

## DEVENIR UNE DESTINATION PLEIN AIR À ACCÈS UNIVERSEL

Par Linda Corbeil



*Linda cumule plus de 20 ans d'expérience en gestion d'une entreprise touristique de plein air, CHALETS LANAUDIÈRE. Auparavant elle était directrice du Camp Mariste. Linda est reconnue pour son dynamisme, son dévouement, son professionnalisme et son leadership axé sur le développement et le service à la clientèle d'humains à humains. Elle possède une vaste expérience en développement et en gestion de projets touristiques. Linda détient un baccalauréat en éducation physique et une maîtrise en sociologie du sport de l'Université de Montréal. Dans ses loisirs, Linda pratique le tennis, le ski alpin et la randonnée pédestre.*

En collaboration avec Carl Otis

*Co-Propriétaire et co-fondateur de OTIS NATURE en plus d'être consultant en optimisation d'entreprise et entrepreneur, Carl Otis investit dans l'immobilier depuis plus de 10 ans. L'hébergement touristique compte parmi ses actifs. Il détient une maîtrise en gestion des organisations et un BAC en administration des affaires. M. Otis a eu un parcours professionnel varié, mais il s'est principalement démarqué en ventes et en développement des affaires. En fauteuil roulant depuis plus d'une trentaine d'années, M. Otis a voyagé à travers l'Europe, les États-Unis et le Canada. Ses expériences dans le domaine donnent tout son sens à ce projet. Sa connaissance du secteur, de ses intervenants et de ses attraits est un atout indéniable.*



Devenir une destination plein air à accès universel, du rêve à la réalité. Par où commencer? Quelles sont les étapes? Comment assurer la mise en place et le développement d'une offre jumelant hébergements à accès universel et activités de plein air adaptées pour une clientèle encore très peu desservie dans le domaine du plein air? Dans cet atelier nous vous partagerons les grandes étapes de réalisation d'un projet, les défis rencontrés, les enjeux à considérer, les éléments clés et les partenariats stratégiques.



## INTRODUCTION

Quel a été l'élément déclencheur du projet menant Chalets Lanaudière à vouloir devenir une destination plein air à accès universel? Cet atelier se veut un témoignage d'une expérience vécue sans prétention.

### Présentation de Chalets Lanaudière

- Entreprise d'économie sociale, résidence de tourisme et organisme à but non lucratif qui œuvre dans le domaine récréotouristique.
- Chalets Lanaudière offre en toutes saisons en location 25 chalets de 4 à 50 places ainsi que 4 yourtes, 4 cabanes et 12 terrains de camping
- Les clients ont accès à une panoplie d'activités de plein air, selon les saisons, sans frais :
  - Été : randonnée pédestre, canot, kayak, pédalo, planche à pagaie, hébertisme, volleyball de plage, soccer, parc pour enfants, jeux extérieurs
  - Hiver : ski de fond, raquette, patinoires, glissades sur tube
- Sur un domaine de plus de 2000 acres en pleine nature avec lacs, forêt, sentiers, etc.
- Lieu magnifique pour jouer dehors, s'initier à plusieurs activités de plein air et être en communion avec la nature

### La mission de Chalets Lanaudière

En tant que destination quatre saisons, Chalets Lanaudière offre à ses villégiateurs un site naturel niché au cœur d'une magnifique forêt boréale. On y trouve plusieurs types d'hébergement dans un environnement empreint de sérénité permettant un retour aux sources et favorisant la pratique d'activités de plein air.

En louant un chalet, une yourte ou une cabane, les clients font du tourisme solidaire/équitable et contribuent à soutenir la mission du Camp Mariste pour les enfants défavorisés.



### UN JOUR... UN APPEL DE CARL...

...début une incroyable aventure! Pourquoi? Parce que ce projet cadrerait très bien avec la mission humaine de Chalets Lanaudière...elle permettrait de devenir encore plus inclusif en permettant à toutes les personnes, peu importe leurs capacités ou leurs limitations, d'avoir accès à la nature et au plein air.

Mais que faut-il pour devenir une destination plein air à accès universel?

### 1. Identifier les éléments du projet

Pour être pleinement inclusif et offrir une expérience innovante en nature, il nous fallait, à nos yeux, offrir non seulement de l'hébergement adapté en nature favorisant l'autonomie, mais également une panoplie d'activités de plein air adaptées et l'accès à tous nos services.

- Hébergements A.U. (A.U. = accès universel)
  - Selon les normes A.U. et le celles du design universel
    - Ex. : rampe d'accès et main courante, prises et interrupteurs à la bonne hauteur, entrée principale et douche sans seuil, etc.
  - Mobilier et équipements adaptés intérieurs et extérieurs :
    - Ex. : table à pique-nique adaptée, table de chevet avec rebords, salle de bain et cuisine adaptées (comptoir, barres d'appui, miroir incliné), lit sur roulette et à la bonne hauteur, etc.
  - Ressources pour nous aider à découvrir les normes A.U.
    - Kéroul, APLPH, etc.
- Accès aux infrastructures de services :
  - Pavillon d'Accueil (réception)
  - Salles communes (ex. : espaces de jeux, piscine intérieure, pavillon communautaire, salles de conférence, etc.)
  - Installations sanitaires
  - Services alimentaires (ex. : bistro, salle à manger, restaurant, cafétéria, etc.)
- Activités de plein air à A.U. en toutes saisons
  - Ajout d'équipements spécialisés selon les activités offertes dans votre milieu et selon votre environnement (testés et approuvés par des personnes en situation de handicap idéalement)
    - Chaises pour sentiers
    - Chaises de baignade
    - Tapis de plage
    - Lève-personne aux quais
    - Stabilisateurs pour canot et kayak
    - Luge pour patiner
    - Luge/chaise pour glisser sur la neige/skier
    - Jeux pour parc (ex. : balançoires adaptées)
    - Etc.
  - Adapter les lieux : quai, refuge d'hiver, patinoire, sentiers, plage, parcs, marquises, etc.

- Formation du personnel pour accompagner les clients à bien utiliser les équipements pour une expérience positive

## **2. Estimer les coûts de réalisation du projet**

- Étude de validation du projet et étude de marché
- Acquisitions d'équipements
- Aménagement et/ou construction
- Infrastructures
- Honoraires professionnels (plans et devis, analyses techniques, arpentage, etc.)
- Plan de commercialisation (mise en marché)

## **3. Préparer le budget prévisionnel (dépenses et revenus une fois le projet en place)**

- Faire des projections sur 3 ans pour estimer la rentabilité à moyen terme et valider le choix dans les investissements
- Estimer les nouveaux revenus générés par le projet selon les saisons sur 3 ans
- Estimer les dépenses liées aux nouveaux services offerts (frais d'opérations)
- Intégrer ces prévisions dans vos prévisions budgétaires

## **4. Identifier les programmes de financement qui existent pour ce type de projet**

- Fédéral (développement économique et des collectivités)
- Provincial (ministères du Tourisme, de l'Éducation, Investissement Québec, etc.)
- Municipal (MRC)
- Institutions financières (Desjardins, BDC, Banque Nationale, etc.)
- Fondations diverses

## **5. Estimer votre mise de fonds**

- Évaluer si votre capacité financière disponible répond aux exigences des programmes d'aide financière sollicités

## **LES DÉFIS RENCONTRÉS**

- Le défi de tout adapté : quai, site en pleine nature (pas d'asphalte, etc.).
- Question : Aurons-nous assez d'équipements adaptés pour la clientèle?
- La recherche de financement.
- Découvrir le monde de l'accès universel et du plein air adapté.
- Grand laps de temps écoulé entre le dépôt des demandes d'aide financière et le moment où nous avons obtenu toutes les réponses (jusqu'à 9 mois). Résultat : hausse des prix des différents fournisseurs...Budget à revoir.

- Suivre de près les professionnels qui effectuent les travaux pour s'assurer qu'ils respectent les plans, car peu de travailleurs sont habitués de faire des travaux selon les normes d'accès universel afin d'éviter des surprises.
- Le temps requis pour réaliser le projet de devenir une destination plein air à accès universel.

## LES ENJEUX À CONSIDÉRER

- Vos forces et vos faiblesses actuelles.
- Le budget dont vous disposez.
- Vos ressources humaines.
- Les activités de plein air de votre site pour évaluer celles qui s'adaptent par une modification des infrastructures existantes et celles qui peuvent s'adapter par le biais d'ajouts d'équipements spécialisés.
- Le temps dont vous disposez pour réaliser le projet.
- Beaucoup de recherches seront nécessaires (connaître les normes d'accès universel, les activités de plein air adaptées et leurs équipements, programmes de financement, etc.).

## LES PARTENAIRES STRATÉGIQUES

- Collègues de travail qui ont chacun leurs forces et leurs compétences pour faire cheminer le projet et les impliquer dans les différentes étapes :
  - Penser à l'expérience client que vous voulez développer
  - Réaliser une étude de marché et préparation du plan marketing
  - Rechercher et collecter l'ensemble des informations pour mener à terme le projet
  - Rédiger le plan d'affaires complet
  - Remplir et déposer les demandes d'aide financière auprès des différentes instances
  - Préparer le montage financier, le budget prévisionnel
  - Faire les demandes de soumissions auprès des fournisseurs
  - Travailler sur le terrain dans les différentes étapes de réalisation du projet
- Des collègues qui ont le goût de plonger dans cette aventure pour recevoir de la formation et accompagner les clients qui viendront et qui auront besoin d'assistance
- Des clients qui nous donnent leurs idées et des suggestions, car ils ont un enfant ou un membre de leur famille avec un handicap, il faut être à l'écoute et ne pas avoir peur de les sonder
- Des spécialistes qui nous accompagnent et nous transmettent leurs connaissances, leurs expériences et leur expertise dans ce domaine :
  - Kéroul, fournisseurs d'équipements spécialisés, AQLPH, etc.



- Des partenaires stratégiques comme des associations sectorielles, régionales, municipales ou autres :
  - Association touristique régionale
  - Sport et Loisir de votre région
  - ARLPH de votre région
  - MRC ou SADC de votre région
  - Députés de votre circonscription

Ces instances peuvent aider en appuyant votre projet de différentes façons :

- Apporter leur éclairage sur un sujet en particulier
  - Donner des informations sur les programmes de financement qui existent
  - Vous mettre en contact avec des personnes-ressources
  
- Des partenaires financiers :
  - Selon les réalités et le statut de chaque organisation (OBL, OBNL, etc.)
  - Accès à des programmes d'aide financière qui permettent de faire un montage financier (subventions, prêts, dons, etc.) :
    - Fédéral (développement économique et des collectivités)
    - Provincial (ministères du Tourisme, de l'Éducation, Investissement Québec, etc.)
    - Municipal (MRC)
    - Institutions financières (Desjardins, BDC, Banque Nationale, etc.)
    - Fondations diverses

## CONCLUSION

Devenir une destination plein air à accès universel pour Chalets Lanaudière est une aventure humaine magnifique qui souhaite proposer à sa nouvelle clientèle :

- Une expérience de communion avec la nature;
- Un séjour favorisant la santé et contribuant à un bien-être;
- La pratique d'activités de plein air adaptées;
- Une expérience équitable, inclusive et de solidarité sociale.

