

L'industrie des congrès à Sherbrooke

Un choix stratégique du milieu touristique, un choix d'affaires des organisateurs de congrès

Lynda Généreux

Volume 16, numéro 1, printemps 1997

La région touristique de l'Estrie / Cantons-de-l'Est

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1074932ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1074932ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (imprimé)

1923-2705 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer ce document

Généreux, L. (1997). L'industrie des congrès à Sherbrooke : un choix stratégique du milieu touristique, un choix d'affaires des organisateurs de congrès. *Téoros*, 16(1), 65–68. <https://doi.org/10.7202/1074932ar>

L'INDUSTRIE DES CONGRÈS À SHERBROOKE

UN CHOIX STRATÉGIQUE DU MILIEU TOURISTIQUE,
UN CHOIX D'AFFAIRES DES ORGANISATEURS DE CONGRÈS

Lynda Généreux, responsable des congrès
Société de développement économique de la région Sherbrookoise -
secteur tourisme

Depuis les dix dernières années, le Québec s'est enrichi de nombreuses infrastructures organisées pour accroître sa participation à l'industrie internationale, nationale et québécoise des congrès. Des investissements importants au niveau des immobilisations, de l'organisation ainsi que des ressources humaines permettent une concurrence active à l'intérieur et à l'extérieur du Québec.

Tourisme Québec publie dans son rapport «Statistiques touristiques 1996», que les dépenses touristiques reliées aux réunions d'affaires et aux congrès en 1994 ont été de l'ordre de 953 millions \$. Le marché des congrès représente 39 % de ces dépenses tandis que les déplacements et les réunions d'affaires sont au premier rang avec 61 %.

En plus de Montréal et Québec, près de quinze autres villes québécoises, de nombreuses installations hôtelières ainsi que des centres de congrès et de villégiature sont actifs dans une promotion intégrée afin de vendre la tenue de congrès au Québec. Il va sans dire que depuis 1990, la structure de vente et d'accueil pour l'activité de congrès a grandement évolué tant sur le plan de l'offre et de la vente que sur le plan des services à la clientèle. Des centaines d'entreprises et d'organisations ont initié les 292 millions \$ de dépenses touristiques générées par l'industrie des congrès au Québec en 1994. L'accroissement de l'offre ainsi que l'augmentation de la clientèle potentielle font de cette industrie un marché très compétitif.

L'association des bureaux de congrès du Québec définit un congrès comme un rassemblement professionnel qui génère plus de 50 nuitées. Une réunion d'affaires est l'activité désignant une rencontre qui génère moins de 50 nuitées. L'industrie des congrès est une source de revenus très importante pour une région, non seulement pour l'hôtellerie et la restauration mais également pour toutes les entreprises commerciales qui desservent cette activité. Les réservations de congrès sont normalement faites à l'avance et permettent, aux régions hôtes, d'anticiper de façon concrète 75 % des revenus qui seront générés par cette industrie. Le congrès est également l'un des secteurs les plus lucratifs de l'activité touristique, par exemple: le congressiste qui effectue un déplacement utilise une ou des infrastructures d'accueil et génère des dépenses touristiques entre 150 \$ et 199 \$ par jour. Par ailleurs, contrairement au tourisme d'agrément où le déplacement est plutôt orienté vers le loisir ou les vacances, le but du déplacement du congressiste est le travail.

Un récent portrait de l'industrie des congrès semble démontrer que le nombre de

congrès augmente alors que la durée de ceux-ci va en diminuant de même que le nombre de congressistes et de nuitées. Bien que la croissance de l'industrie des congrès soit constamment mise en évidence, il faut bien interpréter les causes déterminantes de ces dernières constatations:

- modification et, dans certains cas, augmentation des réseaux sous forme de nouvelles associations ou de nouveaux regroupements;
- réorganisation des structures notamment dans les secteurs de la santé et de l'éducation;
- réduction des dépenses accordées en frais de déplacements et de congrès dans certains secteurs;
- coupures budgétaires en général;
- nouvelle gestion du temps;
- l'accès à l'information et l'accessibilité aux réseaux par de nouveaux moyens de télécommunication;
- l'accroissement des opportunités de formation ou de congrès durant une année;
- la nouvelle réglementation sur la formation (loi 90).

Ces observations peuvent être, à certains égards, contradictoires selon les organisations, les associations et les regroupements concernés. La situation particulière de cette industrie implique donc que les destinations et les entreprises qui souhaitent s'accaparer d'une partie des 292 millions \$ de dépenses touristiques en congrès fassent des choix stratégiques de développement. Ces actions se tradui-

ront par des investissements financiers ainsi que des efforts soutenus dans la mise en marché et le service aux congrès.

La région des Cantons de l'Est accueille de nombreux congressistes à chaque année. L'activité de congrès s'est surtout développée dans les régions de Bromont, Orford, Sherbrooke et Granby bien que North Hatley se démarque pour la tenue de nombreuses rencontres d'affaires de moins de 50 personnes. En fait, 7,6 % des infrastructures hôtelières sont en mesure d'accueillir des rassemblements pouvant réunir de 100 à 925 congressistes en banquet. Ces infrastructures se répartissent comme suit:

- quatre hôtels de villégiature;
- six hôtels en milieu urbain, dont quatre sont situés à Sherbrooke notamment le Delta Sherbrooke qui est adjacent au centre des congrès;
- deux bases de plein air, deux institutions universitaires ainsi qu'un collège desservent une clientèle de plus en plus croissante et diversifiée.

Seulement cinq de ces établissements sont supportés par une équipe de vente qui les représente sur le marché associatif ou corporatif.

La ville de Sherbrooke a plusieurs atouts qui font d'elle une destination attrayante pour tenir un congrès. Un des pôles majeurs des Cantons de l'Est, l'agglomération sherbrookoise possède une structure industrielle relativement bien diversifiée et caractérisée par divers secteurs de haute technologie. De toute évidence, sa santé économique en fait une région favorisée pour les déplacements d'affaires.

Au cours de 1985, l'importance de l'activité économique et touristique a provoqué la construction d'un centre des congrès à Sherbrooke. En juillet 1988, la première pelletée de terre était soulevée et l'ouverture officielle avait lieu en décembre 1989. L'apport d'une nouvelle infrastructure d'accueil était essentielle pour développer l'industrie des congrès. L'engagement de capitaux par les autorités municipales avec la complicité des promoteurs a permis à l'industrie touristique sherbrookoise de se doter à temps d'un lieu de rencontres lui permettant de répondre à une demande de plus en plus

évidente pour la tenue de congrès plus imposants. Jusqu'alors, Sherbrooke recevait des congrès s'étalant jusqu'à un maximum de 400 délégués. Il était exceptionnel qu'une association tienne un congrès de plus grande envergure à Sherbrooke car cette dernière devait utiliser des salles multifonctionnelles situées en dehors du parc hôtelier. Cette nouvelle installation a permis d'accueillir des congrès qui normalement se seraient abstenus à cause de l'impossibilité de tenir toutes les réunions au même endroit. Finalement, on ne peut passer outre que certains rassemblements n'auraient été organisés à Sherbrooke sans cette volonté politique et économique du milieu à s'impliquer activement dans le développement de l'industrie des congrès. Le Centre des congrès doit être considéré comme un outil supplémentaire qui agit comme élément moteur dans l'attractivité de la région.

Maintenant que la région s'est équipée convenablement, voyons ce qu'elle peut offrir: La région sherbrookoise propose un séjour urbain dans un cadre naturel de par sa situation géographique et sa localisation au confluent de rivières. Elle dispose aussi d'un patrimoine architectural et industriel qui s'intègre au caractère biculturel des Cantons de l'Est.

Grâce aux particularités uniques et authentiques de son patrimoine, la région sherbrookoise propose un séjour différent aux clientèles de congrès. Voilà un des grands défis des intervenants touristiques de la région sherbrookoise: réussir à transformer notre congressiste en touriste. L'expérience touristique satisfaisante que ce dernier aura l'occasion de vivre en fera un multiplicateur qui vantera les charmes, la qualité des sites visités ainsi que les activités inédites qu'il aura vécues.

Le parc hôtelier dénombre au delà de 900 chambres d'une grande diversité. Durant les deux dernières années, trois gîtes touristiques se sont ajoutés à l'offre hôtelière; l'architecture de ces derniers reflète le caractère distinctif de notre région. À cela s'ajoutent plus de 1 000 chambres en résidences universitaires.

La présence de deux institutions universitaires, l'une francophone, l'autre anglophone ainsi que du Collège de Sher-

brooke, constitue une offre complémentaire pour une clientèle de plus en plus captive pendant les mois de mai à août. En plus, on peut compter sur d'autres salles multifonctionnelles ainsi qu'un Palais des Sports qui remplissent des fonctions polyvalentes.

Les attractions touristiques à proximité sont nombreuses. Outre les visites culturelles de la région sherbrookoise, les congressistes sont invités à découvrir les attraits situés dans les régions immédiates telles que North Hatley, Compton, Coaticook, Magog-Orford et Valcourt. Des circuits touristiques, des programmes personnalisés selon l'horaire du congrès sont proposés afin de maximiser l'expérience de la destination.

À cette étape de la description de l'organisation de congrès, il est temps d'introduire un des figurants majeurs qui joue un rôle important dans la dynamique de l'industrie touristique sherbrookoise. Le bureau des congrès porte le vocable de Société de développement économique de la région sherbrookoise. Bien que la raison sociale ait quelque peu été modifiée avec les années, l'activité des congrès a toujours été priorisée dans le plan d'action de cette organisation. Fort d'une expérience de plus de 20 ans, l'organisme intervient concrètement dans la promotion de l'image de la destination auprès des clientèles qui ont séjournées et qui séjourneront dans la région sherbrookoise. La connaissance du marché de congrès est une des priorités de l'organisme. Cette expertise lui permet d'être à l'avant-garde des tendances et des actions à prévoir pour être constamment compétitif. L'organisme qui porte aussi l'appellation «SDERS Tourisme» a également comme mandat de favoriser des liens quotidiens avec les intervenants du milieu afin de les impliquer dans le développement de cette industrie. Entre autres les infrastructures touristiques complémentaires doivent constamment être informées des besoins de la clientèle de congrès. Ces dernières sont appelées à intervenir dans le processus d'accueil des congressistes. Prenons comme exemple:

- le nouveau Musée des beaux-arts offre une salle de réception pour une centaine de personnes en plus d'animer un rallye des arts pour faire découvrir ses expositions;



- la Corporation Gestion CHARMES anime un rallye nature qui peut se terminer sous forme de banquet sous la tente dans un décor champêtre adjacent à la rivière Magog;
- une compagnie de théâtre doit composer avec les inscriptions de dernières minutes qui sont une réalité pour l'organisateur de congrès;
- un vignoble ou une entreprise locale de produits agro-touristiques prépare des emballages cadeaux la même journée qu'ils seront distribués.

Le bureau des congrès doit aussi faire en sorte que les conditions dans lesquelles se déroule le congrès favorisent une prise de contact avec le milieu sherbrookoïse. À cet égard, il est impératif que celui-ci soit impliqué au tout début de la démarche du choix de la destination.

Pour maximiser la vente de sa destination, la région mise beaucoup sur la contribution des professionnels, des chercheurs, des dirigeants, de ses institutions universitaires et collégiales ainsi que des leaders qui sont actifs dans la commu-

nauté. Pour atteindre cet objectif, le bureau des congrès développe des activités et des rencontres de sensibilisation afin de transformer ces représentants locaux en vendeurs au sein des associations dans lesquelles ils militent. Ces derniers pourront obtenir, à l'aide d'une stratégie bien développée, le privilège d'amener chez nous le rassemblement annuel de leur association et ce, de quelque envergure soit-il. À cet égard, plusieurs partenaires des universités ont favorisé la tenue de congrès internationaux sur notre territoire. Par exemple, en août dernier, nous avons accueilli les congrès de l'Association internationale des psychologues du travail de langue française, la Conférence internationale des institutions catholiques de théologie ainsi que l'Université internationale d'été en psychothérapie grâce à l'implication d'ambassadeurs locaux de l'Université de Sherbrooke. Les leaders locaux sont contactés par notre organisme par le biais d'activités variées : petit déjeuner de sensibilisation, séminaire de formation, rencontre personnalisée et soirée reconnaissance. De plus, nous offrons un support documentaire avec le Guide de l'organisateur de congrès qui complète l'ensemble de la sollicitation.

La stratégie développée par l'équipe de la SDÉRS vise à faire de Sherbrooke une destination régionale de premier plan pour la tenue de congrès. Son rôle actif sur le plan du démarchage et de ciblage de clientèles, ses interventions pour coordonner et unifier les efforts du milieu afin de préparer et présenter des dossiers de mise en candidature bien étoffés permettent des résultats satisfaisant l'ensemble du milieu touristique. L'engagement de la SDÉRS Tourisme dans un lobbying auprès des leaders locaux et des associations professionnelles qui sont situées à Montréal et à Québec stimulent les partenaires associés à cette industrie. De plus, les présences soutenues aux activités de réseaux tels SCDA, CEPAQ et MPI supportées par l'équipe de vente du Delta permettent une visibilité et une image personnalisées de la destination. Plusieurs autres activités commerciales sont en place tels des placements médias ciblés, des tournées de familiarisation, des déjeuners de ventes ainsi que des bourses d'affaires avec le réseau de l'Association des bureaux de congrès du Québec. L'objectif de ces actions vise à se distinguer en soulignant l'exclusivité

de notre destination par ses attraits, ses activités sociales, sa personnalité ainsi que l'expérience enrichissante et extraordinaire que le congressiste pourra en retirer.

Ces éléments se traduisent par l'environnement favorable d'une destination bien organisée. Par exemple, les congressistes à Sherbrooke reçoivent une plus grande attention puisqu'ils utilisent la majorité des équipements offerts sinon la totalité. Le milieu local est en général bien sensibilisé par la tenue des congrès et la présence des médias nous permet de souligner ces événements de façon particulière. À cet égard, le quotidien anglophone *The Record* avait préparé, en septembre dernier, une bannière personnalisée à la «une» de son journal à l'occasion de la tenue du congrès des développeurs économiques du Canada «As the Economic Development World turns - Sherbrooke welcomes you». Cette collaboration particulière a manifestement été interprétée de façon positive par les congressistes anglophones qui s'étaient déplacés de partout au Canada. La majorité des congrès sont affichés sur les panneaux d'affichage situés à l'entrée de la ville et, en guise d'accueil, les autorités municipales tiennent une réception civique pour recevoir le comité organisateur, les commanditaires majeurs ainsi que le conseil d'administration de l'association.

Dans le cas où plus de trois établissements hôteliers sont requis, la SDÉRS Tourisme offre un service téléphonique central afin de faciliter les réservations de chambres pour être ensuite acheminées aux hôtels concernés. L'organisateur du congrès apprécie cette prise en charge qui vise à le soulager d'une gestion qu'il ne pourrait, de toute évidence, assumer.

La question des distances et du transport est un facteur important dont le milieu doit tenir compte particulièrement pour les congrès canadiens et internationaux. La région sherbrookoise ne possède actuellement pas de liaisons aériennes régulières. Cependant, depuis août 1996, elle peut compter sur un service de liaison quotidienne, en autocar nolisé, entre Sherbrooke et l'aéroport de Mirabel. Pour les autres situations, la SDÉRS diffuse un horaire complémentaire lui permettant de démontrer qu'un congressiste peut facilement utiliser le transport par autobus depuis les aéroports de Montréal

et Sherbrooke. Pour les organisations qui souhaitent offrir un service sur mesure, la SDÉRS apporte un soutien au niveau de l'accueil aux aéroports, des réservations de salons VIP et du personnel sur place qui accueillera les congressistes qui auront bien voulu nous aviser de leur arrivée. À cette occasion, un autobus ou autre type de véhicule fera la navette vers Sherbrooke. Notre capacité à trouver des solutions afin de faciliter les déplacements des congressistes de l'extérieur démontre que notre destination est en mesure de recevoir de façon personnalisée. Qui d'entre vous ne serait pas touché de reconnaître son nom ou le nom du congrès auquel il participera lorsqu'il arrivera à l'aéroport de Toronto? C'est au Québec que ça se passe...

Lorsque le congressiste s'inscrit à son congrès, il pourra se voir remettre gratuitement une passe d'autobus du transport urbain de la région sherbrookoise, personnalisée au nom du congrès et à la période d'utilisation. Grâce à la collaboration de la Corporation municipale de transport (CMTS), les déplacements urbains seront simplifiés. À certaines occasions, cette passe sera utilisée pour les déplacements entre les sites du congrès dans la mesure où ceux-ci ne doivent pas se faire dans un temps restreint. Si cela est le cas, la SDÉRS et la CMTS proposeront des nolisements d'autobus et un horaire personnalisé moyennant des coûts de location qui sont très abordables.

L'organisation d'un congrès consiste à bien des détails pour l'organisateur responsable et son équipe de bénévoles. Le choix d'une destination bien structurée pourra faire toute la différence. Plusieurs régions du Québec possèdent la capacité, en infrastructures d'accueil ainsi qu'en attractivité pour favoriser la tenue de congrès. Cependant, le développement de l'industrie des congrès dans une région doit être supporté non seulement par des intentions mais aussi par des actions concrètes d'investissements en ressources et en services. L'animation de cette industrie doit être bien organisée et avant-gardiste de sorte à faire profiter les organisateurs et les congressistes de notre savoir-faire. Chaque organisation et chaque congrès sont différents selon leur réseau de professionnels, leurs convictions, leurs valeurs, leurs horaires et leurs budgets. La mission commune, c'est la réussite du con-

grès. Pour atteindre ces objectifs il y a un prix à payer : c'est l'engagement et l'excellence qui doivent constamment être renouvelés.

En terminant, je vous cite une expression de monsieur Alain Dubuc, chroniqueur économique au journal *La Presse*, «À long terme les congrès ont un impact touristique, économique, culturel et politique qu'aucun ordinateur ne peut chiffrer». Cette vision peut s'appliquer au choix stratégique que l'industrie sherbrookoise s'est définie.



BIBLIOGRAPHIE

ASSOCIATION TOURISTIQUE DE L'ESTRIE (1994), *Plan stratégique de marketing 1995-1998*

TOURISME QUÉBEC (1996), *Le tourisme au Québec, une réalité économique importante*, Québec

(1985) «L'essor de l'industrie des congrès», *Téoros*, vol. 4, no 3, novembre