

Les **SECRETS** des **LEADERS**

Événements Attractions Québec révèle les trucs de membres qui se démarquent particulièrement dans certains secteurs.

Les secrets des Leaders

Publication dans le Bulletin Attractions Événements,
édition du 13 janvier 2020

« Innovation produit : allier environnement naturel et plaisir des visiteurs »

En vedette :



Lauraine Gagnon,
Directrice générale,
Zoo sauvage de Saint-Félicien

Directrice générale du Zoo sauvage de St-Félicien depuis 2006, mais à l'emploi de l'organisme depuis 1985, Lauraine Gagnon a cumulé diverses fonctions notamment le développement des marchés internationaux, la commercialisation et le marketing, le service à la clientèle de même que la coordination de la fondation du Zoo. Impliquée depuis de nombreuses années, elle siège au sein de différents organismes, notamment le conseil d'administration de l'Association touristique régionale du Saguenay Lac St-Jean, l'administration portuaire du Saguenay et Événements Attractions Québec. Le Zoo sauvage travaille activement à la réalisation de son plan global de développement évalué à 32,5 M\$, la fin des travaux étant prévue en 2021.

*La philosophie du Zoo sauvage de Saint-Félicien est la même depuis des décennies : offrir aux animaux de vastes habitats naturels empreints d'authenticité. Chaque année, le Zoo sauvage de Saint-Félicien voit à faire différent et mieux, tant pour le plaisir des visiteurs que pour le bien-être des animaux. Il a donc imaginé et construit un **habitat pour les ours blancs** à la hauteur de l'attention portée à cette espèce emblématique. L'audace fut d'y faire cohabiter une espèce faisant partie de l'environnement naturel de l'ours blanc à l'état sauvage : le renard arctique!*

Lors des Prix excellence tourisme 2019, vous avez remporté le prix « Initiative en innovation et développement de l'offre ». Pouvez-vous nous expliquer votre démarche et source d'inspiration qui a su vous insuffler cette idée /créativité?

Le bien-être animal est au cœur de notre produit et nous anime dans la recherche d'idées pour toujours l'améliorer. Notre constat était que l'habitat de l'ours blanc, autrefois primé, ne répondait plus ni aux nouveaux standards, ni à nos exigences en matière de bien-être animal.

Le directeur des collections vivantes et du développement, fils du fondateur du Zoo, apporte la créativité et la vision de ce que devraient être les habitats. C'est ainsi que notre équipe a su créer un impressionnant habitat, dix fois plus grand que l'ancien, répondant à nos critères de qualité et aux besoins spécifiques des espèces. Le Zoo sauvage est accrédité par l'AZAC (Aquarium et Zoos Accrédités du Canada) et répond donc à des standards élevés de qualité dans tous les aspects de notre organisation.

Pouvez-vous nous parler du processus pour le montage financier d'un tel projet?

En 2015, le Zoo s'est vu octroyer une aide financière du gouvernement du Québec de l'ordre de 26,5 M\$ par le ministère du Tourisme. Ce qui nous a donc permis de financer à une hauteur de 80 % le nouvel habitat des ours blancs et des renards arctiques. Le Zoo a investi les 20 % restants grâce aux dons de généreux donateurs.

Quelle est la part ou l'implication du tourisme durable dans votre démarche d'innovation ?

Le Zoo est un centre de conservation, de vulgarisation et de protection des espèces. En recréant les habitats naturels, nous contribuons à l'apport d'expériences et de connaissances auprès de toutes nos clientèles (adulte, scolaire, etc.). Pour conserver les écosystèmes naturels, il faut sensibiliser les gens. Conservation et sensibilisation vont de pair. C'est ce que nous faisons sur le site (entre autres par de la recherche scientifique avec les ours blancs) et à l'extérieur du site du Zoo. Notre implication à ce niveau est importante et nécessaire, compte tenu des défis auxquels font face ces deux espèces nordiques. De par notre mission, il est certain que nous avons un biais vers le pôle environnement. Cet engagement est, pour nous, un geste concret dans une démarche de développement durable.

Au fil de vos projets, quels ont été les critères pris en compte pour allier environnement naturel et plaisir des visiteurs ?

Notre maître mot est l'authenticité! Pour le bien-être animalier évidemment et bien sûr, pour l'expérience des visiteurs. Nous avons fait des choix pour rendre l'expérience inoubliable.

Voici quelques exemples :

- Nous travaillons les habitats selon la morphologie du terrain. Si une pente existe nous l'utiliserons pour optimiser l'habitat et non pas tout détruire pour repartir de zéro.
- En 1995, nous avons également fait le choix de nous départir des animaux exotiques tropicaux, comme les girafes et de conserver que les animaux qui vivent naturellement dans un climat similaire au nôtre.
- Ayant la chance d'avoir la magnifique rivière aux saumons coulant sur notre site, il est important de la valoriser et d'améliorer sa visibilité pour notre clientèle.
- Nous conservons et protégeons le maximum d'arbres dans chaque habitat.
- Rien de faux ou de construit dans l'habitat. Même les enrochements sont faits avec des pierres calcaires.

Enfin, le concept de présentation du Zoo est d'avoir une vision sur l'habitat et les animaux, non obstruée par des barreaux ou du grillage. Nous utilisons des passerelles surélevées comme moyen de contention. Pour rendre l'expérience agréable tant pour les enfants que les personnes à mobilité réduite, nous avons installé des vitres à plusieurs endroits dans le garde-corps. Chacun a donc une vision plus libre sur les animaux vivant dans leur habitat.

Depuis 2002, le Zoo sauvage de Saint-Félicien est membre d'Événements Attractions Québec. Qu'est-ce que cette adhésion vous apporte ?

Le Zoo sauvage est un joueur majeur de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean, en plus de se différencier des autres organisations dans le même domaine et à ce titre, il est important pour nous de faire partie du réseau d'Événements Attractions Québec. L'adhésion nous offre l'opportunité de partager des connaissances, d'agrandir notre champ de compétences et de rencontrer les autres acteurs de l'industrie touristique.