

**RAPPORT SUR LE SONDAGE D'OPINION SUR LE DÉVELOPPEMENT
DURABLE DU TOURISME AU QUÉBEC**

Préparé par :

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES



Département d'études en loisir, culture et tourisme

En collaboration avec :

**Ministère du Tourisme du Québec
Direction de l'évaluation et de l'analyse stratégique**

Avril 2011

Coordination

Philippe DesRoches
Direction de l'évaluation et de l'analyse stratégique
Ministère du Tourisme

Recherche, analyse et rédaction

Denis Auger
Vincent Bélanger
Département d'études en loisir, culture et tourisme
Université du Québec à Trois-Rivières

Collaboration

Jean-Pierre Gagnon
Jean Lamarre
Direction de l'évaluation et de l'analyse stratégique
Ministère du Tourisme

Assistance technique

Josette Bernatchez
Direction de l'évaluation et de l'analyse stratégique
Ministère du Tourisme

Révision linguistique

Les Publications du Québec

Table des matières

FAITS SAILLANTS	1
INTRODUCTION	2
1. MÉTHODOLOGIE	3
2. QUELQUES CONSTATS ISSUS DE LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE	5
3. ANALYSE DES RÉSULTATS	6
3.1 PROFIL DES RÉPONDANTS.....	6
3.2 IMPORTANCE ACCORDÉE AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DU TOURISME.....	9
3.3 RÉALISATIONS DES ENTREPRISES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	9
3.4 BESOIN D'INFORMATION OU DE SOUTIEN.....	15
3.5 POSTSYMPOSIUM.....	16
CONCLUSION	17
ANNEXE A : QUESTIONNAIRE	18
ANNEXE B : GRILLE DES DIMENSIONS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	22
ANNEXE C : TABLEAUX DES RÉSULTATS	23
RÉFÉRENCES	31

Faits saillants

- D'un point de vue général, les entreprises répondantes sont cohérentes quant à l'importance qu'elles accordent au développement durable du tourisme et à l'application des démarches liées à celui-ci;
- La moitié des répondants viennent de cinq régions touristiques, principalement du secteur de l'hébergement; ils sont dans les affaires depuis plus de 15 ans et disent que plus de 61 % de leur chiffre d'affaires est attribuable au tourisme;
- La grande majorité des répondants s'avère fortement en accord quant à l'application du développement durable au tourisme;
- Les concepts du développement durable sont importants pour tous les répondants, et même très importants, entre autres pour la protection du patrimoine culturel et naturel ainsi que pour assurer la viabilité économique à long terme de l'entreprise;
- Des réalisations sont accomplies pour chacune des dimensions du développement durable (environnementale, économique et sociale), et celles liées à l'environnement sont plus nombreuses;
- Du travail de sensibilisation et d'accompagnement des entreprises reste à faire à tous les niveaux de gestion, à l'exception peut-être du recyclage, des économies d'eau et d'énergie;
- Les répondants démontrent un besoin d'information important quant aux trois dimensions du développement durable, et tous souhaitent en connaître davantage sur la stratégie gouvernementale en cette matière;
- Le Symposium international sur le développement durable du tourisme a eu un effet positif sur les entreprises qui y ont participé.

Introduction

L'industrie du tourisme au Québec figure parmi les moteurs économiques d'importance pour la province. Représentant 2,4 % du PIB en 2009, le tourisme se place au huitième rang des produits d'exportation. Il génère pas moins de 134 600 emplois directs à temps plein, à temps partiel ou saisonnier et quelque 64 570 emplois indirects.

Au Québec, c'est près de 29 000 entreprises qui offrent des services dans les diverses sphères d'activité liées à l'industrie touristique. Au total, cette offre a été consommée par plus de 66 millions de visiteurs qui ont généré 10,4 G\$ de recettes touristiques dans l'économie québécoise en 2009.

À ces retombées économiques s'ajoutent des retombées sociales et environnementales qui peuvent avoir des conséquences positives, mais aussi négatives, sur une destination. C'est pour faire plus de lumière sur ces retombées et dans l'esprit de la *Politique touristique du Québec : Vers un tourisme durable* que le ministère du Tourisme a tenu le Symposium international sur le développement durable du tourisme au mois de mars 2009, au Centre des congrès de Québec.

En association avec ce symposium, le ministère du Tourisme a entrepris une étude portant sur le développement durable du tourisme au sein des entreprises. Celle-ci a été réalisée en deux phases : sondage présymposium et sondage postsymposium.

Le présent rapport traite de cette seconde phase. Vous trouverez dans les prochaines pages de l'information sur la méthodologie de l'étude, quelques constats issus de la recherche documentaire et une analyse des résultats.

1. Méthodologie

Comme mentionné en introduction, ce rapport est le fruit de la phase 2 d'une étude réalisée pour le compte du ministère du Tourisme et portant sur le développement durable du tourisme au sein des entreprises. La première phase, ou mesure présymposium, a été réalisée en 2008, avant la tenue du Symposium sur le développement durable du tourisme. La deuxième phase, ou mesure postsymposium, a été réalisée du printemps 2010 à l'automne 2010.

C'est entre novembre 2009 et octobre 2010 que se sont déroulées les différentes étapes de l'étude :

- ↻ Une recension des écrits sur le développement durable et son application au tourisme a permis de reconnaître les pratiques liées aux trois dimensions (sociale, économique et environnementale);
- ↻ Une révision du questionnaire, en rapport avec les objectifs de l'étude mentionnés ci-dessus, a été réalisée;
- ↻ Une collecte de données, par sondage en ligne, a été effectuée auprès de 910 entreprises ou organisations à vocation touristique.

Le mandat de la présente étude vise principalement à apprécier l'importance accordée par les entreprises au développement durable et présenter un aperçu des pratiques actuelles en la matière.

L'UQTR a réalisé l'enquête à partir d'un questionnaire Web qui a été envoyé par courriel aux entreprises et organisations à vocation touristique. L'élaboration et la mise en ligne du questionnaire ont été effectuées à l'aide du logiciel BIQ de l'UQTR.

Ce questionnaire, élaboré conjointement avec le ministère du Tourisme, est majoritairement composé de questions fermées et faciles à comprendre. Ces questions sont réparties dans trois sections différentes : 1) la compréhension des concepts associés au développement durable du tourisme; 2) les réalisations favorisant le développement durable du tourisme, qui ont été mises en place par les entreprises et organisations à vocation touristique; 3) le profil des répondants (entreprises et organisations). Une grille présentant les dimensions du développement durable (voir l'annexe B) a aussi été conçue afin d'aider à l'analyse des résultats selon les enjeux du développement durable.

La population de cette étude est composée des entreprises et organisations membres des associations touristiques régionales (ATR) et s'élève à près de 10 173 sur l'ensemble du Québec. L'échantillonnage est non probabiliste et il ne permet pas de mesurer les biais, la représentativité et la fiabilité des résultats. La qualité des données repose sur le nombre de répondants et sur la comparaison avec les données sectorielles provenant des entreprises touristiques dont dispose le Ministère.

La collecte de données a été faite par l'intermédiaire des ATR. Ces dernières ont demandé à leurs membres de remplir le questionnaire. Le sondage a été distribué au cours des mois d'avril, mai et septembre 2010. Quelques rappels ont été faits dans la deuxième ou troisième semaine

suivant l'expédition; la compilation des données et la rédaction du rapport ont commencé en octobre 2010.

Au total, 910 répondants ont rempli en partie ou totalement le questionnaire en ligne. Les questionnaires remplis ont été automatiquement saisis dans un fichier .txt, et les données ont été transférées dans le logiciel SPSS pour l'analyse et l'interprétation des résultats. La compilation et l'analyse des résultats ont été effectuées par l'UQTR, en collaboration avec le Ministère. Des rencontres de travail ont été tenues régulièrement avec les représentants du ministère du Tourisme du Québec au cours de l'opération, pour faire le point sur l'état d'avancement des travaux.

2. Quelques constats issus de la recherche documentaire

Une recherche documentaire, réalisée en grande partie durant la première phase, a permis de :

- Faire le point sur les définitions du développement durable et du tourisme durable;
- Documenter les dimensions possibles du tourisme durable;
- Mesurer l'importance du développement durable dans l'industrie touristique québécoise.

Puisque ces éléments ont déjà été abordés dans le rapport portant sur la phase 1 de l'étude, seul un rappel des définitions du développement durable, du tourisme durable et de leur origine est repris dans cette section. Ces définitions ont servi de base à l'étude et elles ont alimenté l'analyse des résultats.

Définition du développement durable

Bien que plusieurs avenues soient possibles pour définir le développement durable, la plus couramment utilisée est celle tirée du rapport de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement, intitulé *Notre avenir à tous* (mieux connu sous le nom de rapport Brundtland) : « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». En complément, le gouvernement du Québec précise : « Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement. »

Autrement dit, le développement durable repose sur un changement des comportements et sur l'adoption de nouvelles façons de faire.

Définition du tourisme durable

Le concept de développement durable étant relativement nouveau, il n'est donc pas étonnant de voir que son application au sein de l'industrie du tourisme est récente. L'Organisation mondiale du tourisme définit le tourisme durable comme suit : « Les principes directeurs du développement durable et les pratiques de gestion durable du tourisme sont applicables à toutes les formes de tourisme dans tous les types de destination, y compris au tourisme de masse, et aux divers créneaux touristiques. Les principes de durabilité concernent les aspects environnemental, économique et socioculturel du développement du tourisme. Pour garantir à long terme la durabilité de ce dernier, il faut parvenir au bon équilibre entre ces trois aspects. Le tourisme durable est un tourisme qui :

- Exploite de façon optimum les ressources de l'environnement;
- Respecte l'authenticité socioculturelle des communautés d'accueil;
- Offre à toutes les parties prenantes des avantages socioéconomiques. »

La *Politique touristique du Québec : Vers un tourisme durable* s'est inspirée de cette définition pour proposer une vision ambitieuse de l'industrie touristique québécoise de demain. Pour réaliser les efforts nécessaires à l'application de cette politique, une nouvelle relation axée sur le partenariat et la concertation a été établie entre les intervenants du milieu.

3. Analyse des résultats

Selon la méthodologie utilisée dans cette deuxième phase de l'étude, seule une analyse des résultats sur la base des répondants est possible. Il ne peut y avoir de comparaison avec l'ensemble de la population à l'étude ni de portrait représentatif de l'ensemble des entreprises de l'industrie. Toutefois, l'analyse des résultats permet d'apprécier l'état actuel de l'importance accordée au développement durable par bon nombre d'entreprises ainsi que les réalisations en cette matière.

3.1 Profil des répondants

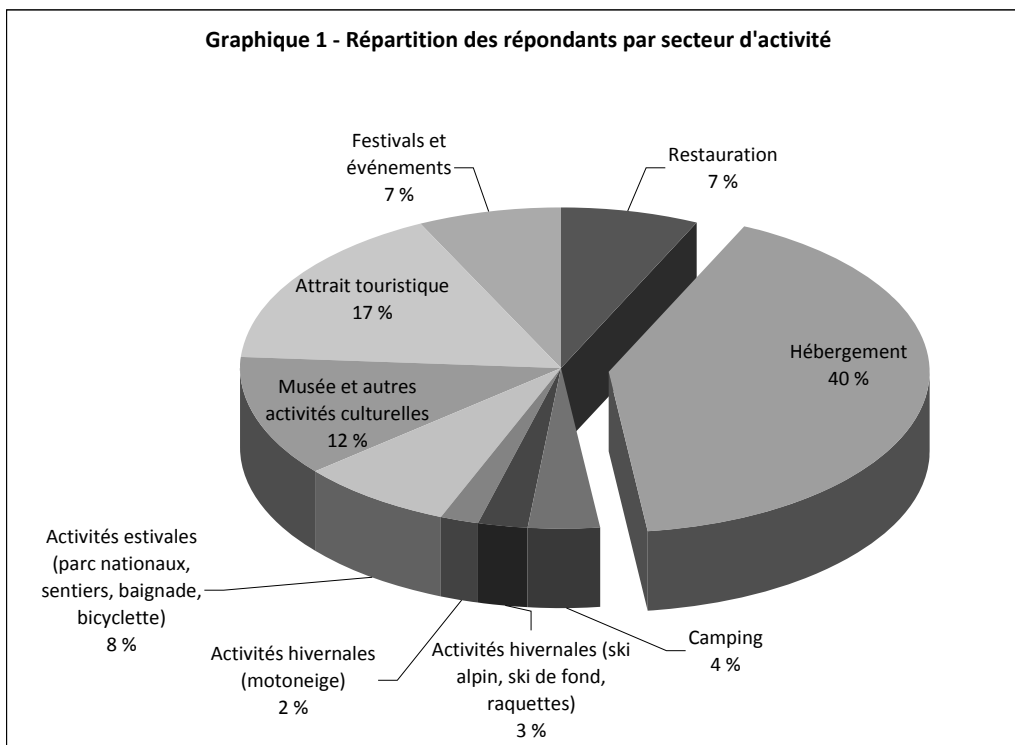
Tout d'abord, un fait est à considérer à la lecture de l'analyse qui suit : seulement les deux tiers des répondants au sondage ont répondu aux questions portant sur le profil. Environ la moitié des répondants viennent de cinq régions touristiques, principalement du secteur de l'hébergement, sont dans les affaires depuis plus de 15 ans et disent que plus de 61 % de leur chiffre d'affaires est attribuable au tourisme. Vous trouverez les résultats détaillés du profil des répondants ci-dessous.

La répartition régionale des répondants démontre que certaines régions sont sous-représentées, voire non représentées pour quatre d'entre elles. Nous ne pouvons donc pas établir de portrait régional juste et représentatif, ni présenter des résultats par région aux questions sur le développement durable. Toutefois, il est possible de remarquer que :

- La région la plus représentée est la Mauricie dans une proportion de 15 %;
- Seulement 7 des 22 régions ont un nombre significatif de répondants (+- 10 %);
- À peine quelques répondants sont de Montréal et de sa périphérie, il y a pourtant un bon nombre d'entreprises touristiques sur ces territoires.

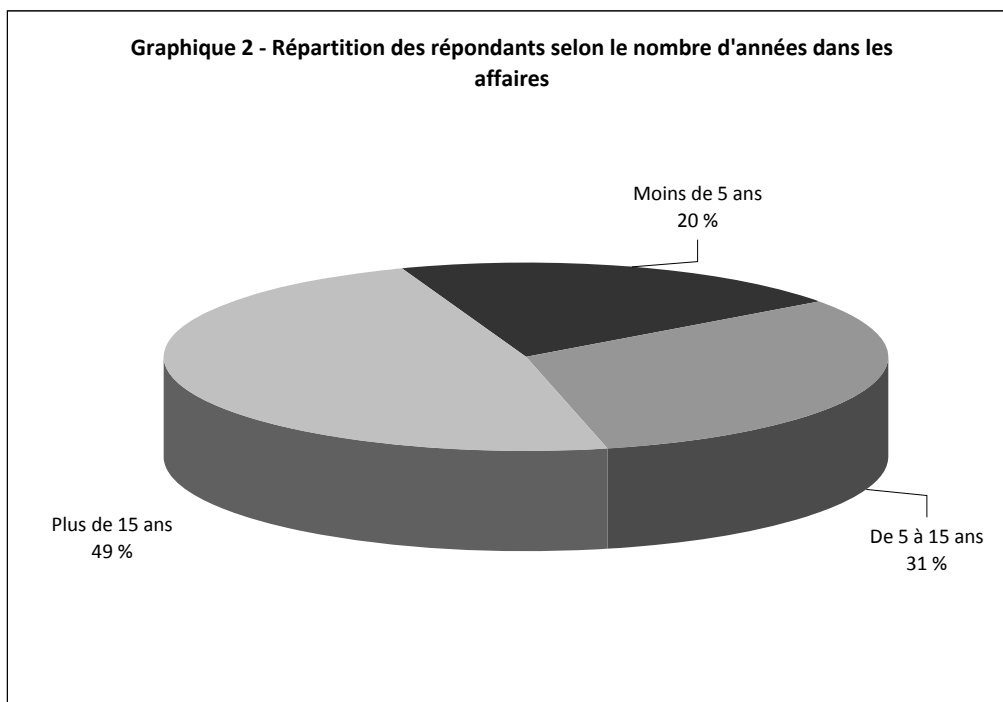
Parmi les secteurs d'activité, six sur neuf sont peu représentés (moins de 10 %). Cependant, on établit que :

- Le secteur de l'hébergement est fortement représenté à 41,2 %, proportion supérieure à celle observée dans l'ensemble de l'industrie (24,7 %);
- Tous les types d'activités hivernales confondus sont faiblement représentés (4,5 %).



Concernant le nombre d'années d'expérience des entreprises touristiques, les données recueillies permettent d'établir que :

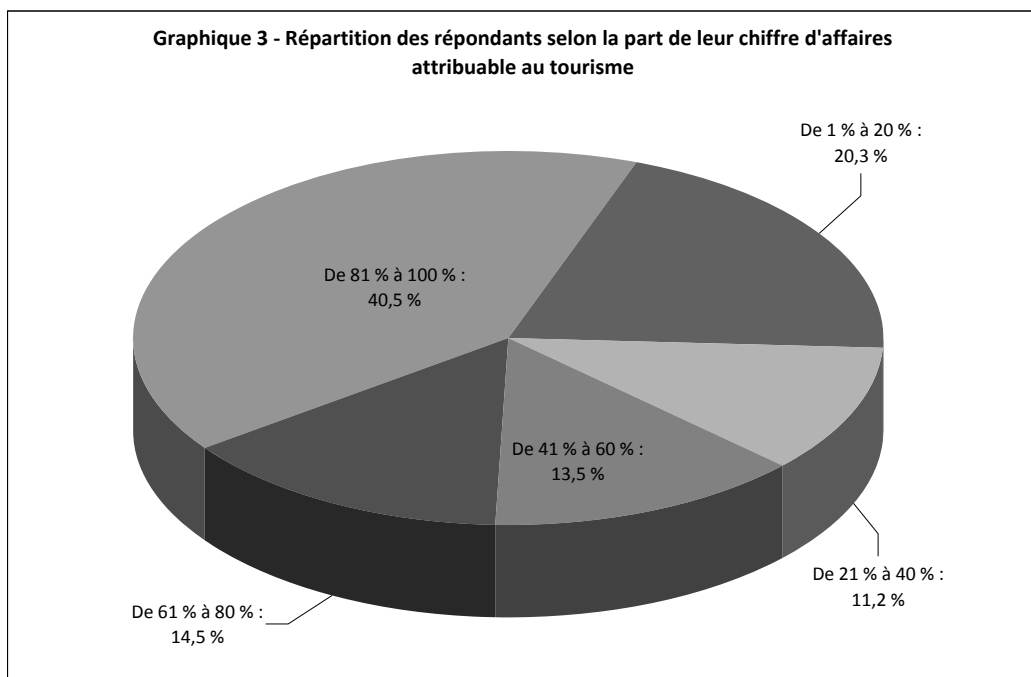
- ☞ Près de la moitié des répondants font des affaires depuis plus de 15 ans;
- ☞ Un répondant sur cinq fait des affaires depuis moins de cinq ans.



Quant à la répartition des répondants selon le nombre d'employés, celle-ci permet d'établir que ce nombre varie considérablement dans une année. Il passe en effet d'une moyenne de 15 à 29 employés, ce qui s'explique par la forte saisonnalité de l'industrie touristique. Ces moyennes démontrent que les entreprises touristiques des répondants sont majoritairement de petite taille, et même de très petite taille pour 50 % d'entre elles, selon les médianes (voir le tableau IV à l'annexe C). En raison de la répartition très étendue de l'échantillon, la médiane est un indicateur qui permet de saisir plus justement la réalité des effectifs.

Et enfin, la proportion du chiffre d'affaires attribuable au tourisme est la suivante :

- Au moins 40 % des répondants estiment que plus de 80 % de leur chiffre d'affaires est attribuable au tourisme;
- Ce résultat s'explique en bonne partie par le fait que près des deux tiers de ces répondants viennent du secteur de l'hébergement, secteur hautement touristique.



3.2 Importance accordée au développement durable du tourisme

Dans un premier temps, les entreprises touristiques ont été questionnées sur leur adhésion aux principes du développement durable.

- ↪ La grande majorité des répondants (94,5 %) est en accord avec l'application de la notion de développement durable du tourisme au sein des entreprises à vocation touristique;
- ↪ Il en va de même pour la facilité à concilier les différentes dimensions du développement durable (90,8 %).

De façon générale, les concepts (ou enjeux) liés au développement durable sont tous considérés comme importants ou très importants aux yeux des répondants. Cependant, ceux qui sont considérés comme très importants par plus des deux tiers des répondants sont :

- ↪ La protection du patrimoine culturel et naturel;
- ↪ Le développement du présent sans compromettre les besoins des générations futures;
- ↪ La préservation de la biodiversité et le respect de la capacité de support des écosystèmes;
- ↪ L'assurance de la viabilité économique à long terme de l'entreprise.

3.3 Réalisations des entreprises en matière de développement durable

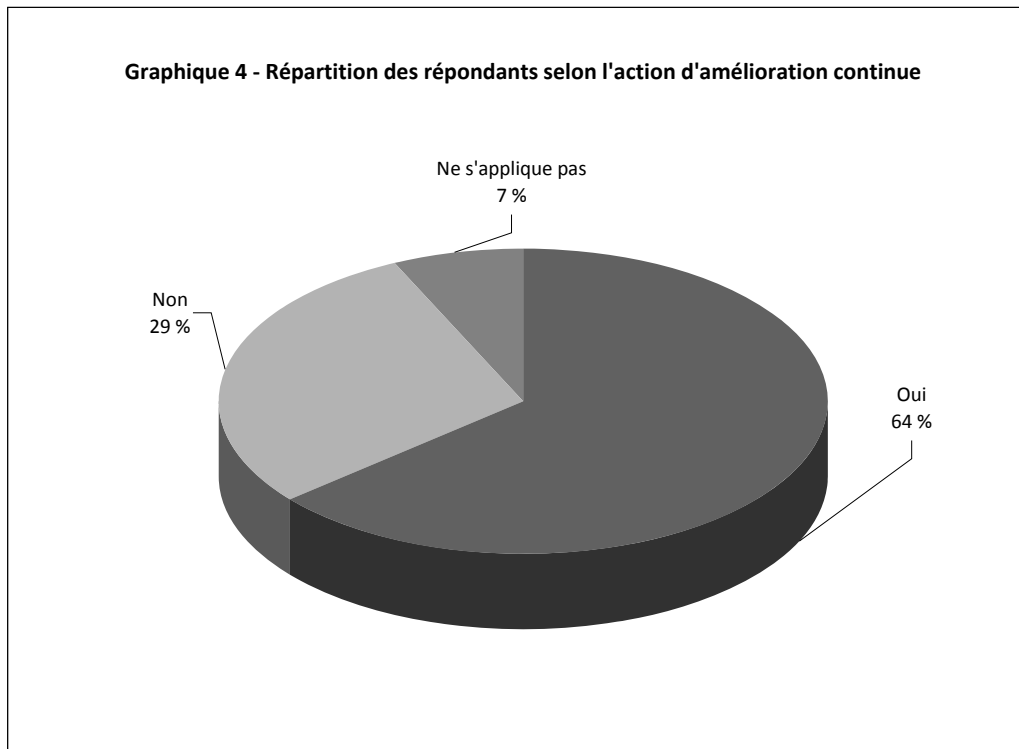
Globalement, l'analyse des réalisations selon les dimensions environnementale, économique et sociale permet d'établir plusieurs constats. Comme il était attendu, la dimension environnementale fait l'objet du plus grand nombre de réalisations, et ce, de façon marquée. Les données recueillies pour les deux autres dimensions, économique et sociale, sont moins significatives.

Lorsque les résultats sont étudiés à partir de la grille des dimensions du développement durable (voir l'annexe B), qui regroupe l'information selon les enjeux de gouvernance, d'identification des impacts et de cohérence de la démarche pour les trois dimensions, une grande variation dans l'application des démarches en matière de développement durable est observée. Aucun enjeu ne ressort de manière claire, ce qui permet de constater qu'il y a du travail de sensibilisation et d'accompagnement des entreprises à effectuer à tous les niveaux, à l'exception peut-être des réalisations environnementales de recyclage et celles relatives à l'économie de l'eau et de l'énergie.

Enfin, il est curieux d'observer qu'un fort pourcentage de répondants avancent que certains gestes ne s'appliquent pas dans leur entreprise. Une des hypothèses pour expliquer ce constat est l'incompréhension des actions suggérées dans le questionnaire. L'analyse par dimension qui suit permettra de jeter plus de lumière sur ces constats.

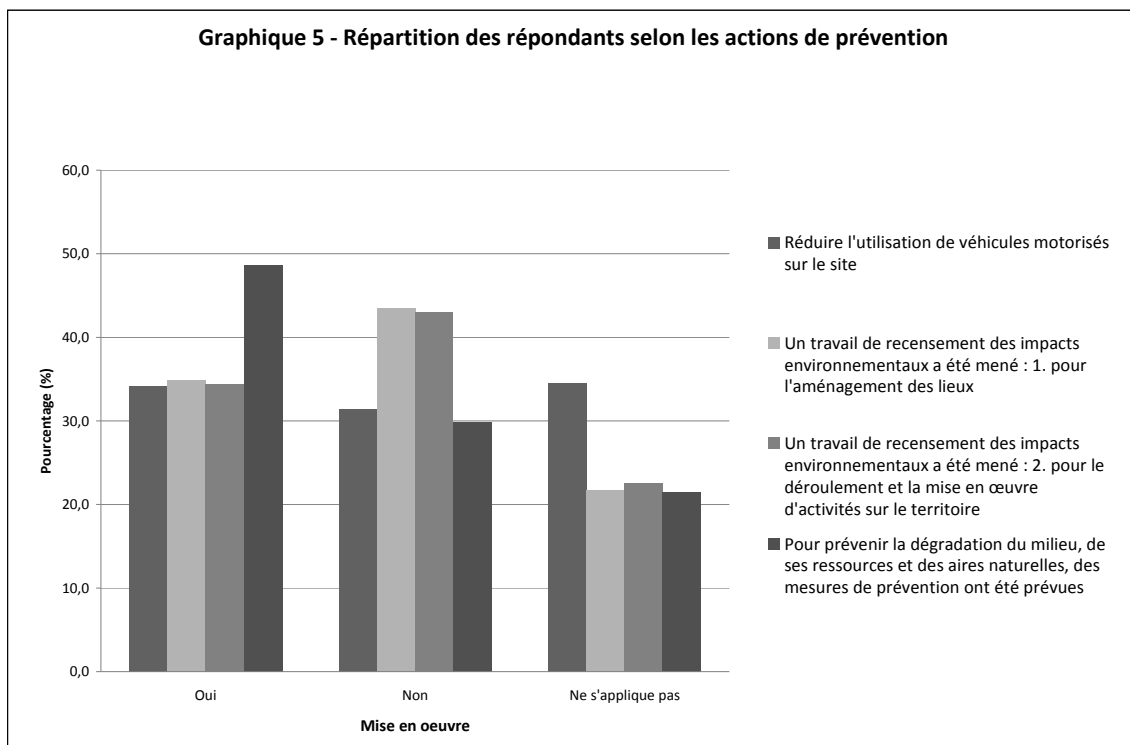
Développement environnemental

Un processus d'amélioration continue des pratiques est prévu par un bon nombre des entreprises touristiques répondantes, et ce, que l'entreprise soit dans les affaires depuis moins de 5 ans, de 5 à 15 ans ou plus de 15 ans.

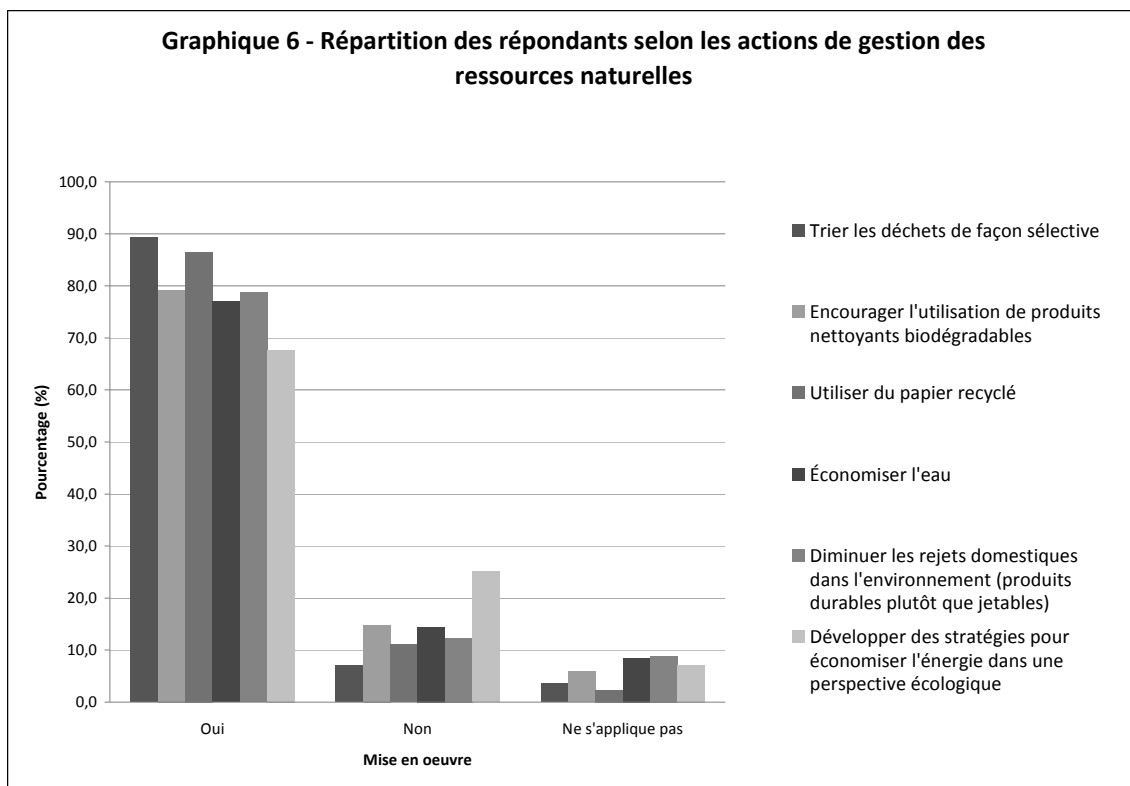


Concernant la prévention, l'analyse des résultats permet de constater que moins de la moitié des répondants réalisent des actions à cet égard. En effet :

- ☞ Seulement le tiers des répondants réduisent l'utilisation de véhicules motorisés;
- ☞ À propos de la mise en place de mesures de prévention de la dégradation du milieu, les répondants se répartissent comme suit : Oui : 48,7 %; Non : 29,9 %.



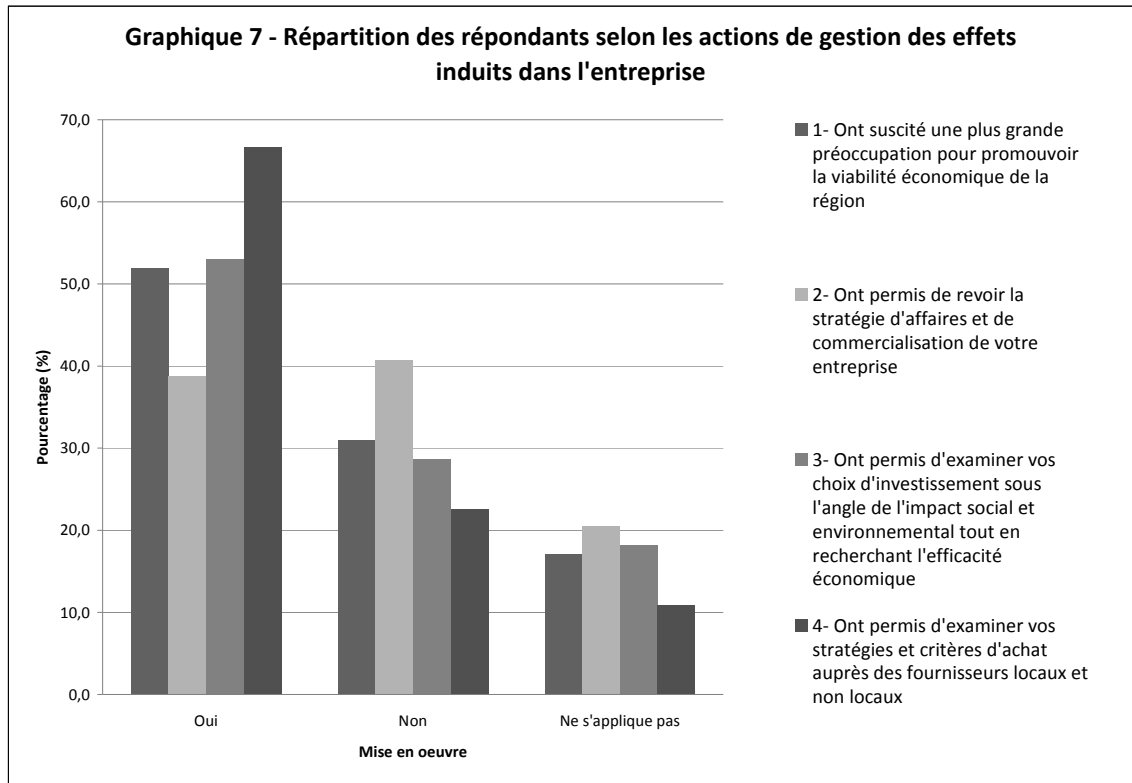
Quant à la gestion des ressources naturelles, elle s'avère fortement mise en application par les répondants pour toutes les actions proposées dans le questionnaire, tel qu'illustré dans le graphique ci-dessous.



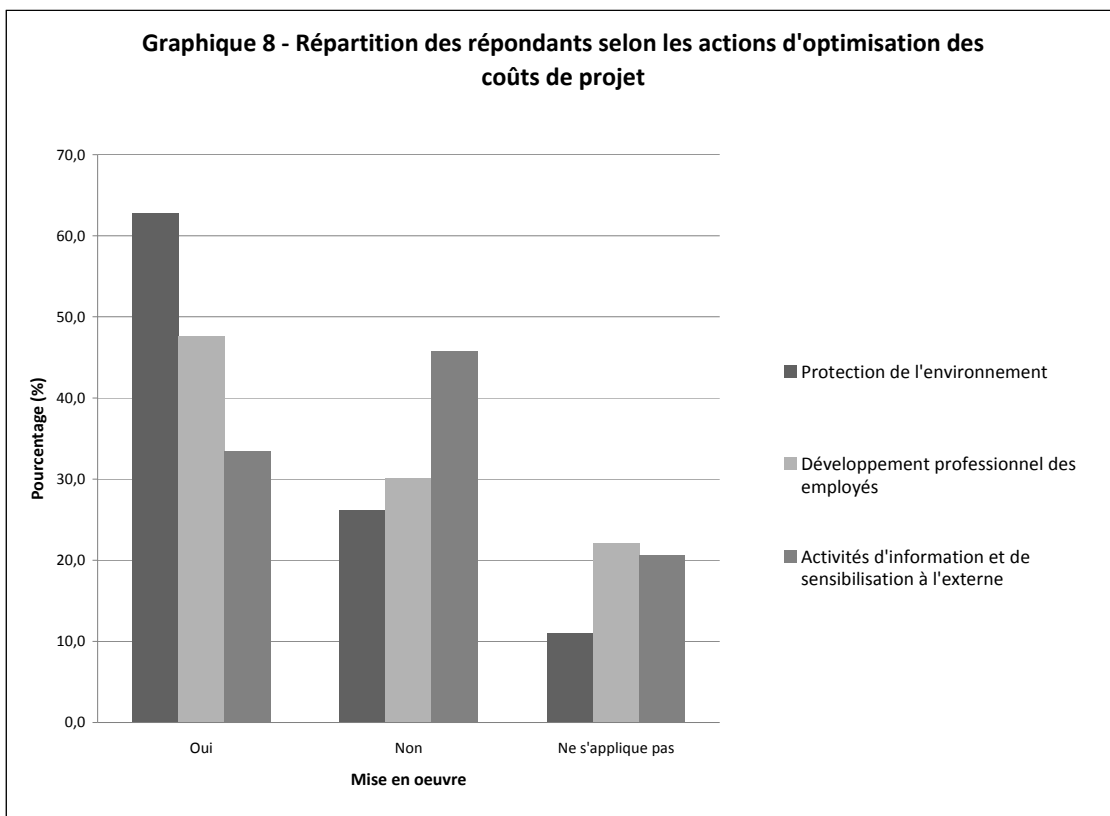
Développement économique

La gestion des effets induits, relativement aux préoccupations en matière de développement durable, influe sur les pratiques de gouvernance, principalement chez les répondants du secteur de l'hébergement. Les préoccupations ont, de façon plus marquée, permis :

- ☞ D'examiner les stratégies et critères d'achat auprès des fournisseurs locaux et non locaux pour les deux tiers des répondants.



En ce qui concerne l'optimisation des coûts de projet, on constate que les coûts propres à la protection de l'environnement sont prévus chez une majorité des répondants (62,8 %). Cette application est moindre lorsqu'il est question de prévoir les coûts du développement professionnel des employés et elle n'est généralement pas prévue pour les activités d'information et de sensibilisation.



Quant à la dynamique économique, la plupart des répondants (62,6 %) ont établi des liens avec les producteurs locaux. Par contre, la moitié d'entre eux n'ont pas envisagé la contribution d'autres acteurs au financement de la démarche d'intégration de pratiques de gestion liées au développement durable.

Développement social

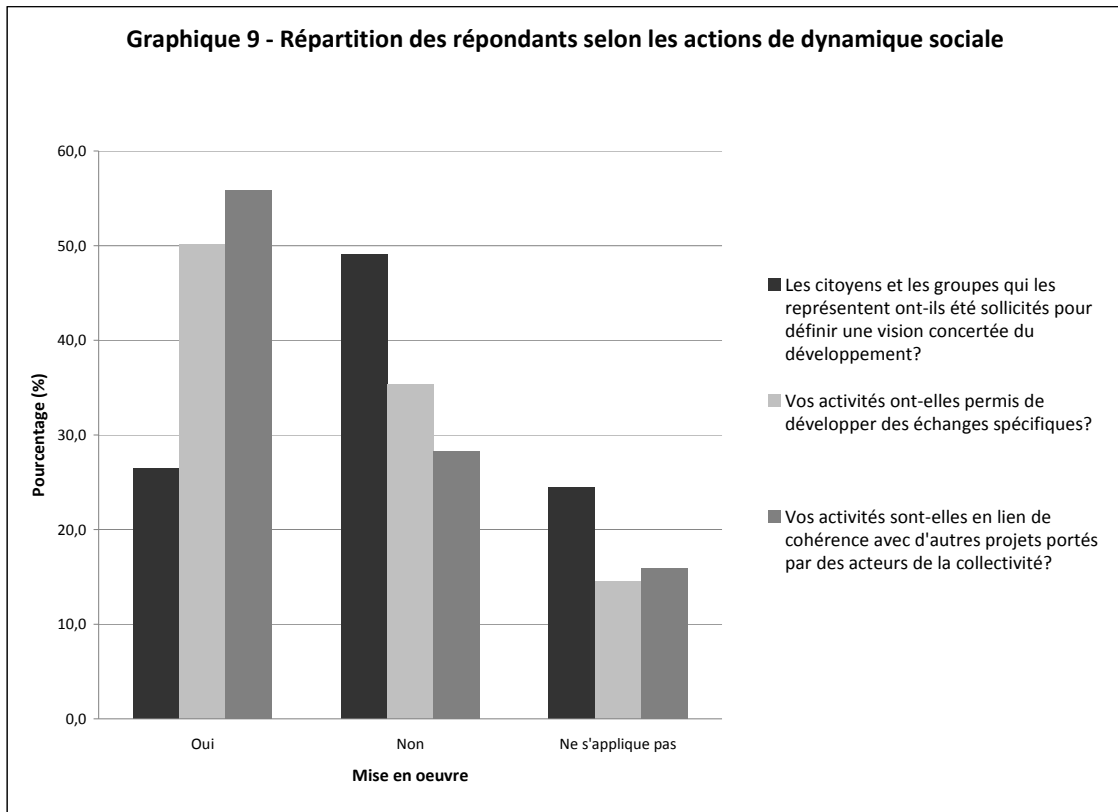
En matière de développement social, la gestion des effets induits se révèle positive chez les répondants. C'est particulièrement vrai (75,1 %) lorsqu'il est question d'encourager des pratiques commerciales ou des modes de production respectueux de l'environnement dans leurs activités.

En ce qui a trait à l'équité sociale, la mise en application des démarches de développement durable se caractérise par :

- 🌀 Une sensibilisation plus significative à l'intérieur de l'organisation (48,7 %) qu'à l'extérieur (24,6 %), mais il reste encore du travail à faire dans les deux cas;
- 🌀 Des activités qui répondent à un besoin exprimé par la population, chez 67,9 % des répondants.

Finalement, du point de vue de la dynamique sociale, l'analyse des résultats permet d'établir que :

- Plus de la moitié des répondants (55,8 %) ont répondu que leurs activités sont cohérentes avec d'autres projets portés par la collectivité et ses acteurs;
- Seulement 26,5 % des répondants ont sollicité les citoyens et les groupes qui les représentent pour définir une vision concertée du développement.



3.4 Besoin d'information ou de soutien

Pour ce qui est du besoin d'information ou de soutien, les répondants disent avoir davantage besoin d'information (+- 60 %) que de formation (+- 15 %), et ce, pour les trois dimensions du développement durable. Fait à noter, l'ensemble des répondants réclame de l'information quant à la stratégie du gouvernement du Québec en matière de développement durable.

Parmi les répondants, 109 ont précisé leurs besoins. Ceux qui reviennent le plus souvent ont trait à :

- ↪ De bonnes pratiques (guide, bulletin ou autres) permettant de connaître les bons coups de développement durable en entreprise et les outils disponibles;
- ↪ De l'aide financière pour faciliter la mise en place de pratiques de développement durable et de gestion environnementale en entreprise;
- ↪ L'application des principes du développement durable en région et l'accompagnement offert par des organismes tels que les MRC, les ATR et autres.

Bien que non représentatifs, ces résultats donnent des renseignements qui peuvent alimenter la réflexion dans l'accompagnement des entreprises.

3.5 Postsymposium

Il est intéressant de constater que les entreprises ayant participé au Symposium international sur le développement durable du tourisme ont toutes répondu à ce sondage. Ce résultat met en évidence le fait que ces entreprises sont déjà sensibilisées au bien-fondé du développement durable.

Le nombre peu élevé de ces entreprises ne permet pas d'étendre l'analyse à l'ensemble des participants au symposium, composé de divers organismes autres que des entreprises, ni à l'ensemble des répondants à ce sondage. Malgré tout, les résultats vont tous dans le même sens et semblent indiquer que le symposium a eu un effet positif sur la connaissance et l'application des principes du développement durable dans ces entreprises. L'événement aurait permis à la majorité de :

- ✎ Prendre conscience de l'importance du développement durable;
- ✎ Réaliser de nouvelles actions en ce sens dans le fonctionnement et les orientations de l'entreprise;
- ✎ Sensibiliser la clientèle à la démarche de développement durable adoptée par l'entreprise;
- ✎ Renouveler les liens avec les fournisseurs et la communauté environnante.

De plus, l'analyse du profil de ces répondants fait ressortir que la majorité fait des affaires depuis plus de 15 ans, et que plus de 40 % de leur chiffre d'affaires est attribuable à l'activité touristique seulement.

Conclusion

Cette deuxième phase de l'étude visait principalement à dresser un portrait de l'appréciation et des pratiques actuelles en matière de développement durable dans les entreprises touristiques québécoises. Or, étant donné la méthodologie utilisée, les résultats n'ont pas permis d'atteindre entièrement cet objectif. Il a toutefois été possible de tirer quelques constats intéressants à partir des indications des quelque 910 entreprises répondantes.

La recherche documentaire réalisée dans la première phase de l'étude avait révélé que plusieurs organisations publiques et privées s'étaient dotées de politiques, de guides, de chartes ou autres mesures relatives au développement durable au cours des dernières années. À la lumière des résultats du sondage effectué à la deuxième phase, on peut observer que ces outils ont vraisemblablement permis d'encadrer les bonnes pratiques en entreprise et d'inciter ces dernières à les mettre en œuvre.

L'analyse des résultats de l'étude fait ressortir une bonne compréhension du développement durable du tourisme de la part des répondants ainsi que la volonté d'appliquer ses principes. Cette volonté s'est traduite par l'importance accordée à la majorité des concepts du développement durable, et ce, peu importe le profil de ces entreprises. De plus, beaucoup d'actions ont été mises en place par les entreprises touristiques répondantes, plus particulièrement en ce qui a trait à l'environnement. Il est apparu toutefois que du travail de sensibilisation et d'accompagnement reste à faire dans plusieurs domaines.

Des questions portant sur les besoins en information et en soutien en matière de développement durable ont aussi été posées afin de soutenir l'action du Ministère et des organisations touristiques dans l'accompagnement des entreprises. Puisque seulement un petit nombre d'entreprises ont répondu à ces questions, l'analyse n'a pas permis d'établir un portrait juste des besoins des répondants à cet égard. Néanmoins, ces quelques entreprises expriment un désir fort d'information, surtout relativement à des exemples de bonnes pratiques mises en place par des pairs.

Finalement, considérant que toutes les entreprises ayant participé au Symposium international sur le développement durable du tourisme ont répondu au sondage, et que la plupart affirment avoir accompli certaines actions de sensibilisation et certaines bonnes pratiques, il est possible d'affirmer que, dans leur cas, le symposium a eu des répercussions positives.

Annexe A : Questionnaire

DÉVELOPPEMENT DURABLE DU TOURISME

Section 1 / Questions d'ordre général

1- Selon vous, la notion de développement durable s'applique aux entreprises à vocation touristique.

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt en désaccord
- Tout à fait en désaccord
- Ne sais pas

2- Pour votre entreprise, les dimensions du développement durable, soit le développement économique, l'équité sociale et l'environnement, sont facilement conciliables.

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt en désaccord
- Tout à fait en désaccord
- Ne sais pas

Section 2 / Degré d'importance accordé au développement durable

Indiquez le degré d'importance que vous accordez à chacun des énoncés suivants pour favoriser une démarche efficace de développement durable du tourisme.

	Très important	Important	Plutôt important	Peu important
1- Prévenir, dans une perspective à long terme, ce qui pourrait porter atteinte à l'intégrité du milieu naturel et social en prévoyant des mesures d'atténuation.				
2- Protéger le patrimoine culturel et naturel				
3- Conserver l'authenticité culturelle des lieux				
4- Promouvoir l'implication de résidents de la communauté locale (consultation et prise en compte)				
5- Développer le présent sans compromettre les besoins des générations futures				
6- Préserver la biodiversité et respecter la capacité de support des écosystèmes				
7- Consommer de manière responsable (ex. : achat local et de produits durables)				
8- Considérer le principe de pollueur / payeur				
9- Assurer la viabilité économique à long terme de l'entreprise				
10- Créer des emplois et générer des retombées économiques dans la communauté				

Section 3 / Dimension environnementale

Au cours de la dernière année, votre entreprise a-t-elle réalisé une ou plusieurs activités en développement durable du tourisme en matière **environnementale**?

	Oui	Non	Ne s'applique pas
1- Trier les déchets de façon sélective			
2- Encourager l'utilisation de produits nettoyants biodégradables			
3- Utiliser du papier recyclé			
4 Économiser l'eau			
5- Diminuer les rejets domestiques dans l'environnement (produits durables plutôt que jetables)			
6- Développer des stratégies pour économiser l'énergie dans une perspective écologique			
7- Prévoir un processus d'amélioration continue des pratiques			
8- Réduire l'utilisation de véhicules motorisés sur le site			
9- Un travail de recensement des impacts environnementaux a été mené : 1. Pour l'aménagement des lieux (bâtiments, infrastructures de loisirs) 2. Pour le déroulement et la mise en œuvre d'activités sur le territoire			
10- Pour prévenir la dégradation du milieu, de ses ressources et des aires naturelles, des mesures de prévention ont été prévues			

Section 4 / Dimension économique

En quoi les préoccupations entourant le développement durable ont-elles influencé vos pratiques de gestion?

	Oui	Non	Ne s'applique pas
1- Les coûts spécifiques suivants ont-ils été prévus? 1. Protection de l'environnement (gestion des déchets, recension des impacts, mesures de prévention?) 2. Développement professionnel des employés? 3. Activités d'information et de sensibilisation à l'externe?			
2- Des liens nouveaux avec des producteurs locaux ont-ils été établis?			
3- La contribution d'autres acteurs (collectivités territoriales) au financement de l'opération a-t-elle été envisagée?			
4- Les préoccupations entourant le développement durable : 1. Ont suscité une plus grande préoccupation pour promouvoir la viabilité économique de la région. 2. Ont permis de revoir la stratégie d'affaires et de commercialisation de votre entreprise. 3. Ont permis d'examiner vos choix d'investissement sous l'angle de l'impact social et environnemental tout en recherchant l'efficacité économique. 4. Ont permis d'examiner vos stratégies et critères d'achat auprès de fournisseurs locaux ou non locaux.			

Section 5 / Dimension sociale

Au cours de la dernière année, votre entreprise a-t-elle réalisé des actions en matière de développement durable du tourisme au niveau social?

	Oui	Non	Ne s'applique pas
1- Vos activités en développement durable ont-elles fait l'objet d'une campagne d'information / sensibilisation spécifique 1. À l'interne? 2. À l'externe?			
2- Vos activités favorisent-elles le développement des ressources humaines dans votre entreprise?			
3- Vos activités rejoignent-elles un besoin exprimé par la population?			
4- Les citoyens et les groupes qui les représentent ont-ils été sollicités pour définir une vision concertée du développement?			
5- Vos activités ont-elles permis de développer des échanges spécifiques (partenariats, réseaux d'experts, échanges d'expérience)?			
6- Vos activités sont-elles en cohérence avec d'autres projets portés par des acteurs de la collectivité?			
7- Vos activités sont-elles créatrices d'emplois dans la collectivité environnante?			
8- Vos activités encouragent-elles des pratiques commerciales ou des modes de production respectueux de l'environnement?			
9- Vous êtes-vous engagé, dans le cadre de vos activités, à entretenir une relation commerciale à long terme avec les fournisseurs locaux de produits ou de services?			

Section 6 / Besoin d'information ou de soutien

Dans quel volet de la démarche en développement durable considérez-vous avoir besoin de formation ou de soutien?

	Information	Formation	Ne sais pas
Démarche environnementale			
Démarche économique			
Démarche sociale			
Stratégie du gouvernement du Québec en matière de développement durable			

Précisez votre besoin :

--

Section 7 / Symposium

1- Avez-vous participé au Symposium international sur le développement durable du tourisme qui s'est tenu au Centre des Congrès de Québec du 17 au 19 mars 2009?

- Oui
 Non (allez à la section 8)

2- Si oui, le fait de participer à cet événement vous a-t-il amené :

	Oui	Non
À une prise de conscience accrue en ce qui a trait à l'importance d'une démarche en matière de développement durable du tourisme?		
À poser des gestes nouveaux qui vont en ce sens dans le fonctionnement et les orientations de votre entreprise?		
À sensibiliser votre clientèle à la démarche que vous avez entreprise en matière de développement durable?		
À renouveler vos liens avec vos fournisseurs et la communauté environnante?		

Section 8 / Profil des répondants

1- Indiquer dans quelle région touristique opère principalement votre entreprise.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Abitibi-Témiscamingue | <input type="checkbox"/> Lanaudière |
| <input type="checkbox"/> Baie-James | <input type="checkbox"/> Laurentides |
| <input type="checkbox"/> Bas-Saint-Laurent | <input type="checkbox"/> Laval |
| <input type="checkbox"/> Cantons-de-l'Est | <input type="checkbox"/> Manicouagan |
| <input type="checkbox"/> Centre-du-Québec | <input type="checkbox"/> Mauricie |
| <input type="checkbox"/> Chaudière-Appalaches | <input type="checkbox"/> Montérégie |
| <input type="checkbox"/> Charlevoix | <input type="checkbox"/> Montréal |
| <input type="checkbox"/> Duplessis | <input type="checkbox"/> Nunavik |
| <input type="checkbox"/> Eeyou Istchee | <input type="checkbox"/> Outaouais |
| <input type="checkbox"/> Gaspésie | <input type="checkbox"/> Québec |
| <input type="checkbox"/> Îles-de-la-Madeleine | <input type="checkbox"/> Saguenay-Lac-Saint-Jean |

2- Votre entreprise œuvre dans quel secteur?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Restauration | <input type="checkbox"/> Activités estivales (parc national, sentiers, baignade, bicyclette) |
| <input type="checkbox"/> Hébergement | <input type="checkbox"/> Musée et autres activités culturelles |
| <input type="checkbox"/> Camping | <input type="checkbox"/> Attrait touristique |
| <input type="checkbox"/> Activités hivernales (ski alpin, ski de fond, raquette) | <input type="checkbox"/> Festivals et événements |
| <input type="checkbox"/> Activités hivernales (motoneige) | |

3- Votre entreprise fait des affaires depuis combien d'années?

- Moins de 5 ans
 De 5 ans à 15 ans
 Plus de 15 ans

4- Selon la saison touristique et l'affluence touristique, les effectifs varient. Au cours d'une année normale d'opération, pouvez-vous préciser :

Le nombre maximal d'employés? _____ Le nombre minimal d'employés? _____

5- Selon vous, quelle est la part de votre chiffre d'affaires qui est attribuable à l'activité touristique seulement?

Entre : 1 % et 20 % 21 % et 40 % 41 % et 60 % 61 % et 80 % 81 % et 100 %

Nous vous remercions beaucoup d'avoir consacré quelques minutes de votre temps afin de répondre à ce questionnaire. N'hésitez pas à nous transmettre vos commentaires et vos questions. Nous nous ferons un grand plaisir de vous répondre.

Annexe B : Grille des dimensions du développement durable

	Environnementale	Économique	Sociale
Gouvernance	Processus d'amélioration continue (cohérence)	Gestion des effets induits	Gestion des effets induits (cohérence interne / externe)
Identification des impacts	Prévention	Optimisation des coûts du projet	Équité sociale
Cohérence de la démarche	Gestion des ressources naturelles	Dynamique économique	Dynamique sociale

Annexe C : Tableaux des résultats

**Tableau I- Répartition des répondants selon la région
d'opération de l'entreprise**

Région	Fréquence	Pourcentage (%)
Abitibi-Témiscamingue	1	0,1
Baie-James	0	0,0
Bas-Saint-Laurent	91	13,6
Cantons-de-l'Est	71	10,6
Centre-du-Québec	71	10,6
Chaudière-Appalaches	6	0,9
Charlevoix	80	12,0
Duplessis	0	0,0
Eeyou Istchee	0	0,0
Gaspésie	2	0,3
Îles-de-la-Madeleine	11	1,6
Lanaudière	1	0,1
Laurentides	64	9,6
Laval	2	0,3
Manicouagan	4	0,6
Mauricie	102	15,3
Montérégie	3	0,4
Montréal	2	0,3
Nunavik	0	0,0
Outaouais	32	4,8
Québec	84	12,6
Saguenay-Lac-Saint-Jean	41	6,1
Total :	668	100,0

Tableau II - Répartition des répondants par secteur d'activité

Secteur	Fréquence	Pourcentage (%)
Restauration	43	6,9
Hébergement	256	41,2
Camping	22	3,5
Activités hivernales (ski alpin, ski de fond, raquettes)	16	2,6
Activités hivernales (motoneige)	12	1,9
Activités estivales (parc nationaux, sentiers, baignade, bicyclette)	47	7,6
Musée et autres activités culturelles	76	12,2
Attrait touristique	105	16,9
Festivals et événements	44	7,1
Total :	621	100,0

Tableau III - Répartition des répondants selon le nombre d'années dans les affaires

Nombre d'années d'affaires	Fréquence	Pourcentage (%)
Moins de 5 ans	135	20,4
De 5 à 15 ans	208	31,5
Plus de 15 ans	318	48,1
Total :	661	100,0

Tableau IV - Répartition des répondants selon le nombre d'employés

Valeur	Nombre moyen	Médiane
Minimal	14,73	3
Maximal	27,47	7

Tableau V - Répartition des répondants selon la part de leur chiffre d'affaires attribuable au tourisme

Part	Fréquence	Pourcentage (%)
De 1 % à 20 % :	129	20,3
De 21 % à 40 % :	71	11,2
De 41 % à 60 % :	86	13,5
De 61 % à 80 % :	92	14,5
De 81 % à 100 % :	257	40,5
Total :	635	100,0

Tableau VI - Répartition des répondants selon l'accord avec la notion de développement durable

Degré	Application du développement durable du tourisme au sein des entreprises à vocation touristique		Facilité à concilier les dimensions du développement durable	
	N^{bre}	%	N^{bre}	%
	Tout à fait d'accord	536	66,1	312
Plutôt d'accord	230	28,4	424	52,3
Plutôt en désaccord	18	2,2	51	6,3
Tout à fait en désaccord	14	1,7	7	0,9
Ne sais pas	13	1,6	16	2,0
Total :	811	100,0	810	100,0

Tableau VII - Répartition des répondants selon l'importance accordée au développement durable

Degré	Prévenir		Protéger le patrimoine culturel et naturel		Conservier l'authenticité culturelle des lieux		Promouvoir l'implication de résidents de la communauté locale		Développer le présent sans compromettre les besoins des générations futures	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Très important	475	58,7	619	76,0	505	62,3	372	45,9	560	69,0
Important	292	36,1	171	21,0	256	31,6	331	40,8	229	28,2
Plutôt important	39	4,8	23	2,8	38	4,7	90	11,1	21	2,6
Peu important	3	0,4	2	0,2	11	1,4	18	2,2	2	0,2
Total :	809	100,0	815	100,0	810	100,0	811	100,0	812	100,0

Tableau VII (suite) - Répartition des répondants selon l'importance accordée au développement durable

Degré	Préserver la biodiversité et respecter la capacité de support des écosystèmes		Consommer de manière responsable		Considérer le principe de pollueur/payeur		Assurer la viabilité économique à long terme de l'entreprise		Créer des emplois et générer des retombées économiques dans la communauté	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Très important	556	68,5	516	63,2	397	49,0	589	72,7	510	63,0
Important	219	27,0	260	31,9	320	39,5	194	24,0	233	28,8
Plutôt important	34	4,2	37	4,5	91	11,2	26	3,2	57	7,0
Peu important	3	0,4	3	0,4	2	0,2	1	0,1	10	1,2
Total :	812	100,0	816	100,0	810	100,0	810	100,0	810	100,0

Tableau VIII - Répartition des répondants selon l'action d'amélioration continue

Mise en œuvre	N ^{bre}	%
Oui	505	63,8
Non	232	29,3
Ne s'applique pas	55	6,9
Total :	792	100,0

Tableau IX - Répartition des répondants selon les actions de prévention

Mise en œuvre	Réduire l'utilisation de véhicules motorisés sur le site		Un travail de recensement des impacts environnementaux a été mené : 1. pour l'aménagement des lieux		Un travail de recensement des impacts environnementaux a été mené : 2. pour le déroulement et la mise en œuvre d'activités sur le territoire		Pour prévenir la dégradation du milieu, de ses ressources et des aires naturelles, des mesures de prévention ont été prévues	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Oui	271	34,1	270	34,8	266	34,4	379	48,7
Non	249	31,4	337	43,5	333	43,0	233	29,9
Ne s'applique pas	274	34,5	168	21,7	175	22,6	167	21,4
Total :	794	100,0	775	100,0	774	100,0	779	100,0

Tableau X - Répartition des répondants selon les actions de gestion des ressources naturelles

Mise en œuvre	Trier les déchets de façon sélective		Encourager l'utilisation de produits nettoyants biodégradables		Utiliser du papier recyclé	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Oui	717	89,3	632	79,2	693	86,5
Non	57	7,1	119	14,9	89	11,1
Ne s'applique pas	29	3,6	47	5,9	19	2,4
Total :	803	100,0	798	100,0	801	100,0

**Tableau X (suite) - Répartition des répondants selon les actions de gestion
des ressources naturelles**

Mise en œuvre	Économiser l'eau		Diminuer les rejets domestiques dans l'environnement (produits durables plutôt que jetables)		Développer des stratégies pour économiser l'énergie dans une perspective écologique	
	N	%	N	%	N	%
	Oui	611	77,0	626	78,7	538
Non	115	14,5	98	12,3	200	25,2
Ne s'applique pas	67	8,4	71	8,9	57	7,2
Total :	793	100,0	795	100,0	795	100,0

Tableau XI - Répartition des répondants selon les actions de gestion des effets induits dans l'entreprise

Les préoccupations concernant le développement durable :

Mise en œuvre	1- Ont suscité une plus grande préoccupation pour promouvoir la viabilité économique de la région		2- Ont permis de revoir la stratégie d'affaires et de commercialisation de votre entreprise		3- Ont permis d'examiner vos choix d'investissement sous l'angle de l'impact social et environnemental tout en recherchant l'efficacité économique		4- Ont permis d'examiner vos stratégies et critères d'achat auprès des fournisseurs locaux et non locaux	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
	Oui	371	52,0	277	38,7	378	53,1	479
Non	221	31,0	291	40,7	204	28,7	162	22,5
Ne s'applique pas	122	17,1	147	20,6	130	18,3	78	10,8
Total :	714	100,0	715	100,0	712	100,0	719	100,0

Tableau XII - Répartition des répondants selon les actions d'optimisation des coûts de projet

Mise en œuvre	<u>Les coûts spécifiques suivants ont-ils été prévus?</u>					
	Protection de l'environnement		Développement professionnel des employés		Activités d'information et de sensibilisation à l'externe	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Oui	456	62,8	346	47,7	242	33,5
Non	190	26,2	219	30,2	331	45,8
Ne s'applique pas	80	11,0	161	22,2	149	20,6
Total :	726	100,0	726	100,0	722	100,0

Tableau XIII - Répartition des répondants selon les actions de dynamique économique

Mise en œuvre	Des nouveaux liens avec des producteurs locaux ont-ils été établis?		La contribution d'autres acteurs au financement de l'opération a-t-elle été envisagée?	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
	Oui	456	62,6	184
Non	186	25,5	368	50,8
Ne s'applique pas	86	11,8	172	23,8
Total :	728	100,0	724	100,0

Tableau XIV - Répartition des répondants selon les actions de gestion des effets induits sur l'extérieur

Mise en œuvre	Vos activités sont-elles créatrices d'emplois dans la collectivité environnante?		Vos activités encouragent-elles des pratiques commerciales ou des modes de production respectueux de l'environnement?		Vous êtes-vous engagé, dans le cadre de vos activités, à entretenir une relation commerciale à long terme avec les fournisseurs locaux de produits et services?	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
	Oui	359	52,7	513	75,1	381
Non	210	30,8	63	9,2	221	32,5
Ne s'applique pas	112	16,4	107	15,7	78	11,5
Total :	681	100,0	683	100,0	680	100,0

Tableau XV - Répartition des répondants selon les actions d'équité sociale

Mise en œuvre	<u>Vos activités en développement durable ont-elles fait l'objet d'une campagne d'information / sensibilisation spécifique :</u>				Vos activités favorisent-elles le développement des ressources humaines dans votre entreprise?		Vos activités rejoignent-elles un besoin exprimé par la population?	
	À l'interne?		À l'externe?					
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Oui	335	48,7	169	24,6	385	55,9	467	67,9
Non	261	37,9	424	61,6	149	21,6	107	15,6
Ne s'applique pas	92	13,4	95	13,8	155	22,5	114	16,6
Total :	688	100,0	688	100,0	689	100,0	688	100,0

Tableau XVI - Répartition des répondants selon les actions de dynamique sociale

Mise en œuvre	Les citoyens et les groupes qui les représentent ont-ils été sollicités pour définir une vision concertée du développement?		Vos activités ont-elles permis de développer des échanges spécifiques?		Vos activités sont-elles en lien de cohérence avec d'autres projets portés par des acteurs de la collectivité?	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Oui	181	26,5	342	50,1	379	55,8
Non	336	49,1	241	35,3	192	28,3
Ne s'applique pas	167	24,4	99	14,5	108	15,9
Total :	684	100,0	682	100,0	679	100,0

Tableau XVII - Répartition des répondants en fonction du besoin d'information ou de soutien

Besoin	Information		Formation		Ne sais pas		Total
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	
Démarche environnementale	387	61,0	97	15,3	150	23,7	634
Démarche économique	372	58,4	109	17,1	156	24,5	637
Démarche sociale	365	58,2	89	14,2	173	27,6	627
Stratégie du gouvernement du Québec en matière de développement durable	523	100					

Tableau XVIII - Répartition des répondants en fonction de l'apport du Symposium international

Mise en œuvre	Prise de conscience accrue		Poser des gestes nouveaux		Sensibiliser la clientèle		Renouveler liens avec fournisseurs et communautés	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Oui	36	84,0	30	70,0	34	79,0	29	67,0
Non	7	16,0	13	30,0	9	21,0	14	33,0
Total :	43	100,0	43	100,0	43	100,0	43	100,0

Références

CHAPMAN, Russell (2007). *Sustainability and Tourism*, Geodate.

DELISLE, Marie-Andrée, et Louis JOLIN (2007). *Un autre tourisme est-il possible?* Québec, Presses de l'Université du Québec.

EDGEELL, David L. (2006). *Managing Sustainable Tourism Legacy for the Future*, New York, Haworth Press.

McCOOL, Stephen and R. Neil MOISEY (2001). *Tourism Recreation and Sustainability*, New York, Cabi Publishing.

MINISTÈRE DU TOURISME (2005). *Politique touristique du Québec : Vers un tourisme durable*.

ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME (2004). *Définition conceptuelle du tourisme durable*.

RAINFOREST ALLIANCE (2007). *Tourism Practices Guides*.

RITCHIE, J.R. Brent and Geoffrey I. CROUCH (2003). *The Competitive Destination. A Sustainable Tourism Perspective*, Oxon UK, Cabi Publishing.

COMMISSION MONDIALE SUR L'ENVIRONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'ONU (1987). *Notre avenir à tous*.