

Parlons tourisme dans le Nord de l'Ontario - Ep 7 - Carol Greenwood

[00:00:00] **Carol Greenwood** : Nous devons changer certaines de nos pratiques afin d'être attractifs, parce qu'ils diront qu'ils ne veulent pas travailler dans ce secteur s'il n'est pas inclusif, s'il n'est pas durable.

[00:00:18] **Karen Peacock** : Bienvenue à Let's Talk Northern Ontario Tourism, un podcast destiné aux opérateurs touristiques et aux parties prenantes de l'industrie, avec des experts qui comprennent réellement ce que signifie la gestion d'une entreprise ou d'une organisation touristique ici dans le Nord de l'Ontario.

Je suis Karen Peacock.

Dans cet épisode, je discute avec Carol Greenwood, vice-présidente des opérations et des partenariats de l'Association de l'industrie touristique de l'Ontario (AKA TIAO). Nous passons un peu de temps à parler du rôle de défenseur de la TIAO et des grands dossiers sur lesquels elle travaille depuis quelques années. Mais le véritable sujet de cet épisode concerne les efforts déployés par la TIAO pour rendre le secteur touristique de l'Ontario plus durable.

Carol et moi expliquons pourquoi la TIAO a obtenu la certification GreenStep, ce que cela signifie et pourquoi votre entreprise ou organisation touristique devrait envisager de se faire certifier elle aussi.

J'espère que vous apprécierez.

Bienvenue, Carol. Je suis très enthousiaste. Merci beaucoup d'être mon invitée.

[00:01:18] **Carol Greenwood** : Bien sûr, c'est toujours un plaisir d'avoir une conversation avec vous, Karen, alors j'ai hâte d'y être. Qui sait où cela va nous mener ?

[**Karen Peacock** : Tout à fait. D'accord, alors commençons par une question qui, je l'espère, sera facile à poser. Carol, quels sont vos antécédents, si vous voulez bien les partager, euh, avec l'industrie du tourisme et l'Association de l'industrie touristique de l'Ontario ?

[00:01:39] **Carol Greenwood** : Oui, j'ai fait des études de commerce et de finance avec une spécialisation dans l'hôtellerie et le tourisme à ce qui est aujourd'hui TMU, mais à l'époque, c'était Ryerson. Je me suis immédiatement orientée vers le secteur de l'hébergement et de l'hôtellerie.

[**Karen Peacock** : Oh, intéressant.

[00:01:58] **Carol Greenwood** : Oui, j'ai très vite compris que la restauration n'était pas faite pour moi. J'apprécie et je respecte cet aspect de l'industrie, mais je me suis vraiment orientée vers le marketing, les ventes et les opérations d'hébergement. J'ai donc travaillé pendant de nombreuses années chez Accor, qui possède les Novotels, les Sofitel et qui a racheté récemment les hôtels Fairmont,

[**Karen Peacock** : D'accord.

[00:02:25] **Carol Greenwood** : Et j'étais directrice régionale des ventes en Ontario quand je les ai quittés.

Ensuite, j'ai créé ma propre organisation appelée G.A.P. Solutions, Greenwood and Partners (Solutions, Greenwood et Partenaires). J'ai mis un point entre le G, le A et le P pour ne pas être poursuivi en justice. Il s'agissait de personnes expérimentées dans le secteur, en particulier dans le domaine du développement commercial, qui travaillaient avec des organisations sur une base temporaire pour toute personne en congé de maternité ou de paternité ou en congé médical, afin que l'organisation n'ait pas à subir les hauts et les bas de ces situations que traversent parfois les entreprises.

[**Karen Peacock** : C'est vrai, c'est vrai.

[00:03:04] **Carol Greenwood** : Et j'ai fait cela pendant 10 ans et j'avais des gens qui travaillaient avec moi, j'ai fait cela dans toute l'Amérique du Nord.

Puis j'ai décidé que je voulais voir l'autre côté de l'industrie, les coulisses, la partie qui n'est pas très en vue, du moins ce n'était pas le cas dans mon expérience du côté de l'hébergement. Quelqu'un m'a donc parlé d'un poste à pourvoir au sein de l'Association de l'industrie touristique de l'Ontario, et je voulais voir comment l'industrie fonctionnait de l'intérieur. Cela m'intéressait donc, et l'association recherchait quelqu'un qui allait vraiment soutenir les partenariats et les relations commerciales. C'est ainsi que j'ai rejoint le TAIIO. Et je suis ici depuis, je crois, neuf ans maintenant.

[Karen Peacock : Wow, c'est intéressant. Vous et moi avons tous deux neuf ans d'ancienneté dans nos organisations et postes actuels.

[00:03:54] **Carol Greenwood :** Oui.

[Karen Peacock : Il est très intéressant de vous entendre parler de cet aspect de l'industrie, de l'industrie du tourisme, qui n'est pas très connu.

[00:04:01] **Carol Greenwood :** Oui.

[00:04:02] **Karen Peacock :** Dans le cadre du programme Tourism Skills Net North, nous nous sommes penchés sur la sensibilisation aux carrières dans le secteur du tourisme, et nous avons constaté qu'il s'agit d'une partie de l'industrie qui n'est pas très connue.

[00:04:16] **Carol Greenwood :** Vous savez, en toute honnêteté, peut-être que si j'avais été directrice générale ou si j'avais fait partie de ce groupe, j'aurais été davantage sensibilisée à la question, mais il était intéressant de voir comment, vous savez, les choses sur lesquelles nous travaillons à TAIIO et les choses sur lesquelles vous travaillez avec Destination Nord Ontario, elles, vous savez, aident les entreprises à continuer d'avancer et à pouvoir gagner de l'argent et se développer et aider, vous savez, à défendre leurs intérêts pour s'assurer que ces règlements et ces politiques sont en place, est essentiel.

C'était donc intéressant. Je n'en avais jamais entendu parler. Cela a donc été un processus éducatif, et j'ai toujours été une personne curieuse, c'est donc une joie d'être ici.

[00:04:59] **Karen Peacock :** Et très complet, j'imagine.

[00:05:01] **Carol Greenwood :** Mm-hmm.

[Karen Peacock : Oui.

[00:05:02] **Carol Greenwood :** Bien sûr.

[00:05:02] **Karen Peacock :** Eh bien, nous pourrions peut-être passer à la question suivante et vous pourriez nous expliquer ce qu'est la TAIIO (Tourism Industry Association of Ontario) et ce qu'elle fait. Et je suppose qu'en plus, ou, vous savez, du côté de qui la TAIIO travaille-t-elle au nom de ?

[00:05:18] **Carol Greenwood** : Oui, bien sûr. TAIIO est l'organisation de défense des intérêts qui travaille d'abord et avant tout pour les opérateurs touristiques, les organisations de marketing de destination, les organisations touristiques régionales. Vous savez, tous ceux qui ont un impact sur le tourisme en Ontario, nous travaillons en leur nom, en plaidant auprès du gouvernement provincial.

Nous travaillons également avec les gouvernements municipaux, car il est important de les aider et de les soutenir dès le départ. Mais en raison de la taille et de l'étendue de l'Ontario, il existe de nombreuses réglementations qui, je l'admets moi-même, ne m'étaient pas familières auparavant, sont des réglementations fédérales et des réglementations provinciales. Il y en a beaucoup qui ont un impact sur les entreprises de l'Ontario.

Nous travaillons donc avec nos homologues de l'AITC, l'Association de l'industrie touristique du Canada, dont le rôle est de défendre les intérêts du pays auprès du gouvernement fédéral. Nous travaillons donc avec eux. Nous leur soumettons une situation que nous voulons régler au niveau fédéral et nous leur demandons si c'est leur priorité. Si ce n'est pas le cas, nous irons au nom de l'Ontario auprès du gouvernement fédéral et nous nous alignerons sur lui, ou nous nous assiérons avec lui pendant qu'il s'occupe de cette question pour veiller à ce que le message de l'Ontario soit entendu.

Et vous savez, en Ontario, un emploi sur dix est un emploi dans le secteur du tourisme. Il y a donc 770 000 personnes qui travaillent dans l'industrie du tourisme rien qu'en Ontario. Le tourisme représente 32 milliards de dollars du PIB, 33 milliards de dollars de dépenses. C'est une industrie importante, et beaucoup de gens ne pensent pas nécessairement que le tourisme est aussi important, et quand on voit la taille et la portée de son impact, c'est une industrie qui peut vraiment faire la différence dans l'impact économique global, la façon dont les gens vivent leur vie, la façon dont les entreprises fonctionnent. Le rôle de la TIAO est donc de défendre les intérêts des entreprises pour qu'elles puissent aller de l'avant.

[00:07:08] **Karen Peacock** : Wow. C'est vraiment génial de vous entendre l'expliquer, ainsi que le lien avec le gouvernement fédéral et la façon dont l'ACIT est impliquée. Et bien sûr, nous sommes une industrie pleine d'acronymes.

[00:07:22] **Carol Greenwood** : Oui.

[Karen Peacock : C'est aussi très bien que vous continuiez à nous dire quels sont les noms réels.

[Carol Greenwood : C'est vrai, et je pense que cela vient de mon expérience des opérations dans l'industrie. Lorsque je travaille avec des partenaires et que j'aide à expliquer ce que nous faisons, je me dis toujours : " Oh, je ne savais pas ce que c'était, alors je devrais probablement partager cette information " .

Et une fois que vous le savez, si vous le savez, tant mieux, nous allons de l'avant. Si ce n'est pas le cas, cela permet d'aller de l'avant. Mais il peut arriver que j'en oublie un. Alors s'il vous plaît, si j'ai oublié un acronyme, faites-le moi savoir.

[Karen Peacock : Je vais le faire, et je vais vous raconter une petite histoire. Nous avons participé à notre première mission sur les meilleures pratiques et je me souviens, vous savez, que nous avons des cahiers d'exercices pour tout le monde. Nous avons travaillé si dur pour mettre toutes ces informations, mais nous avons des acronymes, et un certain nombre d'entre nous parlaient en acronymes et une personne a levé la main et a dit, pouvons-nous laisser tomber tous les acronymes ? Et dans ce manuel, la prochaine fois, pourriez-vous épeler tous les mots parce que je n'ai aucune idée de ce qu'ils signifient. Et c'était un opérateur, n'est-ce pas ? Dès lors, nous avons commencé à ajouter un glossaire d'acronymes à la fin de nos cahiers d'exercices de la Mission Meilleures Pratiques, juste pour vous aider.

[00:08:28] **Carol Greenwood :** Oh, bien sûr. Vous savez, vous pouvez avoir plusieurs phrases et les gens n'ont aucune idée de ce dont vous parlez.

[Karen Peacock : Oui.

[00:08:35] **Carol Greenwood :** Et donc, à ce propos, pour vous donner un exemple de ce qu'est une réglementation fédérale par rapport à une réglementation provinciale. Vous savez, le transport est un domaine fédéral. Et donc, bien sûr, il y a des questions sur lesquelles nous travaillons concernant les aéroports régionaux, ce qui est un gros problème pour le Nord et pour l'accessibilité et le transport. Ce sont des questions essentielles. Il s'agit donc d'une réglementation fédérale, mais elle est très importante pour l'Ontario. Nous sommes donc impliqués dans ce dossier.

Vous savez, tout ce qui concerne les frontières est une question fédérale. Ce n'est pas une question provinciale. Il est donc important pour nous d'entretenir

de bonnes relations en dehors des relations provinciales pour nous assurer que nous représentons efficacement les entreprises de l'Ontario.

[Karen Peacock : Fantastique. Je sais que vous venez d'en mentionner deux, le transport et la frontière, mais pourriez-vous nous parler de l'histoire de l'Association de l'industrie touristique de l'Ontario et, en particulier, nous parler de ce qui s'est passé au cours des dernières années depuis l'entrée en vigueur de COVID ?

[Carol Greenwood : Oui, vous savez, je plaisante en disant que s'il y a un moment pour une organisation de défense, c'est une pandémie, et je pense donc que nous avons été beaucoup plus connus grâce à ce processus parce qu'il y avait certainement des problèmes et un engagement avec le gouvernement qui devaient se produire. Honnêtement, l'opérateur avait besoin de soutien, et l'expérience a été très gratifiante, car nous avons pu aider les gens dans leurs entreprises. Beaucoup de gens ont perdu leur entreprise.

Le tourisme est l'un de ces secteurs uniques qui est aussi très personnel, car il s'agit souvent d'un centre de villégiature ou d'un service de guide, mais c'est l'affaire de la famille. Il ne s'agit pas toujours d'une petite entreprise, mais parfois d'une plus grande. Ils ont donc ressenti l'impact que cela avait sur eux en tant qu'individus, et pas seulement en tant que travailleurs pour quelqu'un d'autre.

[00:10:31] **Karen Peacock :** Mm-hmm.

[00:10:31] **Carol Greenwood :** Et donc, au fur et à mesure que nous avançons, il a été très important pour nous que l'une des choses que nous avons apprises pendant le COVID soit qu'il était très important, je sais que cela peut sembler évident, mais il est très important d'écouter et d'entendre presque ce qui n'est pas dit afin de pouvoir poser ces questions.

Car l'une des choses que nous trouvons les plus efficaces lorsque nous faisons de la politique et du plaidoyer, vous savez, si je suis capable de parler aux opérateurs et d'apprendre d'eux leur situation spécifique, d'avoir ces situations factuelles, réelles et comment cela se passe sur le terrain, cela a un impact. Ainsi, lorsque vous vous adressez aux ministères, vous leur montrez que cette modification de la réglementation aura des conséquences. Et il ne s'agit que d'un seul opérateur. Et lorsque vous apportez les statistiques, les données dont nous disposons sur l'industrie, cela peut vraiment avoir un impact.

Ce n'est pas toujours un processus rapide, bien sûr, mais il est important que nous prenions toujours le temps d'écouter. Nous avons donc essayé de prendre le temps d'écouter les gens après la pandémie, mais aussi de les impliquer, de les soutenir et de ne pas les gêner, afin qu'ils puissent faire avancer leur entreprise.

Et nous avons continué à les aider à se développer, mais dans le même ordre d'idées, j'ai constaté que depuis la pandémie, il y a eu beaucoup d'autres problèmes. Et comme nous sommes maintenant tellement habitués au numérique, tout se passe beaucoup plus vite à cet égard. Il y a toujours, vous savez, quelque chose qui se profile et que nous devons aider à soutenir. Nous sommes donc occupés tous les jours.

[Karen Peacock : Tout à fait. Je suis curieuse de savoir ce que vous avez entendu. Quelles sont les choses les plus importantes que vous avez entendues ces dernières années en écoutant les gens ?

[00:12:27] **Carol Greenwood :** Je veux dire que le transport est un problème général en Ontario, et plus particulièrement, vous savez, cela dépend de l'endroit où vous vous trouvez en Ontario pour savoir ce qui est, vous savez, le problème. Mais le transport en général est essentiel, c'est certain. Ce que je veux dire par là, c'est que les aéroports régionaux, nous en avons parlé un peu plus tôt. C'est aussi cette sorte de dernier kilomètre, vous pouvez peut-être vous rendre à un endroit, mais l'infrastructure n'est pas vraiment conçue pour les visiteurs. Elle est peut-être conçue pour les locaux, mais elle n'aide pas les gens à se rendre à l'étape suivante de leur destination, et c'est pourquoi il faut vraiment travailler sur l'infrastructure de nos transports. C'est l'une des priorités.

Une autre question qui s'est posée ces dernières années est celle de la taxe municipale sur l'hébergement et de son manque de cohérence à travers la province. Vous savez, cette taxe a été initialement conçue pour être personnalisée, mais cela n'a pas toujours bien fonctionné dans toute la province, et donc, de plus en plus de personnes l'appliquent. C'est également le cas dans les régions qui n'ont pas nécessairement de logements couverts. Cela crée un déséquilibre, n'est-ce pas ? C'est donc un problème majeur. C'est pourquoi, pour la première fois, cette année même, alors que cette taxe existe depuis sept ans, nous avons rencontré un grand nombre de nos partenaires et nous sommes allés voir la municipalité et le gouvernement provincial pour discuter des recommandations à faire pour faire avancer la taxe municipale sur l'hébergement.

Je dirais qu'il y en a un autre, et c'est moins vrai maintenant parce que nous semblons nous améliorer un peu, mais pendant un certain temps, il s'agissait de la connectivité dans les zones rurales, de la cohérence et de la connectivité parce que, selon l'endroit où vous vous trouvez, la technologie n'est pas exactement au niveau qu'elle devrait être pour avoir cette présence numérique. C'est ainsi qu'une grande partie de ces problèmes ont été résolus pendant le projet COVID, car nous en sommes devenus très dépendants.

Mais l'autre volet concerne le tourisme durable en tant que tel. C'est donc quelque chose qui a toujours fait partie de la conversation.

[Karen Peacock : C'est vrai. Et vous m'avez donné une excellente ouverture, parce que c'est vraiment ce dont nous sommes ici pour parler un peu plus et plonger un peu plus profondément dans le tourisme durable. Peut-être pourriez-vous nous expliquer ce qu'est le concept de tourisme durable pour ceux qui sont intéressés et curieux ?

[00:14:57] **Carol Greenwood :** Oui, donc le tourisme durable, je veux dire, il y a différents noms qui ont été donnés et chacun d'entre eux peut prendre un peu de nuances et de différences, mais je vais vous dire ce que le tourisme durable signifie pour TIAO et comment nous le positionnons.

[Karen Peacock : Très bien.

[00:15:10] **Carol Greenwood :** En fait, il s'agit d'être responsable dans ce que l'on fait pour ne pas produire de déchets. Vous savez, vous voulez pouvoir laisser les choses en meilleur état qu'elles ne l'étaient à votre arrivée. C'est s'assurer que l'on est capable de faire les choses d'une manière qui n'a pas d'impact négatif sur notre planète.

Mais l'autre aspect est que pour nous, pour TIAO, il ne s'agit pas seulement de l'environnement ou du climat. Il s'agit aussi des personnes.

[00:15:41] **Karen Peacock :** Mm-hmm.

[00:15:41] **Carol Greenwood :** Et il s'agit d'avoir cet élément social. Vous savez, il s'agit de reconnaître qu'il faut pouvoir gagner un salaire décent pour pouvoir vivre là où l'on travaille. Il s'agit de comprendre la culture des gens, leurs pratiques et qui ils sont, parce que la tradition, ou ce qu'on appelait la tradition, ne correspond pas nécessairement à la composition de notre industrie et à celle de nos gens. Alors, que pouvons-nous faire pour nous assurer que nous

sommes plus inclusifs, qu'il s'agisse de la culture, de l'accessibilité ou de la façon dont vous vous identifiez ?

L'autre volet de la durabilité consiste à se pencher sur les pratiques indigènes et à en tirer des enseignements. Ce sont eux qui ont été les premiers à s'intéresser à la durabilité.

[Karen Peacock : Oui.

[00:16:36] **Carol Greenwood :** Il s'agit donc de demander, d'écouter et de voir comment nous devons peut-être arrêter ce que nous faisons et le faire d'une manière qui a été faite à l'origine.

Toutes ces choses étant dites, il y a des avantages commerciaux, sans aucun doute, mais ce n'est pas l'objectif initial du tourisme durable. Il s'agit en fait de s'assurer que nous sommes en mesure d'aller de l'avant et vous savez, si vous n'avez pas de main-d'œuvre, peu importe ce que vous faites, vous ne pouvez pas être durable, n'est-ce pas ? C'est ainsi,

[Karen Peacock : Oui.

[00:17:05] **Carol Greenwood :** Il s'agit d'avoir une main-d'œuvre durable, d'avoir une entreprise durable, de pratiquer la durabilité pour le climat.

[Karen Peacock : Je pense qu'il est très intéressant, Carol, de vous entendre parler du tourisme durable et des différentes façons dont il nous affecte : salaire décent, main-d'œuvre, accessibilité. Pouvez-vous nous parler un peu de la façon dont le tourisme durable s'intègre dans le travail de TAIIO, ou peut-être du rôle que TAIIO joue en ce qui concerne le tourisme durable et les autres éléments dont vous avez parlé ?

[00:17:43] **Carol Greenwood :** Oui, absolument. Je peux vous parler de TAIIO en tant qu'organisation et de nos pratiques personnelles. Mais aussi dans le travail que nous faisons avec l'industrie.

En ce qui concerne l'industrie elle-même, nous organisons la Sustainability Travel & Tourism Conference. Il s'agit d'un événement régional de l'Ontario. Elle s'inspire de l'événement qui a lieu chaque année en Colombie-Britannique et qui a une portée beaucoup plus nationale, voire mondiale. Mais nous voulions une conférence qui se tienne ici en Ontario et qui permette vraiment, comme je l'ai indiqué, cette sorte d'approche à la base,

[00:18:22] **Karen Peacock** : Mm-hmm.

[00:18:23] **Carol Greenwood** : cela permettait aux opérateurs touristiques qui souhaitaient adopter des pratiques durables, ou à une destination ou une région qui souhaitait aller de l'avant, de le faire là où ils se trouvaient, que ce soit par le biais d'une certification, d'un apprentissage ou d'une formation. Nous avons donc lancé cette conférence il y a trois ans.

L'une des particularités de l'Ontario est que 20 % de l'eau douce de la planète se trouve dans notre province. C'est donc merveilleux. Tout ce qui se passe à la conférence mondiale est très inspirant et intéressant, mais nous sommes uniques. Nous n'avons pas d'eau salée. Nous avons de l'eau douce et c'est très important. C'est pourquoi nous avons voulu mettre en avant cette conférence pour qu'elle soit le reflet des personnes présentes ici en Ontario et des questions qu'elles se posent. Qu'il s'agisse des inondations en Ontario, des incendies de forêt dans le nord, vous savez, ces perspectives climatiques et cette préparation, mais aussi la pratique de la durabilité au sein des entreprises.

Nous avons donc travaillé avec un programme qui nous a été fourni par FedDev, nous avons la possibilité de le faire. Nous avons reçu une subvention intitulée Advancing Sustainable Tourism in Ontario, car l'une des choses dont nous nous sommes rendu compte en faisant des recherches, c'est que si la plupart des gens vous demandent quelle est la province la plus durable au Canada, la plupart d'entre eux vous répondront...

[00:19:52] **Karen Peacock** : Colombie-Britannique.

[00:19:53] **Carol Greenwood** : La Colombie-Britannique, bien sûr.

[**Karen Peacock** : Oui.

[00:19:55] **Carol Greenwood** : Ce que j'ai découvert, c'est qu'en Colombie-Britannique, il n'y avait pas beaucoup d'entreprises touristiques certifiées.

[**Karen Peacock** : Oh, intéressant.

[00:20:04] **Carol Greenwood** : Des individus, bien sûr. Mais il n'y avait pas beaucoup d'entreprises touristiques qui étaient certifiées, et en quelque sorte, cela allait de pair avec le travail que nous faisons dans le domaine de la main-d'œuvre et avec la collaboration avec les collèges et les universités pour parler aux étudiants du secondaire de la possibilité de faire carrière dans le tourisme, et vous connaissez bien cela, avec tout le travail que vous faites ici dans le Nord,

ces étudiants, vous savez, ils vivent leur vie sans même se poser de questions au sujet du recyclage.

[Karen Peacock : C'est tout à fait vrai.

[00:20:30] **Carol Greenwood :** Si ce n'est pas le cas, c'est là qu'ils vont vous interpellier.

[Karen Peacock : Oui.

[00:20:34] **Carol Greenwood :** Et si vous n'êtes pas, vous savez, durable dans vos pratiques sociales, ou si vous n'êtes pas inclusif, ils vous le reprocheront aussi.

Il y avait tant à apprendre d'eux, et je me suis vraiment dit que si nous voulions continuer à être une industrie durable, nous devons changer certaines de nos pratiques pour être attractifs, parce qu'ils diront qu'ils ne veulent pas travailler dans cette industrie si elle n'est pas inclusive, si elle n'est pas durable, si elle ne pratique pas et ne quitte pas la terre en meilleur état qu'elle n'est arrivée.

[Karen Peacock : Oui.

[00:21:09] **Carol Greenwood :** Il y avait donc l'élément de la main-d'œuvre qui en faisait partie. Et puis il y avait les problèmes environnementaux auxquels notre industrie était confrontée en Ontario. Nous avons donc envisagé la question sous un angle différent.

Lorsque nous avons constaté qu'il n'y avait pas beaucoup d'entreprises certifiées, j'ai lancé le programme "Game On BC". Nous voulions permettre à nos entreprises d'obtenir une certification de durabilité et les soutenir dans cette démarche, afin que nous puissions être la province la plus durable du Canada en matière de tourisme, ce que nous sommes d'ailleurs.

[Karen Peacock : Merveilleux.

[00:21:44] **Carol Greenwood :** Et cela fait maintenant deux ans.

Aujourd'hui, les autres rattrapent leur retard. Le Québec a "Game On Quebec". Et c'est très bien, parce que

[Karen Peacock : C'est vrai.

[00:21:50] **Carol Greenwood** : Vous savez, plus nous nous entraînons et plus nous avançons dans ce domaine, mieux c'est dans l'ensemble. Mais cela rend les choses un peu plus, vous savez, compétitives et

[00:22:00] **Karen Peacock** : Amusant !

[00:22:01] **Carol Greenwood** : Oui.

[**Karen Peacock** : Tout à fait.

Je sais que le TIAO a obtenu la certification GreenStep, n'est-ce pas ? C'est là que nous parlons de l'intérieur et de l'extérieur. Comment la TIAO est-elle impliquée dans le programme GreenStep ? Je sais que vous avez obtenu votre certification, mais cela va-t-il plus loin que ce que vous décrivez, à savoir que d'autres entreprises ontariennes soient également certifiées ?

[00:22:24] **Carol Greenwood** : Oui, nous travaillons avec GreenStep. GreenStep s'occupe de la certification. Ce sont des experts.

L'une des raisons pour lesquelles nous avons opté pour GreenStep, c'est que nous avons examiné un grand nombre de programmes différents et que nous travaillons avec eux depuis un certain nombre d'années, mais c'est la seule organisation au Canada qui soit reconnue par le Conseil mondial du tourisme durable et qui offre le seul programme de certification de destination basé au Canada. Elle propose donc ce programme aux entreprises et aux destinations. L'autre chose qu'ils proposent au sein du GSTC est l'Engagement pour un tourisme durable à l'horizon 2030, qui est gratuit. Mais ce qu'il permet en quelque sorte, c'est que vous savez que dans la vie, si vous ne vous engagez pas à faire quelque chose ou si vous n'écrivez pas que vous allez le faire, il arrive que vous ne le fassiez pas. L'engagement pour un développement durable à l'horizon 2030 permet donc à ces organisations ou opérateurs de s'engager à examiner ce qu'ils peuvent commencer à faire différemment et mieux. Qu'il s'agisse de grandes ou de petites choses. Nous vous encourageons donc à signer l'engagement 2030.

GreenStep est également une B Corp. Ce qui est intéressant avec l'acronyme B Corp, c'est qu'il ne s'agit pas vraiment d'un acronyme, mais simplement d'un B. Ceci étant dit, il s'agit d'entreprises qui sont une force pour le bien, qui veillent vraiment à prendre soin de leurs employés ainsi que de leurs communautés, de leurs consommateurs et de l'environnement.

Pour nous, en tant qu'organisation, c'est notre façon de travailler. Et cela fait partie du processus, c'est en quelque sorte une chose permanente. Chaque fois que nous concluons un partenariat, que nous louons une installation pour organiser nos sommets ou que nous concluons des accords, la durabilité fait partie de la conversation.

[Karen Peacock : C'est vrai.

[00:24:08] **Carol Greenwood :** Parce que nous voulons connaître les pratiques en place. Il ne s'agit pas nécessairement de faire d'énormes progrès, mais de faire de petits pas chaque jour. Je pense que c'est ce qui caractérise la durabilité, c'est qu'elle devient une pratique et qu'il s'agit de poser des questions. Nous posons ces questions et cela peut nous permettre de décider de faire appel à un fournisseur ou non, ou de l'inclure dans une nouvelle action que nous sommes sur le point de mettre en œuvre.

C'est probablement le changement le plus important qu'il nous a apporté. Il s'agit d'essayer de nous faire comprendre que nous posons toujours ces questions afin d'être en mesure de joindre le geste à la parole et de donner l'exemple.

[Karen Peacock : C'est fantastique. Lorsque vous allez louer un lieu et engager un traiteur pour votre sommet ou votre conférence, quelles sont les questions que vous posez ?

[00:24:58] **Carol Greenwood :** Eh bien, certaines d'entre elles sont des questions et d'autres demandent s'ils peuvent envisager ceci plutôt que cela. Par exemple, posez-leur des questions sur leur système de chauffage et de climatisation : ont-ils des pratiques durables ? Ont-ils une politique de développement durable et la partageront-ils ? Et dans le cadre de cette politique, nous leur avons demandé, du point de vue des ressources humaines, s'ils ont une politique d'inclusion. Quel est ce processus ?

[Karen Peacock : C'est super, Carol.

[00:25:24] **Carol Greenwood :** Oui, nous les avons interrogés sur, vous savez, des choses comme la façon dont ils gèrent l'eau sur les tables ? Nous pouvons avoir une station d'eau où vous pouvez remplir votre verre et obtenir l'eau dont vous avez besoin, sans pour autant gaspiller de l'eau. Vous savez, une partie de ce processus est que je dois me rappeler dans la programmation des événements que nous devons partager que c'est la façon dont nous avons pris ces décisions afin que les gens ne se demandent pas, comment se fait-il qu'il n'y ait pas d'eau

sur la table ? Vous savez, et c'est juste, c'est aussi une partie de cette éducation que c'était une décision délibérée.

Il y a quelques années, nous avons reçu de magnifiques lanières conçues par un artisan autochtone de l'Ontario, et nous avons commencé à travailler avec eux en mai, et jusqu'en octobre, jusqu'à ce que nous en ayons assez cette année-là, nous avons pu faire en sorte que tout le monde ait cette lanière pour les encourager à ne pas produire de déchets. Aujourd'hui, beaucoup de conférences sont bonnes, elles collectent les lanières à la fin de la conférence,

[00:26:18] **Karen Peacock** : Mm-hmm.

[00:26:18] **Carol Greenwood** : Mais je ne peux pas vous dire le nombre de personnes qui s'arrêtent lorsque je porte ce costume lors d'une conférence qui n'est pas la nôtre et qu'elles le voient, ou que vous voyez quelqu'un de l'autre côté de la salle qui a assisté à votre conférence et qui porte le sien.

[**Karen Peacock** : Oui.

[00:26:30] **Carol Greenwood** : Il s'agissait de soutenir les artisans indigènes. C'est spectaculaire et cela permet de réduire les déchets. Ce sont donc ces petites choses que nous faisons ensemble.

Hum, vous savez, l'année dernière, l'une des choses que nous avons faites, et j'ai été très impressionné par la société audiovisuelle que nous avons utilisée dans ce processus, nous avons demandé s'ils avaient un podium accessible.

[**Karen Peacock** : Oh, intéressant.

[00:26:54] **Carol Greenwood** : Et ils m'ont répondu que nous n'en avions pas, mais que nous pouvions en obtenir un. Et j'ai dit, eh bien, nous avons quelques personnes qui vont parler et qui ont des problèmes d'accessibilité, et ce serait bien si nous pouvions l'avoir. Et nous étions prêts à payer pour cela.

[00:27:08] **Karen Peacock** : Hmm.

[00:27:08] **Carol Greenwood** : Non seulement ils l'avaient et la personne s'est sentie incroyablement à l'aise, mais nous avons utilisé le même podium pour tous les orateurs, et pas seulement lorsque la personne ayant des besoins d'accessibilité prenait la parole. Nous l'avons utilisé pendant toute la conférence. Il s'est ajusté. Il montait et descendait en douceur. C'était un excellent podium. On pourrait penser qu'il s'agit d'un podium, d'un simple accessoire, mais cette

personne s'est sentie très intégrée. Mais cette personne s'est sentie très intégrée. Elle a été remarquée. Aujourd'hui, cette société audiovisuelle propose des services standard aux personnes extérieures à notre conférence, et elle en a même deux. C'est la partie qui, pour moi, fait vraiment la différence, c'est quand vous voyez que vous avez un impact sur le changement chez les autres aussi.

Nous n'utilisons pas non plus, nous n'utilisons que très rarement du papier, nous utilisons une application

[00:27:53] **Karen Peacock** : Hmm.

[00:27:54] **Carol Greenwood** : que nous utilisons pour une grande partie de notre communication et cela a également été un processus éducatif pour notre industrie parce que nous sommes habitués à avoir du papier. Mais une fois de plus, les étudiants n'ont jamais de papier. Donc, une fois de plus, il faut s'adapter et s'ajuster, n'est-ce pas ?

[**Karen Peacock** : C'est vraiment une évolution, n'est-ce pas ? Et vous m'avez donné d'excellentes idées pour notre Sommet du tourisme du Nord de l'Ontario, du point de vue des lieux et des questions à poser. Vous l'avez intégré.

[00:28:25] **Carol Greenwood** : Absolument, oui, et l'autre partie, la partie où nous, euh, je vous ai dit que nous poserions des questions, l'audiovisuel était une partie, mais l'autre chose, c'est que nous leur demandons où ils se procurent leur nourriture.

[00:28:34] **Karen Peacock** : Mmm.

[00:28:35] **Carol Greenwood** : Parce que nous tenons à faire appel autant que possible à des fournisseurs locaux et que, lors de nos réceptions, nous ne servons que des produits de l'Ontario. Qu'il s'agisse de bière, de cidre, de boissons non alcoolisées ou de vin, il s'agit toujours de produits de l'Ontario.

[**Karen Peacock** : Très bien.

[00:28:53] **Carol Greenwood** : Et ce n'est pas toujours sur leur menu, mais cela permet aussi de décider si nous allons les suivre, s'il y a une volonté de le faire.

[**Karen Peacock** : C'est vrai.

[00:29:02] **Carol Greenwood** : Et, vous savez, nous avons travaillé avec des partenaires extraordinaires qui ont vraiment changé des choses dans leurs opérations pour s'adapter, pour s'assurer que nous répondions aux besoins.

[Karen Peacock : Merveilleux.

Nous avons parlé du tourisme durable et vous nous avez donné beaucoup de matière à réflexion. Pourquoi est-il important que les organisations touristiques et les entreprises du Nord de l'Ontario s'intéressent au tourisme durable ?

[00:29:29] **Carol Greenwood** : Je veux dire, je pense que le Nord de l'Ontario s'en soucie tout naturellement, et je sais que vous êtes bien plus que ce que je vais dire, mais quand nous pensons au Nord de l'Ontario, nous pensons à la flore, à la faune, aux lacs, aux rochers, à la beauté, aux aurores boréales. C'est vraiment une région spectaculaire et vaste de l'Ontario et, vous savez, nous devons être plus durables afin de pouvoir laisser la terre en meilleur état que lorsque nous sommes arrivés. Nous devons donc nous assurer que nous ne contribuons pas au gaspillage. Et il y a le fait que vous voulez préserver cet air frais et cette capacité que vous aimez en vivant dans le nord de l'Ontario.

Mais plus encore, il y a aussi l'élément de la main-d'œuvre, cette main-d'œuvre durable. Pendant longtemps, le Nord de l'Ontario a parlé du fait que les gens grandissaient et quittaient le Nord. Il se peut qu'ils reviennent, mais bien souvent, ils sont partis.

Il est donc très important, pour pouvoir continuer à proposer ces offres touristiques, d'avoir un environnement très inclusif et accueillant. Il faut reconnaître les différentes cultures et les personnes qui ont choisi de vivre dans le Nord de l'Ontario, qui n'est peut-être pas l'endroit où elles ont grandi, mais où elles sont peut-être allées à l'université ou au collège, ou encore où elles sont allées en visite et ont décidé qu'elles aimaient la région et qu'elles devaient y rester, ce qui est, je pense, souvent le cas. Et vous savez, il y a maintenant des bateaux de croisière qui viennent ici. Il y a tant de choses à faire. Vous savez, il y a toujours cette exposition. Je pense donc qu'il est important d'entretenir et de préserver le site tel qu'il est, mais aussi d'adopter et d'étudier les moyens de poursuivre les activités de l'entreprise.

Le nord de l'Ontario a également été considéré comme une zone de ressources,

[Karen Peacock : C'est vrai.

[00:31:08] **Carol Greenwood** : Et donc, c'est aussi la responsabilité de s'assurer que nous utilisons les choses de manière efficace et efficiente, sans gaspillage, afin de protéger ces grandes ressources qui sont là.

Je pense qu'il est également important pour nous que lorsque les gens partent en vacances dans le Nord, ils s'intéressent à la durabilité. Ils contribuent donc à éduquer les gens pendant qu'ils sont en vacances sur, vous savez, ce genre de choses qui se passent en coulisses. L'une des choses que Destination Canada nous dit, lorsque vous regardez ces données de marketing, c'est que les gens aiment ces expériences locales en coulisses et que nous devons les protéger pour qu'ils puissent voir l'impact qu'elles ont.

[Karen Peacock : Absolument. Oui, c'est vrai. Excellent, excellent point. Comment le TAIIO mesure-t-il et améliore-t-il chaque année ses performances en matière de développement durable ?

[00:31:57] **Carol Greenwood** : C'est une partie de l'évaluation que nous faisons avec GreenStep. Nous examinons notre situation à cet égard, mais c'est surtout dans nos activités que nous sommes en mesure d'examiner notre façon de faire. Vous savez, nous avons changé de bureau non pas pour des raisons de durabilité, mais parce que notre bail arrivait à échéance et que nous avons changé de bureau. Mais je peux vous dire que lorsque nous avons choisi un emplacement, nous avons posé toutes ces questions, et nous partageons maintenant des bureaux avec Destination Toronto et Indigenous Tourism Ontario, ce qui est positif en soi, mais le bâtiment dans lequel nous nous trouvons est aussi un bâtiment qui applique vraiment beaucoup de ces pratiques. Il s'agissait donc d'un élément important. Cela s'est passé il y a trois ans.

Mais lorsque nous cherchons à mesurer le changement, c'est vraiment à propos des événements que nous organisons. Nous menons des enquêtes après les événements, nous posons des questions sur les différentes initiatives de développement durable que nous avons menées et sur leur impact. Nous nous en servons ensuite pour planifier le prochain événement, afin de continuer à aller de l'avant et peut-être de ne pas faire ce que nous avons fait auparavant parce que nous devons poser une question différente.

[Karen Peacock : C'est vrai.

[00:33:02] **Carol Greenwood** : C'est ce qui nous a permis d'arriver à cette année. Poser la question du podium était une petite chose, mais vous savez, cela a eu un grand impact.

[Karen Peacock : Oui, on dirait bien.

Pouvez-vous nous faire part de votre expérience avec GreenStep en ce qui concerne le processus de certification ?

[00:33:20] **Carol Greenwood :** Oui, bien sûr. Je vais être très transparente et je le dirais si GreenStep était dans la salle. C'est un processus. Je pense que l'une des plus grandes résistances est probablement le temps que cela prend. On peut s'inscrire et s'engager, c'est gratuit, c'est bien, c'est facile à faire, et on se responsabilise. Mais pour obtenir la certification, il faut travailler un peu.

Maintenant, chaque année, lorsque vous renouvelez votre contrat, c'est moins de travail parce que vous ne faites que des ajustements, vous allez de l'avant.

[Karen Peacock : C'est vrai.

[00:33:51] **Carol Greenwood :** Mais ce premier travail, c'est beaucoup d'investissement en temps.

Ce que je peux dire à propos de la collaboration avec GreenStep, c'est qu'ils sont d'un soutien incroyable. Vous savez, vous pouvez leur dire, j'ai vraiment du mal à comprendre comment mesurer ceci parce que je suis dans un espace de bureau partagé et je n'ai pas le contrôle des choses. Hum, ou une situation unique, vous savez, que ce soit, vous savez, peut-être à propos du podium et vous devez expliquer les raisons, mais comment cela affecte-t-il ce que je fais ici ? Comment, où cela se situe-t-il ? Et ils sont très bons pour vous guider, partager, ils sont très accessibles. Et même tout au long du processus, lorsque nous avons travaillé avec eux, lorsque je leur ai dit que l'industrie de l'Ontario avait besoin de certaines choses, ils sont prêts à travailler avec nous pour les adapter afin qu'elles soient plus utiles à l'industrie elle-même.

[Karen Peacock : Oh, c'est très intéressant. Quels sont les avantages que le TAIO a constatés en obtenant la certification GreenStep ? Ou certifiée par l'intermédiaire de GreenStep ?

[00:34:50] **Carol Greenwood :** Hum, vous savez, j'ai remarqué le changement dans les conversations.

[Karen Peacock : Oui.

[00:34:54] **Carol Greenwood :** Il y a une certaine fierté à dire que nous sommes la province la plus durable du Canada en matière de tourisme. Et, vous

savez, nous partageons cela avec autant de personnes que possible. Et nous savons que d'autres s'en approchent, alors nous continuons à faire avancer les choses.

Mais il y a aussi une certaine crédibilité à cela parce que c'est une organisation qui a cette certification reconnue.

[00:35:17] **Karen Peacock** : Mm-hmm.

[00:35:17] **Carol Greenwood** : C'est, vous savez, la reconnaissance du fait que vous faites ce que vous dites. Et cela vous oblige à rendre des comptes. Par exemple, vous allez faire quelque chose et dire, eh bien, vous savez, si j'achète cet article pour mon stand, parce qu'il va améliorer l'aspect de mon stand,

[**Karen Peacock** : Oui.

[00:35:34] **Carol Greenwood** : mais c'est quelque chose dont je n'ai pas vraiment besoin. Vous savez, il vous guide tout au long du processus. Il vous oblige à rendre des comptes en permanence, que vous exposiez dans un stand, que vous participiez à une conférence, que vous signiez un accord de partenariat. Je pense que pour nous, en faisant cela et en partageant ces connaissances, cela nous permet, comme je l'ai dit, d'être responsables et aussi, vous savez, de reconnaître que parfois nous faisons aussi des erreurs, mais c'est normal de faire des erreurs et il faut en tirer des leçons.

Je pense qu'en fin de compte, vous vous sentez mieux aussi.

[**Karen Peacock** : Oui.

[00:36:06] **Carol Greenwood** : Cela donne une certaine fierté à l'organisation de faire ce qu'il faut pour aider l'industrie à s'améliorer.

[**Karen Peacock** : C'est génial. Et fière de vous personnellement aussi. Oui, c'est vrai.

Avez-vous des conseils à donner aux entreprises touristiques du Nord de l'Ontario ou aux organisations de l'industrie qui souhaitent obtenir la certification ?

[00:36:30] **Carol Greenwood** : Oui. S'ils sont intéressés par la certification, je dirais que la toute première chose à faire est de prendre l'engagement. Ce document est disponible sur notre site Internet. Je sais qu'il est sur votre site. En

faisant cela, car comme je l'ai dit, c'est gratuit. Il s'agit simplement de montrer, d'agir.

Mais l'autre aspect est qu'il n'est pas nécessaire de faire de grands pas. Je me souviens d'avoir entendu un de nos collègues de l'industrie dire qu'il suffisait de changer le discours.

[00:36:56] **Karen Peacock** : Hmm.

[00:36:57] **Carol Greenwood** : Et si vous souhaitez faire quelque chose, les gens s'y opposent. Il faut changer le discours. Et je lui ai demandé de m'expliquer cela. Il m'a dit qu'il voulait faire quelque chose dans son entreprise et que le devis pour le faire coûtait beaucoup plus que ce qu'ils avaient prévu. Il avait donc l'approbation de son conseil d'administration pour faire quelque chose, mais à partir d'un certain prix, lorsque celui-ci est devenu beaucoup plus élevé, il n'a plus eu l'approbation, même s'il pensait que c'était une bonne idée d'aller de l'avant. Il a donc changé de discours. Il a dit : "D'accord, nous allons étaler le projet sur trois ans. Nous n'allons pas tout faire cette année pour que cela ne change rien à nos résultats. Nous sommes toujours en mesure d'établir un budget en conséquence, cela prend un peu plus de temps, mais nous allons de l'avant.

Il s'agissait évidemment d'un très grand projet, mais il a dit qu'il pouvait s'agir de quelque chose d'aussi petit et simple. Quelle est donc la résistance ? Changez le discours pour que la résistance n'existe pas. Si c'est quelque chose que vous voulez faire, faites de petits pas, allez de l'avant, soyez curieux, posez des questions. Il ne fait aucun doute que quelqu'un l'a déjà fait et que nous pouvons apprendre de lui.

[**Karen Peacock** : Génial. J'adore ça.

Carol, cette conversation a été très intéressante et je pense que notre public va également l'apprécier.

Une dernière réflexion ? Je vous ai posé un certain nombre de questions. Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez partager et dont je ne vous ai pas parlé, mais dont vous aimeriez parler ?

[**Carol Greenwood** : Je dirai simplement qu'en ce moment, nous vivons une période un peu folle dans le cycle de l'information et dans le monde, et que les gens font des choix différents.

[00:38:28] **Karen Peacock** : Mm-hmm.

[00:38:29] **Carol Greenwood** : Mais il y a aussi des choses formidables qui se passent. Je dirais donc qu'il faut voir comment on peut faire la différence. Vous savez, il faut faire abstraction du bruit et même faire de petits pas. Si nous les accomplissons tous, ils auront un impact considérable. Avancez donc au rythme qui vous convient et posez des questions, et si nous continuons à le faire, les choses s'amélioreront.

[**Karen Peacock** : De bonnes idées. C'est très bien. Merci beaucoup, Carol. Je l'apprécie beaucoup.

Merci, Karen.

La prochaine fois, dans l'émission Let's talk Northern Ontario Tourism, je m'entreprendrai avec le président du Black Sheep Mountain Bike Club, Dave Valenti, au sujet de l'impact économique et du potentiel de croissance du tourisme à vélo

[00:39:13] **Karen Peacock** : Suivez-nous sur Spotify ou Apple Podcast pour être sûr de ne pas les manquer.

Let's Talk Northern Ontario Tourism est une initiative de Tourism Excellence North et a été enregistrée sur les territoires traditionnels des Anishinaabek et des Mushkegowuk. Il est produit par Storied Places Media avec le soutien d'Erica Richard, de Naza Obasi et de Gillian McCullough.

Je suis Karen Peacock. Merci de m'avoir écoutée.