et Salon Plein air de Montréal. Sept (7) partenaires ont participé à ce projet.

Ski : 1 000 copies en anglais distribuées dans les salons de Toronto et Boston. Six (6) partenaires ont participé à ce projet.

### **Carte « Coupons-Rabais »**

**Conception et distribution 2009 :** Cette année, Tourisme Cantons-de-l'Est a réalisé sa carte napperon « Coupons-Rabais » (400 000 copies bilingues, de format 17" X 23") et on y retrouve des coupons-rabais offerts par les attrait.

**Collection des cartes napperons 2009 (cartes routières promotionnelles) :** En 2009, l'ATR a poursuivi son travail de coordination pour les CLD. Vingt-quatre (24) partenaires ont participé à ce projet.

**Carte des sentiers motoneige 2008-2009 / 2009-2010 (imprimée pour 2 ans)**

**Distribution** : 45 000 copies (35 000 fr. – 10 000 angl.), distribuées dans les bureaux d'information touristique des Cantons-de-l'Est, salon de motoneige (octobre 2009 à Québec), annonceurs, clubs motoneige, demandes Internet et téléphoniques. La prochaine édition de la carte motoneige se fera à partir de l'été 2010. Vingt-six (26) partenaires ont participé à ce projet.

**Guide touristique officiel 2010-2011**

**Conception et distribution** : 240 000 copies (175 000 fr. – 65 000 angl.) 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 « Les Cantons-de-l'Est à vélo », 4<sup>e</sup> édition**

**Distribution** : 107 000 (82 000 copies fr. et 25 000 copies angl.) distribuées dans les bureaux d'information touristique des Cantons-de-l'Est, boutiques de vélos, membres, touristes, salons, demandes Internet et téléphoniques; en appui à une importante campagne promotionnelle pour le vélo en région.

**Conception** : nouvelle carte en production pour deux saisons 2010 et 2011 environ une quarantaine d'annonceurs y participent.

**Carte routière officielle – Été 2010 et 2011**

**Conception et distribution** : 240 000 copies (190 000 en fr. – 50 000 en angl.) distribuées dans les bureaux d'information touristique des Cantons-de-l'Est, 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. Trente-deux (32) partenaires ont participé à ce projet.

**RELATIONS AVEC LA PRESSE**

Nous avons participé à six bourses médias :

- Deux bourses médias à Montréal les 16 avril et 22 octobre 2009, les ATR associées du Québec
- Canada Media Marketplace à New York du 20 au 22 avril 2009, Commission canadienne du Tourisme
- Go Média Canada à Whistler du 21 au 24 septembre 2009, Commission canadienne du Tourisme
- Discover Québec à Toronto le 15 octobre 2009, Destination Québec à Toronto
- Rencontre médias à New York le 13 novembre 2009, Destination Québec à New York

Nous avons organisé les activités suivantes :

- Cinq conférences de presse régionales
- 39 tournées de presse pour 87 journalistes provenant de 6 pays
- Présenter les attraits des Cantons à la Convention des chefs de police du New Hampshire
- Assister des équipes de tournage dans la planification de leur séjour
- Répondre à des centaines de demandes de journalistes et chroniqueurs
- Participer à plusieurs émissions de radio et de télévision

Nous avons reçu les journalistes suivants :

- 25 du Québec, 18 du Canada, 18 des États-Unis, 6 de France, 4 d'Australie, 8 d'Allemagne, 8 du Japon pour un total de 87
- Plus de 300 articles publiés dans des journaux et magazines à l'extérieur de la région, un nombre croissant d'articles sur Internet (275) et plus de 400 articles publiés dans les 3 quotidiens des Cantons-de-l'Est
- **Valeur éditoriale : 10 M \$**

**QUELQUES STATISTIQUES**

Encore des secousses qui n'ont pas rapport avec le tourisme mais qui l'affectent beaucoup. En 2009, plusieurs facteurs nous ont malmenés : une météo exécrable, une crise économique mondiale après une chute de la bourse drastique et finalement, une pandémie de grippe annoncée comme mortelle et mondiale. En d'autres mots on s'attendait presque à l'apocalypse.

Le nombre de chambres louées et disponibles a diminué en 2009 de 6% et nos tarifs moyens sont quand même en légère augmentation, ce qui nous situe un peu en deçà de la croissance moyenne québécoise. L'augmentation importante de résidences de tourisme et de résidences secondaires en location commerciale, particulièrement via Internet continue d'être une situation préoccupante. Du côté des campings, la météo a aussi eu une influence négative, mais pas aussi grave qu'on l'aurait pressentie. Dans les attraits, il semble que 2009 ait été malgré tout, une bonne saison.

Pour les quatre premiers mois de 2010, on note une augmentation de 11 % des chambres louées et de 6 % des prix moyens. Voici les données les plus récentes en provenances d'Ottawa et de Québec. Nous avons extrait les % entre 2006 et 2008 de façon à éviter les écarts anormaux (et inexplicables) de 2007.

### Volume de touristes et d'excursionnistes dans les Cantons-de-l'Est 2006-2007-2008\*

Visites-région (,000)	2006	2007	2008	Variation (06-08)
Québec	5 684	5 884	6 059	+ 6,6 %
Reste du Canada	59	155	55	- 6,8 %
États-Unis	511	398	366	- 28,4 %
Autres marchés	61	42	56	- 8,2 %
<b>Total</b>	<b>6 315</b>	<b>6 479</b>	<b>6 536</b>	<b>+ 3,5 %</b>

Source : ministère du Tourisme

\* Distance parcourue 40 km ou plus (1 sens)

### Recettes touristiques dans les Cantons-de-l'Est 2006-2007-2008 (touristes et excursionnistes)\*

Recettes (M \$)	2006	2007	2008	Variation (06-08)
Québec	477	479	522	+ 9,4 %
Reste du Canada	17	27	14	- 17,6 %
États-Unis	53	40	37	- 30,2 %
Autres marchés	26	16	20	- 23,1 %
<b>Total</b>	<b>573</b>	<b>562</b>	<b>593</b>	<b>+ 3,5 %</b>

Source : ministère du Tourisme

\* Distance parcourue 40 km ou plus (1 sens)

### Nombre de nuitées dans les Cantons-de-l'Est 2006-2007-2008\*

Nuitées (,000)	2006	2007	2008	Variation (06-08)
Québec	4 266	5 170	4 959	+ 16,2 %
Reste du Canada	191	538	145	- 24,1 %
États-Unis	356	281	373	+ 4,8 %
Autres marchés	309	169	290	- 6,1 %
<b>Total</b>	<b>5 122</b>	<b>6 158</b>	<b>5 767</b>	<b>+ 12,6 %</b>

Source : ministère du Tourisme

\* Distance parcourue 40 km ou plus (1 sens)

### Recettes touristiques dans les Cantons-de-l'Est, voyages avec nuitées, 2006-2007-2008

Recettes (M \$)	2006	2007	2008	Variation (06-08)
Québec	238	279	288	+ 21,0 %
Reste du Canada	17	25	13	- 23,5 %
États-Unis	33	27	28	- 15,2 %
Autres marchés	26	17	20	- 23,1 %
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>348</b>	<b>349</b>	<b>+ 11,1 %</b>

Source : ministère du Tourisme

## Évolution de l'hôtellerie pour les Cantons-de-l'Est et le Québec de 2004 à 2009

Région	Année	Nbre de chambres	Nbre chambres louées	Taux d'occ.	Prix moyens
C-D-E	2004	4 191	1 626	38,8 %	90,90 \$
	2006	3 991	1 527	38,1 %	94,76 \$
	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 \$
<b>Var.08-09</b>		<b>- 1,5 %</b>	<b>- 6,6 %</b>	<b>- 2,0 écart</b>	<b>2,4 %</b>
Le Québec	2004	74 468	38 122	51,2 %	105,00 \$
	2006	75 630	38 617	50,7 %	114,45 \$
	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 \$
<b>Var.08-09</b>		<b>- 0,1 %</b>	<b>- 5,7 %</b>	<b>- 2,8 écart</b>	<b>- 4,6 %</b>

## MINISTÈRE DU TOURISME ET DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA : DES PARTENARIATS GOUVERNEMENTAUX ESSENTIELS

### Ministère du Tourisme

À l'instar de l'ensemble des Associations touristiques régionales du Québec, Tourisme Cantons-de-l'Est a renouvelé, en 2006, son entente de partenariat d'une durée de quatre ans avec le ministère du Tourisme d'un montant total de 2,1 M\$. Malheureusement celle-ci ne comporte aucune indexation, ce qui résultera en une perte budgétaire totale d'environ 75,000 \$ en quatre ans. Nous en étions en 2009 à la dernière année de notre protocole qui a été prolongé d'un an par la ministre Nicole Ménard. Il a été convenu d'explorer de nouveaux modèles et processus dans notre partenariat.

Cette entente fait de notre Association l'interlocutrice privilégiée du ministère du Tourisme et du gouvernement du Québec pour notre région, 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 le ministère du Tourisme et les acteurs régionaux concernés.

### Développement économique Canada

Notre entente pour la commercialisation hors Québec avec Développement économique Canada a été renouvelée pour trois ans (2009-2012), grâce à l'appui du nouveau ministre au Développement économique du Canada, Denis Lebel. Nous tenons aussi à souligner l'importante collaboration dans ce dossier de la directrice régionale du Bureau d'affaires de l'Estrie, Mariette Larochelle. La stratégie de promotion touchant l'Europe, était traitée via le partenariat de trois ATR, nommé le « Québec du Sud ». Ce partenariat a été aboli, étant jugé non rentable par les différents partenaires. Nous explorons d'autres possibilités.

## LA POLITIQUE DES LIEUX D'ACCUEIL

### 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), 14 BAT (Bureaux d'accueil touristique) et quatre RIT (Relais d'information touristique, sans personnel) pour un total de 23 lieux d'accueil. Les lieux d'accueil ont effectué en 2009 un total de 101 344 actes de renseignements; une hausse de près de 16 % sur l'année précédente. L'accueil personnalisé a toujours sa place et la remontée de la fréquentation depuis trois ans en témoigne. Cependant, une réflexion sur la diversification des activités des lieux d'accueil est en cours. Le projet pilote de vente de produits régionaux tenu dans les bureaux touristiques a connu un succès en 2009 grâce à la participation de 26 producteurs et cinq lieux d'accueil. En plus de faire découvrir, de promouvoir et de mettre en valeur les produits agroalimentaires de chez nous, ce concept permet une grande accessibilité aux produits régionaux tant pour les touristes que les citoyens. Ce projet, impliquant CIBLE, TCE, MAPAQ et CRÉ se poursuit en 2010, et ce, dans huit bureaux touristiques dont trois nouveaux.

## Actes de renseignements – lieux d'accueil

	2007	2008	2009
Lieux permanents	72 010	68 584	82 989
Lieux saisonniers	13 128	18 841	18 355
<b>Total</b>	<b>85 138</b>	<b>87 425</b>	<b>101 344</b>

### Passé VIP pour les préposés

Depuis l'été 2007, la passe VIP est offerte à tous les employés du réseau d'accueil permettant ainsi de stimuler la visite des principaux attraits de notre région lors de leurs journées de congé afin qu'ils connaissent davantage nos produits. En 2009, 32 entreprises touristiques ont participé au projet dont trois restaurants.

### Information touristique de Tourisme Cantons-de-l'Est

Plusieurs services sont en place pour répondre aux demandes d'information touristique : le centre d'appels du ministère du Tourisme répond pour nous aux demandes d'information touristique téléphoniques depuis maintenant quatre ans, notre site Internet et les demandes de documentation via différentes sources de courriel. Les appels téléphoniques sont en baisse au profit de la visite Internet tel que l'illustre le tableau ci-joint :

	2007	2008	2009	Variation % 2008-2009
Demande via Internet	5 934	5 105	4445	-14.8 %
Appels téléphoniques	7 988	5 843	3824	-52.8 %
Visites Internet	742 917	804 240	766 137	-4.97 %

### Programme des parcs routiers et de villages-relais

Le projet de parc routier du Canton de Melbourne devrait être inauguré à la fin juin 2010 alors que celui de Magog est toujours en attente pour des problèmes techniques. Danville, Weedon et Stornoway sont reconnus comme Village-relais par le ministère du Transport.

### GRANDS PRIX DU TOURISME

Tourisme Cantons-de-l'Est a couronné les lauréats de la 25<sup>e</sup> édition des Grands Prix du tourisme Desjardins des Cantons-de-l'Est lors d'une soirée gala animée par Mireille Roberge le 25 mars dernier. Près de 275 personnes assistaient à la remise de prix qui s'est déroulée à l'Hôtel Castel & Spa Confort de Granby. Cette année, un nombre record de 48 dossiers ont été déposés et 18 lauréats régionaux ont été honorés en plus du coup de cœur du jury. Le **gala national** du 7 mai dernier à Montréal a permis à la région de se démarquer encore une fois de façon notable en remportant **quatre lauréats nationaux Or, quatre lauréats nationaux Argent et un lauréat national Bronze. Nos lauréats sont :**

Hébergement – Établissements 4 et 5 étoiles	Estrimont Suites & Spa <b>Lauréat national « Or »</b>
Hébergement – Établissements 1 à 3 étoiles	Le Cyprès Hébergement touristique
Hébergement – Résidences de tourisme	Entre Cîmes et Racines <b>Lauréat national « Bronze »</b>
Hébergement – Gîtes	À L'Ancestrale B&B <b>Lauréat national « Or »</b>
Hébergement – Campings	Complexe Baie-des-Sables
Hébergement – Pourvoiries	Au Diable Vert, Station de montagne <b>Lauréat national « Argent »</b>
Restauration – Développement touristique	Train touristique l'Orford Express <b>Lauréat national « Or »</b>
Attractions touristiques – moins de 100 000 visiteurs	Train touristique l'Orford Express <b>Lauréat national « Argent »</b>
Attractions touristiques – 100 000 visiteurs ou plus	Zoo de Granby <b>Lauréat national « Argent »</b>
Festivals et événements touristiques – budget d'exploitation de moins de 1 M\$	Festival des traditions du monde de Sherbrooke

Festivals et événements touristiques – budget d'exploitation de 1 M\$ ou plus	Festival international de la chanson de Granby
Agrotourisme et produits régionaux	Vignoble La Halte des Pèlerins
Activités de plein air et de loisir	SkiBromont.com <b>Lauréat national « Argent »</b>
Ressources humaines – Employé touristique	Jean-Marc Poirier du Bureau d'accueil touristique de Bromont <b>Lauréat national « Or »</b>
Ressources humaines – Superviseur touristique	Chantal St-Pierre du Spa Eastman
Ressources humaines – Relève touristique	Éloïsa Giusti de CommerceTourisme Granby et Région
Tourisme durable	Zoo de Granby
Prix Personnalité touristique	Joanne Lalumière, directrice générale du Zoo de Granby
Prix coup de cœur du jury	Mont Sutton

### 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 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 : 169 entreprises touristiques, 29 entreprises de restauration et postes d'essence et deux itinéraires cyclables détiennent une signalisation touristique dans les Cantons-de-l'Est, une hausse de 3 % comparativement à l'an dernier.

### RESSOURCES HUMAINES

#### 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 durant l'été afin de les familiariser avec l'éthique d'accueil, le guide touristique régional, les cartes et les nouveautés. Un total de 47 personnes réparties en 6 occasions a bénéficié de ce service.

#### Projet pilote des 50 ans et plus dans le réseau d'accueil

Le projet d'employabilité des 50 ans et plus s'est poursuivi pour une deuxième année en élargissant le réseau à 11 BIT/BAT et 3 lieux d'interprétation pour un total de 20 employés. L'initiative a été largement couverte par les médias et a remporté un prix provincial InnovA au printemps 2010 en plus du prix AZIMUT remporté en 2008 lors des Journées annuelles d'Accueil.

#### Besoins de main-d'œuvre

Nous avons participé à quelques activités du CQRHT concernant notamment la pénurie de main-d'œuvre appréhendée dans notre secteur et collaboré avec le Séminaire de Sherbrooke pour le cours en gestion hôtelière et le CEGEP de Granby en techniques touristiques.

### AUTRES 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 et les services de Tourisme Cantons-de-l'Est. En 2009, 5 bulletins ont été réalisés.

#### Centre Infotouriste / Présentoirs régionaux

En 2009, un total de 46 membres a utilisé les services de l'un ou l'autre des sept Centres Infotouriste du Québec pour afficher leurs dépliant promotionnels. Depuis l'été 2007, Tourisme Cantons-de-l'Est opère un service de présentoirs régionaux dans les 5 BIT de la région permettant la diffusion des dépliant de 72 de nos membres à l'été 2009 et de 33 membres à l'hiver 2010.

### ATR ASSOCIÉES DU QUÉBEC

Cette organisation constitue, en quelque sorte, la fédération québécoise des 22 ATR du Québec et coordonne avec nous certains dossiers qui concernent l'ensemble des régions touristiques du Québec. Notre présidente, madame Jocelyna Dubuc 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 85 M \$ par an, dont 64 % proviennent des entreprises et des milieux. Les ATR associées nous représentent au Conseil québécois de l'Industrie touristique et au Conseil des Partenaires, groupe aviseur du ministre du Tourisme.

C'est à cette table des ATR associées du Québec par exemple, que nous préparons la proposition de renouvellement du protocole que nous signons avec le ministère du Tourisme.

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 le ministère du Tourisme. 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 tournoi de golf annuel de l'industrie, lequel se tiendra chez nous à Bromont en 2012.

En 2008-2009, nous avons mené, conjointement avec le ministère du Tourisme, une évaluation des impacts de la taxe d'hébergement sur l'industrie québécoise du tourisme : retombées, mode organisationnel, structuration de l'offre, force promotionnelle, professionnalisme et stabilité des ressources humaines. Les résultats sont dans l'ensemble positifs, mais un constat est fait quant à l'effort d'intégration entre les différents partenaires qu'il faut maximiser. Toute la question des relations gouvernementales et d'affaires avec le gouvernement du Québec, le renouvellement du projet de commercialisation internationale avec le DEC ont été prédominants au cours de la dernière année.

Les enjeux de la prochaine année portent sur le renouvellement de l'entente de partenariat avec le ministère du Tourisme : mieux intégrer les efforts administratifs et promotionnels entre les partenaires, valider le statut de la taxe d'hébergement selon le point de vue de l'industrie et des régions, mettre sur pied un modèle d'indicateurs de performance, parfaire le travail des directeurs de marketing des ATR, renégocier le contrat de réalisation des Grands prix du tourisme, intervenir dans la révision de la Loi sur l'hébergement touristique (résidences de tourisme), renégocier l'entente sur la signalisation touristique du Québec.

## Plan d'action 2010-2011

### VIE DÉMOCRATIQUE

- Effectuer une tournée régionale afin de mieux informer nos milieux et nos membres du contenu de notre plan de développement, de nos plans d'action en regard avec les résultats du Centre Mondial d'Excellence des Destinations (CED), dans le cadre de « l'UNIVERS DE LA MARQUE ».
- Appliquer la nouvelle tarification de membership et recruter de nouveaux membres

### ACCUEIL ET INFORMATION

- Poursuivre la mise en place du projet de vente de produits du terroir « *Créateurs de saveurs* » dans notre réseau d'accueil touristique en collaboration avec les partenaires : MAPAQ, CIBLE et CRÉs.
- Concevoir une collection originale de vêtements pour le personnel d'accueil
- Uniformiser l'utilisation de la plateforme BonjourQuébec.com pour la prise de statistiques des lieux d'accueil

### MARKETING ET DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS 2010-2011

Tout en étant très vigilant sur la pertinence et l'efficacité de nos interventions marketing, nous poursuivons nos efforts.

- Appliquer le plan de marketing et de communication tel qu'adapté dans l'Univers de la marque
- Appuyer et soutenir nos membres pour l'application de la marque Cantons-de-l'Est
- Réorganiser les ressources humaines en fonction du développement d'Internet
- Investir en recherche pour améliorer nos connaissances sur les marchés, les clientèles et les tendances
- Poursuivre le développement du tourisme d'affaires et congrès
- Développer les clientèles internationales à partir des visiteurs de Montréal

### Internet

- Augmenter les offres commerciales sur notre site
- Finaliser l'évaluation pour la mise en place et l'activation d'un système de réservations en ligne

### Relations de presse

- Poursuivre le renforcement des liens avec les médias de la Nouvelle-Angleterre et du marché canadien-anglais au moyen de lunchs médias et d'infolettres (3 fois l'an)
- Augmenter notre présence sur les médias sociaux et notre site Web 2.0
- Développer des contacts avec les médias ethniques de Montréal
- Continuer la mise à jour des guides internationaux, publications et Internet
- Élargir et maintenir à jour la base de données des journalistes

### DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

- Assurer le suivi des projets subventionnés par le FDOT et entreprendre la négociation de nouvelles ententes avec les partenaires pour la réalisation de notre nouveau plan d'action intégré
- Poursuivre la réalisation du plan de développement et de commercialisation de la randonnée pédestre et amorcer sa mise en œuvre
- Poursuivre notre plan d'action en Tourisme Gourmand, notamment le partenariat avec CIBLE sur la commercialisation des produits du terroir et la mise en place d'une bannière de « Resto des Cantons »
- Maintenir une présence de TCE au sein des comités de gestion des trois routes signalisées
- Amorcer des actions en développement durable

### SERVICES AUX MEMBRES

- Soutenir la valorisation des ressources humaines par une série de moyens adaptés à la réalité de nos entreprises

**ACTIONS SPÉCIFIQUES À ENTREPRENDRE SUITE AU DÉPÔT DES RECOMMANDATIONS DU CED :****L'AN 1****MOBILISATION – SENSIBILISATION – ORGANISATION****2010-2011**

1. **SENSIBILISER** : faire vivre la marque auprès de :
  - Personnel TCE
  - CA et la Corporation
  - Membres
  - Acteurs régionaux
  - Citoyens
2. **MOBILISER** : tournée de sensibilisation des partenaires et acteurs régionaux et recherche de fonds
  - Rencontrer les **directions régionales**
  - Rencontrer les **partenaires régionaux** : CRÉE, préfets, MRI-E, Chambres de commerce
  - Rencontrer les **gouvernements supérieurs**
3. **ORGANISER** :
  - Former le groupe des **entreprises phares**
  - Démarrer le projet de **Tourisme Gourmand**
  - Consolider les **3 routes touristiques et la Véloroute des Cantons**
  - **Déposer et diffuser le guide de la marque : AGA**
  - Finaliser le projet **Randonnée pédestre**
  - Préparer le **Colloque sur l'Art de vivre**
  - Implanter le **Web 2.0 et réservation en ligne**
  - Ajuster la **communication aux couleurs de l'Art de vivre**
  - Développer les **modèles financiers** des projets

**L'AN 2****MOBILISATION – ORGANISATION – OPÉRATIONS****2011-2012**

1. **COLLOQUE SUR L'ART DE VIVRE : MARS-AVRIL 2011**
  - Conférenciers sur **l'Art de vivre**
  - Conférenciers sur le **Développement durable**
  - Annonce des **projets matures** et financés, prêts à lancer avec des partenaires (ex : autoroute en fleurs)
  - Lancement du projet pilote avec les gouvernements
2. **MOBILISER**
  - Développer l'appartenance régionale
  - Resserrer les liens avec des acteurs non touristiques
3. **PLAN D'ACTION DE L'AN II**
  - Actualiser le plan d'action
  - Lancer la deuxième génération d'actions

## Budget prévisionnel 2010-2011

	<u>2010-2011</u>
<b>PRODUITS</b>	
Ministère du Tourisme .....	526,719 \$
D.E.C. (Soutien à l'exportation) .....	500,000 \$
Taxe sur l'hébergement.....	1 000,000 \$
Contributions du milieu .....	1,321,500 \$
	<hr/>
	<b>3,348,219 \$</b>
 <b>CHARGES</b>	
Fonctionnement.....	433,400 \$
Marketing .....	2,341,900 \$
Accueil, information et développement.....	577,000 \$
	<hr/>
	<b>3,352,300 \$</b>
 <b>EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES</b>	 <b>(4,081) \$</b>
	<hr/> <hr/>

## Comités et Équipe de Tourisme Cantons-de-l'Est

### Membres du Conseil d'administration

#### Comité exécutif

- \* Jocelyna Dubuc, *présidente* (Spa Eastman)
- \* Sylvain Gauthier, *1<sup>er</sup> vice-président* (Delta Sherbrooke)
- \* Éline Plamondon, *2<sup>e</sup> vice-présidente* (SkiBromont.com)
- \* Line Brault, *secrétaire* (CLD Brome-Missisquoi)
- \* Joanne Lalumière, *trésorière* (Zoo de Granby)
- \* Jocelyn Jussaume, *administrateur* (CLD Memphrémagog)
- \* Danielle Bombardier, *administratrice* (Le Cyprès hébergement touristique)

#### Administrateurs

- \* Marc Cantin (CLD MRC des Sources)
- \* Jean-Marie Croteau (Les Sentiers de l'Estrie)
- \* Julie Pomerleau (CLD Haut-Saint-François)
- \* Jacynthe Ferland (CLDE Val-Saint-François)
- \* Pierre Goulet (Parc national du Mont-Mégantic)
- \* Nil Longpré (CLD Granit)
- \* France Bergeron (Au Chant du Coq B&B)
- \* Alain Deschâtelets (Tourisme Sherbrooke)
- \* Julie Sage (CLD Coaticook)
- \* Sylvie Vandal (Corporation de développement commercial et touristique de Granby et région)
- \* Jean-Paul Scieur (Vignoble Le Cep d'Argent)
- \* Réal Viens (Hôtellerie Jardins de Ville)
- \* Brigitte Marchand (coopté – Station touristique du Mont-Orford)
- \* Jean-Claude Thibault (coopté – RAPPEL)

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

### Comité marketing

- \* Jocelyna Dubuc (Spa Eastman)
- \* Pierre Poulin (Delta Sherbrooke)
- \* Lucie Gingras (Manoir des Sables Hôtel & Golf)
- \* Éline Plamondon (SkiBromont.com)
- \* Line Ricard (Verger familial C.R.)
- \* Réal Viens (Hôtellerie Jardins de ville)
- \* Sylvain Bélair (Développement économique Canada)
- \* Francine Patenaude (Tourisme Cantons-de-l'Est)

### Comité régional politique d'accueil

- \* Émilie Bédard (BAT Lac-Mégantic)
- \* Annie Plamondon (BIT de Danville)
- \* Marc Cantin (CLD MRC des Sources)
- \* Mélanie Davidson (BAT Sutton)
- \* Alain Deschâtelets (Tourisme Sherbrooke)
- \* Jacynthe Ferland (CLDE Val-Saint-François)
- \* Louise Gauvin (BIT Sherbrooke)
- \* Danielle Jobin (BIT Magog)
- \* Jocelyn Jussaume (CLD Memphrémagog)
- \* Nil Longpré (CLD Granit)
- \* Brigitte Messier (BAT Cowansville)
- \* Julie Sage (CLD Coaticook)
- \* Francine Jolin (Maison du tourisme des Cantons-de-l'Est)
- \* Sylvie Vandal (Corporation de développement commercial et touristique de Granby et région)
- \* Caroline Couture (Ville de Bromont)
- \* Marie-France Bourdages (Tourisme Cantons-de-l'Est)
- \* Elissa Bergeron (Tourisme Cantons-de-l'Est)

### Comité ski

- \* Éline Plamondon (SkiBromont.com)
- \* Nadya Baron (Ski Sutton)
- \* Ken Rourke-Frew (Développement Owl's Head)
- \* Louise Faucher (Station touristique du Mont-Orford)
- \* Francine Patenaude (Tourisme Cantons-de-l'Est)

### Comité de gestion de la taxe d'hébergement (Loi 76)

- \* Élisabeth Beaudoin (Motel de l'Outlet)
- \* Carole Bélanger (Une Fleur au Bord de l'Eau B&B)
- \* Jean-Paul Bolduc (Motel La Marquise)
- \* Denis Beauchamp (Château Bromont)
- \* Jean-Yves Dupuis (Manoir Le Tricorne)
- \* Patrick Lagueux (Hôtel Chéribourg)
- \* Jacques Michaud (Auberge & Spa West Brome)
- \* Réal Viens (Hôtellerie Jardins de ville)
- \* Jocelyna Dubuc (Spa Eastman)
- \* Alain Larouche (Tourisme Cantons-de-l'Est)
- \* Francine Patenaude (Tourisme Cantons-de-l'Est)

### Club aviseur Affaires et Congrès

- \* Didier Rabette (Château Bromont)
- \* Carole Imbleau (Manoir des Sables)
- \* Jacques Michaud (Auberge & Spa West Brome)
- \* Pierre Poulin (Delta Sherbrooke)
- \* Julie Desmarais (Tourisme Cantons-de-l'Est)

### FDOT Comité de gestion

- \* Jocelyna Dubuc (Spa Eastman)
- \* Jocelyne Jacques (Ministère de la Culture, Communications et Condition féminine)
- \* Marie-Hélène Wolfe (CRÉ-Estrie)
- \* Nathalie Ward (CRÉ-Montérégie Est)
- \* Pierre Dagenais (Tourisme Sherbrooke)
- \* Pierre Poulin (Ministère des Affaires municipales et régions)
- \* Diane De Lisio (Ministère du Tourisme)
- \* Marie-France Bourdages (Tourisme Cantons-de-l'Est)

### FDOT Comité d'analyse des projets

- \* Alain Deschâtelets (Tourisme Sherbrooke)
- \* Éline Plamondon (Ski Bromont.com)
- \* Jacques Michaud (Ministère des Affaires municipales et régions)
- \* François Fréchette (CRÉ-Estrie)
- \* Jocelyn Jussaume (CLD Memphrémagog)
- \* Judith Bissonnette (CRÉ-Montérégie Est)
- \* Maxime De Longue Épée (Ministère de la Culture, Communications et Condition féminine)
- \* Jacynthe Ferland (CLDE Val-Saint-François)
- \* Line Ricard (Verger familial C.R.)
- \* Diane De Lisio (Ministère du Tourisme)
- \* Marie-France Bourdages (Tourisme Cantons-de-l'Est)

### Table vélo élargie

- \* Guylaine Beaudoin (CLD Brome-Missisquoi)
- \* Marc Cantin (CLD MRC des Sources)
- \* Jacynthe Ferland (CLDE Val-Saint-François)
- \* Nil Longpré (CLD Granit)
- \* Alain Deschâtelets (Tourisme Sherbrooke)
- \* Bertrand Turcotte (Corridors verts de la région d'Asbestos)
- \* Éloïsa Giusti (Corporation de développement commercial et touristique de Granby et région)
- \* Julie Sage (CLD Coaticook)
- \* Hélène Vandenberghe (Tourisme Sherbrooke)
- \* Louise Héroux (Conseil Sport Loisir de l'Estrie)
- \* Paul Beaudoin (Corporation de gestion CHARMES)
- \* Annie Béliveau (Parc national du Mont-Orford)
- \* Andrée Aloir (Sentier récréotouristique du Val-Saint-François)
- \* Mélanie Désautels (MRC Memphrémagog)
- \* Claude Gosselin (CARTHY)
- \* Jennie Rainville (La Montérégiade)
- \* Harry Isbrucker (Sentier nature Tomifobia)

- \* Doris Laverdière (Corridors verts de la région d'Asbestos)
- \* Nathalie Provencher (CLD Memphrémagog)
- \* Mylène Beaudet (Vélo – Farnham)
- \* Denis Rancourt (Ministère des Transports – vélo)
- \* Monique Lallier (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 de direction
- \* Pauline Boucher, responsable de la comptabilité

#### **Marketing**

- \* Francine Patenaude, directrice du marketing
- \* Julie Desmarais, coordonnatrice ventes et marketing
- \* Danielle Longchamps, coordonnatrice de l'édition
- \* Marie-Claude Vidal, assistante – coordonnatrice ventes et marketing
- \* Maude Blanchet, assistante – coordonnatrice ventes et marketing
- \* Michèle Breton, assistante – coordonnatrice ventes et marketing
- \* Danie Béliveau, responsable des relations de presse
- \* Dominique Labonté, webmestre

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

- \* Marie-France Bourdages, directrice du développement de l'offre, de l'accueil et des services aux membres
- \* Elissa Bergeron, agente de développement
- \* Susy O'Malley, secrétaire-réceptionniste
- \* Monique Lallier, chargée de projet vélo