

+ Accueil



PME | février 2009

## Le Baluchon, catalyseur d'agrotourisme



**Née dans les années 1980 d'une volonté de préserver la rivière du Loup, l'auberge Le Baluchon, à Saint-Paulin, a bâti son activité sur les principes de développement durable. Aujourd'hui, cette démarche stimule sa croissance, tout en contribuant activement au dynamisme économique et culturel de la Mauricie.**

En 1982, deux étudiants, Louis Lessard et Yves Savard, initient un concept d'éco-plein-air : rassembler des étudiants autour d'activités de plein-air sur un site bordant la rivière du Loup, à Saint-Paulin, et contribuer à la revalorisation de cette zone marquée par les coupes à blanc. Si la première réalisation des deux entrepreneurs fût l'installation d'un trottoir de bois permettant un accès protégé au site, leur volonté se concrétisera peu après par la création de leur "auberge", **Le Baluchon**. "La préservation des milieux naturels oriente toutes nos décisions", dit Patricia Brouard (photo), directrice des ventes et du marketing de l'entreprise, qui compte aujourd'hui 200 employés. Par exemple, Le Baluchon collabore avec le Regroupement forestier Maskinongé-Lanaudière et l'Université Laval pour la plantation d'arbres : entre 2003 et 2008, plus de 23000 ont été plantés, dont 715 arbres de bois nobles. Ces arbres contribuent notamment à l'aménagement des 22 km de sentiers qui serpentent le site : des boisés sont aménagés entre les trois types de sentiers (raquette, ski de fond, équitation) pour conserver le cachet de chaque activité et s'assurer de ne pas interférer les expériences de chaque clientèle.

Ce souci de préservation s'est également traduit lors de l'installation du système d'épuration des eaux usées de ses 90 chambres, réparties dans quatre bâtiments : ne pouvant se raccorder au réseau municipal, l'entreprise a opté pour le Roseau épurateur, un système naturel où des roseaux filtrent la totalité des eaux usées avant qu'elles retournent à la rivière. "L'investissement a été très important, car l'eau doit être transportée sur de longues distances, depuis chaque bâtiments jusqu'aux roseaux."

Autre exemple, plus récent : depuis septembre, chaque chambre dispose d'un bac à recyclage. Pour les gestionnaires de l'entreprise, il s'est agi aussi de penser à la façon de gérer les matières récupérées, aux charriots roulants et à leur bonne circulation dans les couloirs, à l'efficacité du personnel d'entretien, à l'entreposage, etc. "Dire que nos activités doivent toujours être en adéquation avec les valeurs de l'entreprise représente une prise de position importante. Cela veut par exemple dire que nous n'acceptons aucune activité motorisée, donc pas de motoneige. Pourtant certaines clientèles, notamment européennes, viennent au Québec pour ce genre d'activités. À une certaine

### PME : Votre rendez-vous mensuel

Cette section, présentée en collaboration avec Gaz Métro, dresse le portrait de PME québécoises ayant adopté des pratiques de développement durable. Chaque mois, découvrez comment la responsabilité sociale peut être appliquée aux PME.

### Archives

**Le Baluchon** | février 2009  
L'auberge de Saint-Paulin allie croissance d'entreprise et dynamisme régional.

**Stageline** | janvier 2009  
Profiter d'un projet de construction Leed pour insuffler d'autres notions de développement durable au sein de l'entreprise.

**Bang Marketing** | décembre 2008  
Pour cette agence de communication, le développement durable permet de mobiliser et motiver ses employés.

**Brasseurs du Nord** | novembre 2008  
Pour cette microbrasserie, le développement durable est un mélange d'efficacité et de valeurs humaines.

**Bain Ultra** | octobre 2008  
Depuis deux ans, le fabricant de baignoires mise sur la pensée cycle de vie et l'écoconception.

**Quartz Nature** | septembre 2008  
En rapatriant une partie de sa production au Québec, le fabricant de vêtements Quartz Nature allie bienfaits pour la société et l'environnement, à une série d'atouts d'affaires stratégiques.

**Avec Plaisirs** | août 2008  
En adoptant un geste par année, ce traiteur a su se forger une forte culture d'entreprise et se distinguer sur son marché.



*époque nous avons perdu des réservations dues à ce choix, mais nous avons toujours respecté nos valeurs."*

Comment l'entreprise justifie-t-elle de telles décisions d'affaires, d'où apparaissent de nombreuses contraintes ? Simple : elle investit dans la valeur même de son "fond de commerce". *"Ce site est notre principale richesse ! Nous lisons quotidiennement les commentaires de nos clients, et on a constaté au fil des ans que le site constitue un élément distinctif du Baluchon. La conservation du site n'est pas pour nous une dépense, mais bien un investissement."*

Si la préservation de l'environnement est au cœur de la mission du Baluchon, Patricia Brouard reconnaît que les principes de développement durable se matérialisent graduellement au sein de l'entreprise. *"On aborde le développement durable par étapes, au fil des opportunités. Cela se traduit chaque fois qu'il y a une décision à prendre. Par exemple, lorsque nous avons décidé d'installer des mini-frigos dans les chambres, nous avons opté pour du matériel certifié Energy Star : c'est un geste qui peut paraître anodin, qui n'est pas nécessairement remarqué par les clients, mais on considère que c'est la bonne décision."*

L'entreprise s'est d'ailleurs dotée d'outils de mesure qui lui permettent d'évaluer les bénéfices directement liés à ses efforts de développement durable. C'est notamment le cas de son formulaire de commentaires, que chaque client est invité à remplir avant son départ. *"Notre grille d'évaluation inclut maintenant un pointage pour ce qui concerne le développement durable, ce qui nous permet de quantifier la part de satisfaction attribuable à ces gestes. Chaque mois, je peux rapporter à mes collègues le nombre de clients qui ont souligné les gestes 'verts' que nous posons."*



Si ces valeurs ont nourri le développement de l'entreprise, elles ont également contribué à celui de la région. Par exemple, il y a quelques années, lorsque Le Baluchon a cherché à bonifier ses activités, l'idée d'un théâtre d'été a germé. Or, plutôt que d'opter pour une organisation lourde en infrastructure et équipements qui aurait dénaturé les lieux, le choix s'est porté sur une formule de "théâtre en rivière", qui invite les spectateurs à naviguer pour suivre la troupe de comédiens au fil du récit. *"Il s'agit d'un théâtre 'durable' : cela nécessite moins d'installations et de décors, nous avons un nombre déterminé de participants et nous mettons en valeur la rivière. De plus, nous embauchons des comédiens de la région : des finissants de l'option théâtre du cégep de Trois-Rivières."*

Une interrelation avec l'environnement et la région qui s'est consolidée au fil des années. Le Baluchon est ainsi devenu un véritable catalyseur du patrimoine local en matière d'agrotourisme lorsque, en 2007, l'entreprise a créé son Écocafé Au bout du monde, un "bistrot" destiné à compléter l'offre de son restaurant. Le créneau : offrir exclusivement des produits régionaux, issus d'une trentaine de producteurs. *"L'écocafé étant également une épicerie fine,*

*certains produits présents au menu sont disponibles à la vente au détail. Nous servons ainsi de vitrine à ces producteurs qui n'ont généralement pas les moyens d'investir dans des infrastructures de promotion en agrotourisme." Cet accent mis sur la production locale a stimulé l'entrepreneuriat, et donc le dynamisme économique de la région, puisque certaines fermes sont même nées de cette collaboration avec l'auberge. "Avant de démarrer leur élevage, certains entrepreneurs viennent nous rencontrer afin de voir s'ils peuvent profiter de notre achalandage, qui contribuera au développement de leur exploitation. C'est vraiment une situation gagnant-gagnant puisqu'en retour nous offrons une table d'hôte excellente."*

*Cette démarche constitue-t-elle donc un élément distinctif du Baluchon? "Je ne le vois pas nécessairement comme un avantage concurrentiel, car cette démarche fait partie intégrante de l'offre du Baluchon ; c'est davantage une façon de travailler, un moyen de continuellement améliorer notre service. Toutefois il est vrai que nous sommes actuellement approchés par certains réseaux européens axés sur l'écotourisme et qui créent actuellement des circuits exclusivement composés d'hôtels 'verts'. C'est bien pour cette démarche qu'ils nous contactent."*

*L'élément distinctif se manifeste en outre du point de vue des ressources humaines. "Récemment, une nouvelle employée s'est jointe à notre équipe parce que l'entreprise correspondait à ses valeurs personnelles. Nous faisons actuellement face à une pénurie de main d'œuvre, elle avait donc plusieurs opportunités d'emploi. Mais elle voulait travailler pour une entreprise qui change les choses : elle nous a choisis pour ce que nous sommes."*

*Prochaine étape pour le Baluchon? Structurer davantage sa démarche, notamment par l'adoption d'une politique de développement durable. Pour cela, l'entreprise se fera aider par des consultants, dans le cadre d'un programme mis en place par HEC à l'attention des PME : des étudiants du DESS en gestion et développement durable, supervisés par des professionnels d'Optim Ressources, accompagneront le Baluchon dans sa démarche. "Nous fonctionnons actuellement grâce à la sensibilisation des directeurs, chacun d'eux orientant ses décisions quotidiennes vers des solutions 'vertes'. La politique nous permettra de structurer le tout. L'exercice nous permettra notamment de dresser l'inventaire de tout ce que nous avons déjà fait, puis d'établir les prochaines étapes. Parmi elles : mettre en branle un plan structuré de sensibilisation à l'attention des clients, employés, actionnaires et fournisseurs."*

Votre PME s'est engagée elle aussi dans une démarche de développement durable ? [Faites-le nous savoir.](#)

[La rédaction](#)

---

Droits de reproduction et de diffusion réservés; © novae communications  
[Politique de confidentialité.](#)

Créativité stratégique : **ARTICLE** Partenaire : **INFOPRESSE**