



Événements  
Attractions  
Québec

## SÉRIE D'ENTREVUES

# Les gestionnaires des attractions et des événements du Québec se préparent à la saison estivale 2021

Entrevue avec

**Claude Coudry, président  
Oasis Surf**

Région: Montérégie

Catégorie: Activité récréative et sportive



### **De quelle façon entrevoyez-vous la saison estivale? Avec résilience, optimisme, inquiétude? Et pourquoi?**

Nous faisons partie des chanceux qui ont pu ouvrir partiellement durant la période des Fêtes et a semaine de relâche. Nous avons aussi le privilège d'être une attraction à petit volume, c'est-à-dire 12 personnes à la fois pour l'activité de surf. Toutefois, en respect des mesures sanitaires, l'aire de restauration est fermée depuis octobre dernier, ce qui occasionne une grande perte de revenu.

Notre rôle à Oasis Surf est de donner un peu de chaleur aux gens et une expérience de divertissement qui est difficilement accessible avec le contexte de la COVID-19. Nul besoin d'équipement, une expérience clés en main bien encadrée et en parfait respect des mesures sanitaires.

Une inquiétude persistait: les coûts en termes d'énergie Hydro Québec. Nous devons assumer les paiements même si nos installations sont fermées pour les visiteurs. Toutefois, l'annonce de bonification au PACTE - volet Tourisme par la ministre Caroline Proulx aidera assurément à surmonter cet enjeu financier pour les prochains mois. Les différents programmes de subvention ont également été d'une grande aide. Ceci nous a permis de survivre dans une période incertaine et ainsi être tout de même solide pour une relance.



## **Avez-vous pensé à annuler les éditions 2020 et 2021 de votre attraction?**

Une ouverture le plus tôt possible des attractions est importante pour le public, mais aussi pour conserver les employés, qui dans l'incertitude ont pu réorienter leur carrière afin d'avoir une meilleure stabilité. Fidéliser son personnel est un enjeu majeur, encore plus au niveau de l'expertise... dans mon cas, les moniteurs de surf ne sont pas si faciles à dénicher!

Une fois les subventions en cours terminées, les vrais défis débiteront. Comme la plupart des entreprises touristiques, nous avons un achalandage plutôt saisonnier. Il faudra trouver des moyens de financement pour nous assurer une viabilité dans les mois qui suivront la saison estivale.

Une grande partie de la population demeurera craintive même si les attractions sont ouvertes. Il faut donc que le gouvernement rassure la population, une fois la pandémie derrière nous, pour aider à la relance du milieu touristique.



## **Quelles stratégies votre organisation a-t-elle mises en place pour respecter les mesures sanitaires dans un contexte de réouverture?**

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec la CNESST et la Santé publique régionale. Ils ont été très collaborateurs et nous avons élaboré conjointement la meilleure approche. Nos installations, de par la nature de leurs activités, écartaient déjà une grande partie du danger de propagation. L'adaptation de nos installations s'est donc bien déroulée, un parcours sans unique a été mis en place et une automatisation des réservations est en cours de développement.



## **Une crise peut générer des défis, mais aussi des opportunités. Comment votre organisation a-t-elle fait preuve d'innovation et de créativité au cours des derniers mois?**

À ma grande surprise, notre essai de migrer vers le service de restauration en mode livraison a connu vraiment une belle réponse de la clientèle. Malgré que cela n'a généré que 5 % du chiffre d'affaires habituel, jamais nous n'aurions envisagé de mettre en place ce service. Cela a occasionné du travail et de l'investissement, mais la réponse de la clientèle est bien là, nous poursuivrons ce service même après la pandémie.

La migration de la réservation en ligne est nécessaire en 2021, et ce, encore plus dans un contexte de pandémie! C'est tout un défi au niveau de l'arrimage du système de réservation versus le système de caisse déjà en place.

Le service à la clientèle s'est peaufiné, la motivation des employés à offrir un service hors pair a été clairement au rendez-vous. L'attitude du client a été aussi remarquable, belle appréciation de ceux-ci des mesures en place pour leur permettre de profiter de l'activité. Beaucoup de commentaires positifs et d'encouragement, un bel élan de solidarité à encourager notre entreprise.

L'identité québécoise de l'entreprise est moins connue des gens donc je ne dirais pas que c'est sous le prétexte d'encourager l'économie locale que la demande s'est fait sentir. Notre nom est parfois vu comme un nom d'entreprise américaine! Pourtant, j'en suis le fondateur, et je suis québécois!



## Allez-vous adapter ou modifier vos produits et services en prévision de la prochaine saison estivale?

Comme nous avons eu des périodes d'ouverture en cours d'hiver, nous avons déjà bien intégré les mesures à mettre en place.



## De quelle façon votre association à Événements Attractions Québec vous soutient-elle dans cette période? Quels services ont été les plus importants/pertinents?

Beau support de l'ÉAQ pour nous épauler dans cette crise. On sentait bien que l'équipe était en place pour nous appuyer. Les infolettres ont été fortement appréciées. L'information est bien organisée et cela aide à trouver simplement ce qui est essentiel. Les conseils sur le virage numérique seront également fort appréciés.

L'ÉAQ représente bien ses membres, va au front pour nous. Vraiment une belle collaboration.



## Vous allez retenir quoi de cette crise?

Il faut souligner l'apport important des membres du personnel. Ils sont les piliers de l'entreprise. Faire des mises à pied de masse m'apparaissait impossible. Cette décision nous a permis de passer à travers, tous ensemble, en équipe. Cette mobilisation de l'équipe m'a permis de mettre mes énergies sur la recherche de ressources financières/programmes pour survivre dans cette pause de nos activités imposée.

Dans mon cas, j'ai été bien entouré. L'exercice de consolidation des acquis et certaines décisions antérieures ont fait qu'il est plus facile de passer à travers la situation actuelle de crise.

## À PROPOS D'OASIS SURF

Oasis Surf vous accueille dans son concept unique. Il s'agit de la seule vague de surf intérieur au Canada. Grâce à l'usage de vraies planches avec ailerons, Oasis Surf vous permet de pratiquer le surf comme si vous étiez dans l'océan et les rivières. Oasis Surf est également une destination culinaire. Avec un menu inspiré des plus grandes destinations surf au monde, des fish tacos de la Californie aux grillades de Bali, on vous offre la possibilité de manger ou prendre un verre tout en regardant les surfeurs sur la vague.

[Visiter le site Web](#)

## Consultez les autres entrevues

# ICI

ÉVÉNEMENTS ATTRACTIONS QUÉBEC

4545, avenue Pierre-De Coubertin, Montréal (Québec) H1V 0B2 | Tél. : 514 252-3037 ou 1 800 361-7688 | [info@eaq.quebec](mailto:info@eaq.quebec)  
[www.evenementsattractions.quebec](http://www.evenementsattractions.quebec)