

TOURISME  
**LAVAL**

Rapport annuel 2007  
en bref



**LAVAL**

A man in a grey suit and blue striped tie is shown from the chest up, standing behind the word 'LAVAL'. He has his arms raised in a celebratory gesture, with his fists clenched. The word 'LAVAL' is written in large, white, bold, sans-serif capital letters, with the man's head and arms positioned between the 'A's.

« Le succès n'est pas un but mais un moyen de viser plus haut. »

*Pierre de Coubertin*

## Le tourisme, une force de notre économie

Une fois de plus en 2007, l'industrie touristique a su affirmer son leadership dans l'essor économique de notre région. Il est indéniable que Laval possède une industrie touristique forte et vivante, créatrice d'emplois et de retombées économiques.

Grâce à l'engagement, à l'engouement et à la force de tous les partenaires lavallois, Tourisme Laval a su consolider son leadership dans la promotion, le développement et l'accueil touristiques. À preuve, pour une neuvième année consécutive, Laval se classe au premier rang de toutes les régions touristiques du Québec sur le plan du taux d'occupation de ses établissements hôteliers.

L'équipe de Tourisme Laval travaille sans relâche tout au long de l'année à transformer ce succès en gestes concrets, et elle mérite nos plus sincères félicitations. En tant que maire de Laval, je suis très fier de cette précieuse collaboration et de cette grande complicité que nous avons développées au fil des ans.

Je profite d'ailleurs de cette occasion pour souligner la participation de Tourisme Laval à la planification stratégique de la Conférence Régionale des Élus de Laval ayant comme thème « Agir pour une région écocitoyenne ». C'est avec enthousiasme que nous partageons les mêmes valeurs et que nous déployons des efforts communs dans notre engagement envers le développement durable.

Je tourne la page sur l'année 2007 en vous remerciant de votre excellent travail et je vous souhaite bon succès dans le déploiement du nouveau plan stratégique 2007-2012 dont le thème « Ensemble vers une même vision » représente bien l'importance de la collaboration.

Bravo à toute l'équipe!



Gilles Vaillancourt  
Maire de Laval



## Unir nos forces pour atteindre les sommets

Voici déjà une autre année qui s'écoule, faisant place à de nouveaux défis et à l'espoir de grandes réalisations. Avant de jeter un regard sur l'avenir, faisons ensemble une rétrospective de l'année qui vient de se terminer.

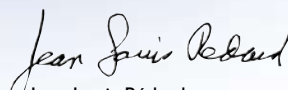
L'année 2007 a été une année charnière dans le déploiement du nouveau plan stratégique 2007-2012 « Ensemble vers une même vision », fruit d'une grande consultation du milieu, d'une analyse approfondie des enjeux et d'un travail de réflexion et de concertation remarquable. Le résultat fut rendu possible grâce au travail d'équipe acharné et à l'implication et au dévouement de tous les membres et partenaires.

Par ailleurs, dans un contexte où notre industrie fait face à de nombreux défis et se questionne sur son futur, il faut redoubler d'efforts et être proactifs pour continuer de susciter l'intérêt des touristes. Laval est une région qui possède une industrie touristique forte et digne de développement, et nous tenons à consolider cet acquis. C'est pourquoi nous nous réjouissons de la création d'un nouveau poste de commissaire industriel au développement du Tourisme à Laval Technopole. C'est la preuve indéniable de l'importance de la contribution de notre industrie à l'économie lavalloise.

Nous avons profité de notre vingtième anniversaire pour prendre concrètement action afin d'assurer la consolidation de notre position de chef de file au Québec. Nous avons misé sur le travail d'équipe, la collaboration et l'engagement de tous les membres et partenaires pour accomplir notre mission.

À la lecture du rapport annuel, vous constaterez que notre succès est le fruit de cette coopération. C'est grâce à la synergie de toutes les parties ainsi qu'à l'apport considérable de l'équipe de Tourisme Laval – une mine d'or d'énergie, d'innovation et de dynamisme – que nous connaissons ensemble la réussite. Et comme l'a si bien dit Henri Ford : « Se réunir est un début; rester ensemble est un progrès; travailler ensemble est la réussite. » Travaillons ensemble à la réussite et unissons nos forces pour atteindre les sommets.

Bonne lecture!



Jean-Louis Bédard  
Président du conseil d'administration



Andrée Courteau  
Présidente-directrice générale

## Un défi rassembleur... un succès collectif

### Tourisme Laval à l'heure du CRM

En 2007, Tourisme Laval s'est doté d'un outil de développement d'affaires puissant avec l'implantation d'une base de données CRM permettant de cultiver une relation forte et durable avec ses membres et plusieurs milliers de clients actifs et potentiels afin d'assurer la croissance des retombées dans la région.

Laval a une fois de plus tenu le haut du pavé sur le plan de la performance. Malgré un contexte concurrentiel très vif, avec l'arrivée de nouveaux centres de congrès à travers le Québec et une hausse de la capacité d'accueil dans le Grand Montréal, Laval continue de se démarquer :

### Taux d'occupation de 66,2 %, le plus élevé au Québec

Pour une neuvième année consécutive, Laval remporte la palme du plus haut taux d'occupation au Québec - dépassant par le fait même sa performance record de 2006. Il s'agit d'un écart de 15 % par rapport à l'ensemble du Québec, qui atteint la marque non moins respectable des 51,2 %.

### 188 organisateurs de congrès et d'événements d'envergure choisissent Laval

En 2007, Laval a accueilli pas moins de **188 congrès et événements** de 50 nuitées et plus, avec une hausse marquée des événements à caractère associatif et corporatif.

### 3,5 millions de \$ en retombées médiatiques

Les relations de presse de Tourisme Laval sont un levier important pour assurer le rayonnement et la promotion. La valeur médiatique dégagée cette année **multiplie par 4** notre budget publicitaire.

Consultez l'ensemble des activités, les statistiques et le rapport des vérificateurs au [www.tourismelaval.com](http://www.tourismelaval.com).

## Travailler ensemble à la bonification de notre offre

Nous avons travaillé ensemble à développer, à diversifier et à consolider les attraits touristiques de Laval pour conserver notre position de chef de file dans l'industrie :

### Un commissaire au développement touristique

La création d'un nouveau poste de commissaire au développement touristique, responsable de développer, planifier et réaliser le plan de développement et le plan d'affaires du secteur Tourisme de Laval Technopole, contribuera à l'atteinte de nos objectifs collectifs.

### Entente-cadre visant 2 M\$ pour le développement touristique

La signature d'une entente-cadre de partenariat régional en tourisme permettra à Laval d'investir jusqu'à 25 % des produits issus de la taxe sur l'hébergement à des fins de développement touristique. Tourisme Québec contribuera une somme équivalente, et des négociations en cours avec la Ville de Laval, la CRÉ et Emploi-Québec pourraient bonifier cette somme jusqu'à concurrence de deux millions de \$.

### Sur le chemin du tourisme écoresponsable

Tourisme Laval s'est donné pour défi d'être le leader de l'industrie touristique dans le développement durable et la tenue d'événements écoresponsables. Il a procédé à l'établissement d'un diagnostic complet de sa performance environnementale, sociale et économique, en collaboration avec *Neuvaction*, en vue d'en optimiser la performance globale dans la perspective du développement durable. Le plan d'action suivra en avril 2009. De son côté, la Soirée Reconnaissance 2008 fut le premier grand événement écoresponsable organisé par Tourisme Laval. **93 % des matières organiques** ont été détournées de l'enfouissement et **récupérées** pour le compostage ou le recyclage.



### 20 ans d'expertise en tourisme d'affaires

Tourisme Laval a poursuivi la consolidation de sa position de leader dans le secteur du tourisme d'affaires. Cette expertise indéniable et distinctive est le fruit de vingt ans de travail acharné de l'organisme et de ses 225 membres.

## Un accueil chaleureux... une information accessible

Une des priorités de Tourisme Laval et de ses membres est de prolonger la durée du séjour dans la région. En favorisant une connaissance intime et profonde de l'offre touristique chez les citoyens et les intervenants de première ligne, Tourisme Laval vise à faire de chacun un ambassadeur de la région :

### Les attraits de Laval ouvrent leurs portes

Conçue pour faire découvrir la diversité de la mosaïque des attraits de Laval, la journée portes ouvertes a entraîné **2 000 citoyens et citoyennes** à visiter de nombreux attraits phares et à partager leur expérience avec leurs parents et amis.

### Multiplier les ambassadeurs de première ligne

Chaque occasion de contact avec un visiteur est porteuse d'opportunités. C'est pourquoi les policiers ont reçu une **formation dynamique** afin de mieux aiguiller les touristes vers l'hébergement, la restauration et les nombreux attraits lavallois.

### Les nouveaux citoyens font d'heureuses découvertes

À l'occasion de la **cérémonie d'assermentation** organisée en juillet dernier, Tourisme Laval était présent pour sensibiliser les nouveaux citoyens à toute la richesse du produit touristique lavallois.

### Notre site Internet, au cœur de l'information touristique

En 2007, près de 175 000 citoyens, visiteurs, intervenants et journalistes ont consulté le nouveau calendrier des événements, le *Quoi de neuf*, le bulletin *Nouvelles de Tourisme Laval* de même qu'une foule de renseignements utiles sur la région. Le **www.tourisme-laval.com** est maintenant le **rendez-vous de l'information touristique en ligne à Laval**.

### Hommage à l'excellence

*Madame Julie Pastor, coordonnatrice de l'accueil et du bureau d'information touristique de Tourisme Laval, s'est démarquée cette année en obtenant la reconnaissance professionnelle nationale « Emerit » décernée par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT). Fait à noter : pas plus de 36 personnes au Québec détiennent ce titre tant convoité!*

## Formation, relève et transfert de connaissances

### Favoriser la reconnaissance à l'échelle nationale

Les Grands Prix du tourisme québécois permettent aux entreprises de se démarquer afin d'attirer une nouvelle clientèle. À cet égard, Tourisme Laval aide ses membres à préparer leur dossier de mise en candidature. Cette année, le *Mondial Choral Loto-Québec* a été primé dans la catégorie Festivals et événements touristiques au niveau national.

*C'est en perfectionnant nos pratiques pour les adapter aux nouveaux courants des marchés en mutation que nous pourrons nous distinguer. Il faut séduire, surprendre et se démarquer pour attirer les clientèles d'affaires et d'agrément :*

### Leadership et formation en développement durable

L'écoresponsabilité est sur toutes les lèvres. Ce dossier chaud est au cœur de nos préoccupations. En 2007, nos employés et nos membres ont reçu une **formation sur l'intégration des principes du développement durable** aux opérations de tous les jours et sur l'organisation d'événements écoresponsables.

### Nos membres s'approprient le pouvoir des relations presse

Une expertise en relations de presse offre aux membres de mieux diffuser du contenu et attirer l'intérêt des citoyens et des visiteurs. C'est pourquoi Tourisme Laval a poursuivi cette année ses activités de formation des membres, qui en tirent de nombreuses retombées.

### Valoriser les métiers touristiques pour susciter l'intérêt de la relève

Une relève forte et motivée est essentielle au développement de notre industrie. Par la création de la nouvelle catégorie « **Employé de l'année** » des Grands Prix du tourisme régionaux, Tourisme Laval reconnaît l'excellence parmi les jeunes travailleurs et souligne la valeur des métiers du tourisme.



## Collaboration, réseautage et partenariats

La collaboration est au cœur du développement touristique de Laval et cette réussite collective est le fruit de nombreuses interventions bien ciblées :

### Laval : l'essayer, c'est l'adopter!

Les nombreuses tournées de familiarisation organisées par Tourisme Laval et ses membres ont accueilli des décideurs des domaines associatif, corporatif et commercial, leur faisant vivre l'expérience lavalloise. Ces tournées se soldent toujours par un **taux de conversion élevé**.

### Bâtir le pouvoir d'achat par des négociations collectives

En tourisme, la visibilité, c'est le nerf de la guerre. Grâce à la consolidation du pouvoir d'achat médiatique, Tourisme Laval a pu négocier des **tarifs préférentiels** avec des **médias d'envergure**, dont La Presse, le Journal Les Affaires et le Courrier Laval.

### Activités rassembleuses qui portent fruit

Tourisme Laval a tenu un rôle de leader dans la création - par le maillage de plusieurs membres et partenaires - de produits touristiques uniques qui misent sur les pôles touristiques distinctifs de la région. Parmi ceux-ci, on retrouve :

- Le **Passeport des chefs** - le circuit gastronomique des tables exquises et renommées de **quatre** restaurants du Vieux-Sainte-Rose.
- La **Route des sciences** - sous le thème *Pour repenser la Terre* a invité les jeunes de 5 à 17 ans à s'initier aux sciences de la Terre et au développement durable auprès de huit organismes de loisir scientifique.
- Les **Plus-que-Forfaits** - en version jour de soleil et jour de pluie, ces offres avantageuses de type « tout compris » ont proposé à de nombreuses familles de découvrir les attraits culturels et de divertissement de la région.

### Un ambassadeur axé sur l'innovation

Monsieur Normand de Montigny, directeur général du Centre québécois d'innovation en biotechnologie, a été nommé Ambassadeur Rayonnement 2008, en reconnaissance de ses talents de bâtisseur et pour sa contribution exceptionnelle au développement économique

## Visibilité, diversification et tactiques novatrices

### Le Prix du Meilleur outil promotionnel 2007

Cette distinction été décernée à Tourisme Laval pour la campagne Laval, plein d'affaires à faire, par l'Association des professionnels en développement économique du Québec (APDEQ), **pour sa grande originalité** qui offre des possibilités de déclinaisons hors du commun dans l'ensemble des médias. En 2007-2008, de **nouveaux partenariats** avec le Mondial Choral Loto-Québec et la Salle André-Mathieu sont venus appuyer la campagne.

C'est l'utilisation d'un message clair, précis, invitant et séduisant qui nous permet de promouvoir avec succès le tourisme à Laval :

### 144 capsules radio sur nos attraits et activités

Grâce à un partenariat avec la station Radio Boomer 1570AM, les membres ont pu profiter de 144 capsules radio pour **promouvoir leurs produits** et les activités sur le territoire.

### Partage des investissements publicitaires de 130 000 \$

Tourisme Laval favorise l'investissement publicitaire de ses membres en versant 20 % de la dépense dans le cadre de son **programme de rabais publicitaires** à frais partagés.

### Programme R&D pour mieux cerner et comprendre la clientèle d'affaires

Tourisme Laval a commandité un projet de recherche pour mieux **comprendre le processus de décision** des organisateurs d'événements et de congrès, afin de développer encore davantage ce marché lucratif au cœur de l'économie touristique de la région.

de Laval et à son rayonnement touristique. Consultez la liste des ambassadeurs émérites et les lauréats des Grands Prix du tourisme régionaux de l'édition 2008 de la Soirée Reconnaissance au [www.tourismelaval.com/soireereconnaissance](http://www.tourismelaval.com/soireereconnaissance).





# LAVAL

Plein d'affaires à faire

Consultez l'ensemble des activités, les statistiques et le rapport des vérificateurs au [www.tourismelaval.com](http://www.tourismelaval.com).

TOURISME  
**LAVAL**

2900, boulevard Saint-Martin Ouest, Laval (Québec) CANADA H7T 2J2  
Tél. : 450 682-5522 1 877 465-2825 [www.tourismelaval.com](http://www.tourismelaval.com)

