

Mémoire présenté à la Commission de l'économie et du travail

Consultation particulière et auditions publiques sur le projet de loi 89 Loi visant à considérer davantage les besoins de la population en cas de grève ou de lock-out

Soumis par : Tourisme Isle-aux-Coudres

Date : 31 mars 2025

Vision touristique face aux grèves de la traverse

Dans le cadre d'une négociation de conditions de travail, un rapport de force s'établit normalement entre les parties afin d'exercer une pression économique sur l'autre. Cependant, les conflits entre la Société des traversiers du Québec (STQ) et les syndicats ont pour effet direct d'appauvrir les résidents, commerçants et entrepreneurs de l'Isle-aux-Coudres, tout en épargnant la STQ qui ne subit pas de préjudice économique lors des grèves.

Depuis plus de cinq ans, la traverse de l'Isle-aux-Coudres est marquée par des difficultés de gestion qui se traduisent par des interruptions de service répétées, des bris d'embarcations. Ces problèmes ont créé un contexte de vulnérabilité économique et sociale que les grèves ne font qu'exacerber. C.f. Mémoire rédigé par les citoyens, les entrepreneurs et les commerçants de l'Isle-aux-Coudres pour davantage de précisions.

L'industrie touristique est un moteur économique essentiel pour l'Isle-aux-Coudres et la région de Charlevoix. Cependant, les grèves de la traverse génèrent une image négative, dissuadent les visiteurs, nuisent à la prospérité des entreprises locales et anéantissent nos efforts de promotion touristique. Ce mémoire vise à analyser ces conséquences et à formuler des recommandations pour limiter l'impact des grèves sur le tourisme.

Impacts des grèves sur le tourisme

1. Annulations massives de réservations
 - De nombreux établissements d'hébergement et restaurants signalent une baisse de fréquentation drastique lors des périodes de grève.
 - Les visiteurs, craignant un accès limité, préfèrent annuler leur séjour ou choisir une autre destination.

2. Baisse de la fréquentation des événements culturels et récréatifs
 - Les festivals et événements attirant traditionnellement une clientèle touristique voient leur participation chuter.
 - Cette diminution compromet leur rentabilité et leur pérennité, nuisant à l'attractivité de l'île.

3. Dégradation de l'image touristique de l'Isle-aux-Coudres
 - Une mauvaise réputation s'installe, affectant la perception de la destination et freinant le retour des visiteurs à long terme.
 - L'incertitude liée à la fiabilité du transport nuit à la planification des séjours et à la confiance des touristes.

4. Impact sur les entreprises locales
 - Les commerces, hôtels et attractions touristiques enregistrent des pertes financières importantes.
 - L'insécurité économique pousse certains entrepreneurs à réduire leurs activités ou à fermer leurs portes.

5. Diminution de l'efficacité des efforts promotionnels de Tourisme Isle-aux-Coudres
 - Tourisme Isle-aux-Coudres investit massivement dans la promotion de l'île tout au long de l'année afin d'attirer des visiteurs. Les grèves et interruptions de service réduisent à néant ces efforts et ces investissements, nuisant gravement à l'achalandage et à la rentabilité des entreprises locales.

6. Impact à long terme sur la perception des visiteurs
 - Après une grève, l'insécurité liée à une éventuelle rupture de service reste ancrée dans l'esprit des potentiels visiteurs.
 - Cette perception négative les incite à abandonner l'idée de visiter l'Isle-aux-Coudres, même une fois la situation rétablie. D'ailleurs ils ne savent même pas si la situation est rétablie.

7. Augmentation des coûts publicitaires pour contrer l'image négative
 - Tourisme Isle-aux-Coudres doit investir davantage en publicité pour contrer l'image négative laissée par une grève.
 - Cela signifie des coûts doublés : d'abord pour rassurer les visiteurs sur la fiabilité du service, puis pour promouvoir la destination à nouveau.

8. Expériences négatives des visiteurs menant à une baisse de la fidélisation
 - Nos membres (Tourisme Isle-aux-Coudres) rapportent de nombreuses mauvaises expériences vécues par les visiteurs.
 - De longues heures d'attente pour prendre le bateau en raison de la diminution des traverses lors des grèves créent de la frustration.
 - Ces visiteurs, déçus par leur expérience d'attente dans la file du bateau, choisissent de ne plus revenir sur l'île, entraînant une perte de clientèle fidèle.
 - Tous les efforts de l'ensemble des entrepreneurs, des commerçants et des acteurs de l'événementiel sont entachés par les attentes au traversier en lien avec les diminutions de traverse dûs aux grèves ou au bris, etc.

9. Manque de services de base pour les familles en attente
 - Tourisme Isle-aux-Coudres fait la promotion d'une destination familiale. Cependant, lors de longues files d'attente causées par la diminution des traverses dûs aux grèves, les familles n'ont accès à aucun service de base (toilettes, eau courante, nourriture, etc.), ce qui nuit grandement à leur expérience et transforme la destination familiale rêvée en destination cauchemardesque.

10. Manque d'information pour les visiteurs non informés des grèves
 - Plusieurs visiteurs qui arrivent à l'Isle-aux-Coudres ne sont pas informés des grèves en cours.
 - Ils s'engagent sans le savoir dans un voyage où ils sont pris en otage par la grève des travailleurs de la STQ, ce qui engendre une expérience frustrante et décevante.
 - Lorsqu'ils sont en attente dans la file, ils ne sont toujours pas au courant de l'horaire de grève et personne ne les informe sur place.
 - Bien entendu, n'étant pas la clientèle cible du service d'alerte de la STQ, ils n'y sont pas abonnés.

Recommandations

1. Reconnaître par un décret un statut particulier pour la traversée de l'IAC du fait de son seul lien maritime qui assure son désenclavement: un décret visant à reconnaître la traverse maritime de l'IAC comme la continuité et le prolongement de la route provinciale et à ce juste titre aucune interruption ou diminution de service ne peut être toléré.
2. S'assurer de maintenir en tout temps toutes les traversées prévues à l'horaire régulier de la traverse de l'IAC. Maintien de 100% des services de transport durant les conflits de travail de la STQ.
3. Favoriser d'autres moyens de pression lors des conflits de travail et éviter les grèves à la traverse de l'IAC.
4. Sensibilisation du gouvernement à l'importance de la traverse de l'Isle-aux-Coudres comme lien essentiel dont la route ne peut être impacté par des grèves
 - Développer une campagne de sensibilisation pour rappeler au gouvernement et à tous les élus que la traverse de l'île est un lien vital pour la communauté et que leur compréhension et leur soutien sont essentiels pour la vitalité de la destination à long terme.
5. Amélioration de la communication et de l'information pour les visiteurs
 - Informer les visiteurs à l'avance de tout changement ou de toute interruption de service prévue, en utilisant les canaux numériques, les sites web touristiques, les réseaux sociaux et les points d'information locaux.
 - Afficher clairement les horaires de service modifiés à l'embarcadère et dans les hôtels locaux afin que les visiteurs puissent prendre des décisions éclairées avant leur arrivée.
6. Assurance d'un service de qualité pendant les périodes de fortes affluences lors de conflit de travail ou non
 - Renforcer la capacité de la traverse pendant les périodes critiques (week-ends, vacances, événements spéciaux) en mettant en place un service adapté aux besoins accrus de transport, notamment par des traversées supplémentaires.

7. Développement d'une stratégie de gestion de la réputation pour minimiser l'impact des grèves passées sur l'image touristique
 - Mettre en place un programme de gestion de l'image de la destination en partenariat avec les médias locaux et nationaux, pour apaiser les inquiétudes des visiteurs et promouvoir une image positive et résiliente de l'Isle-aux-Coudres.
 - Des campagnes de communication peuvent être déployées pour rappeler la beauté et les attraits de l'île, tout en assurant les visiteurs que la situation d'interruption ou de diminution de service est maîtrisée.

8. Amélioration des infrastructures et des services à l'embarcadère et dans la file d'attente pour mieux desservir les visiteurs pendant les périodes de fortes affluences
 - Développer des infrastructures d'accueil adaptées aux besoins des visiteurs, notamment des toilettes, des points d'eau courante.
 - Fournir un service de qualité même dans les moments de tension, afin que l'expérience client ne soit pas impactée de façon négative.

9. Mise en place de compensations pour les entreprises locales touchées par les grèves et tourisme IAC
 - Mettre en place un fonds de compensation pour les entreprises locales ayant subi des pertes économiques dues à l'impact des grèves, permettant ainsi de soulager les pertes financières.
 - Aider tourisme IAC à rétablir la notoriété de la destination ainsi que toutes les entreprises qui font de la publicité.

10. Suivi continu et évaluation post-grève pour éviter les impacts de celles-ci sur une partie non impliquée dans le conflit
 - Après chaque grève, procéder à une évaluation complète des impacts sur le tourisme et ajuster les stratégies de gestion de crise en fonction des leçons apprises.
 - Cette évaluation devrait inclure un retour d'expérience des entreprises locales, des visiteurs et des responsables touristiques afin d'éviter de prendre en otage un tiers parti.

Conclusion

Les grèves de la traverse représentent un enjeu majeur pour L'Isle-aux-Coudres, tant pour sa population que pour son attractivité touristique, sa vitalité et la pérennité de l'industrie touristique de l'IAC. Ainsi, il nous apparaît vital que soit considéré l'environnement, les éléments socio-économiques et touristiques ainsi que la vulnérabilité de la population et de ses visiteurs qui ont été grandement impactés par les grèves passées. D'autres moyens de manifestation, une plus grande écoute et davantage de respect entre les parties d'un conflit de travail seraient à prioriser plutôt que de tolérer des rapports de force qui impactent davantage une communauté entière plutôt que les parties directement reliés au conflit.