



### **L'Auberge Le Baluchon, une fabuleuse aventure...**

C'est le 26 octobre 1982 qu'a pris forme le concept Éco-plein air Le Baluchon, fruit de l'inspiration de sept étudiants, le cerveau en ébullition et friands d'aventures; Louis Lessard, étudiant en biologie et Yves Savard, étudiant en graphisme assurèrent alors le leadership. Le vrai coup d'envoi du Baluchon, avec l'initiative du milieu, a cependant vraiment commencé lorsqu'en décembre 1982, Hydro-Québec cède les droits de jouissance des terrains de l'ancien moulin Damphousse. Mois après mois, la corporation du Baluchon gagne en confiance et obtient successivement les droits de jouissance des chutes à Magnan, de la chute Aux-Trembles, de la chute Damphousse, de même que ceux de l'archipel du Sabot de la Vierge. Au-delà de toute attente, les appuis au projet fusent de partout! C'est à ce moment que la corporation lance l'idée d'y implanter une station touristique multivocationnelle.

Entre-temps, se joignent à Louis et Yves, trois piliers qui ont joué un rôle important dans la réalisation de cet exceptionnel centre de villégiature: madame Céline Lessard et messieurs Gilles Lessard et Jean Marc Gauthier. Dès 1986, le plan directeur de la future station touristique est déposé aux différents paliers gouvernementaux et plusieurs rencontres ont lieu afin de préciser le projet. Deux ans plus tard, les gouvernements confirment leur participation financière. La station touristique Le Baluchon représentera un investissement global de 2 millions de dollars ! La construction commence sous la supervision de Louis Lessard et Yves Savard qui laissent leur carrière respective pour s'investir cœurs et âmes dans Le Baluchon. Un an plus tard, le 24 juin 1990, Le Baluchon, avec 12 chambres et 20 employés, ouvrait officiellement ses portes au grand public. Le rêve d'étudiants de jadis prenait forme.

Après deux années d'opération, fort de ses prix *Innovation de l'année* en 1991, *Excellence touristique* en 1992 à l'occasion des Grands Prix du tourisme québécois et *Entreprise de service de l'année* en 1991 au Gala de l'entreprise de la MRC de Maskinongé qui reconnaissait l'excellence de son service, l'expansion se poursuit. La station touristique Le Baluchon ouvre le 15 mai 1992, une nouvelle auberge de 24 chambres et un relais santé des plus modernes. La même année, elle reçoit de la MRC de Maskinongé le titre d'*Entreprise d'hébergement et de restauration de l'année* et une mention spéciale *Efforts marketing*. En 1993, Le Baluchon est reconnu comme l'entreprise ayant le plus fait connaître sa région par ses efforts marketing et reçoit le prix de la Promotion touristique, toujours à l'occasion des Grands Prix du tourisme québécois. De plus, Le Baluchon figure au nombre des trois finalistes à l'échelle nationale dans cette même catégorie.

L'aventure se poursuit en 1994, lors des Grands Prix du tourisme québécois, avec l'obtention tant convoitée du prix de la *Gastronomie*, soulignant le raffinement et l'excellence de sa fine cuisine française et québécoise. Les dirigeants du Baluchon décident alors de donner une image qui colle davantage au raffinement du produit, en signant dorénavant, *Le Baluchon, Auberges et relais champêtres*.

En novembre 1994, la MRC de Maskinongé venait couronner une année d'efforts soutenus en gratifiant Le Baluchon du titre de *l'Entreprise de l'année*. Toujours en 1994, Le Baluchon, en collaboration avec Innergex, développe et réalise un projet innovateur : *Le parc hydrotouristique des chutes à Magnan*. Ce parc thématique opère une microcentrale hydroélectrique unique au Québec et met l'accent sur la protection de la rivière du Loup en y organisant des visites guidées.

Par la suite, en 1995, l'entreprise double la superficie de son SPA santé; on ajoute une piscine intérieure, une salle d'exercices et plusieurs salles de soins. De plus, la salle à manger se refait une beauté avec d'importantes rénovations; les invités seront dorénavant accueillis dans une atmosphère des plus champêtres. Toujours en 1995, l'équipe du Baluchon reçoit le prix de *l'Excellence touristique*, encore une fois dans le cadre des Grands Prix du tourisme québécois.

En 1997, le même titre est décerné au Baluchon. De plus, le chef exécutif de la salle à manger du Baluchon, Patrick Gérôme, reçoit le titre de *Chef santé de l'année au Québec*: prix décerné par la Société des Chefs, Cuisiniers, Pâtisseries du Québec pour sa créativité et l'importance qu'il accorde à assurer un lien entre la gastronomie et la santé, dans un souci de présentation impeccable des plats. La réputation du Baluchon se solidifie d'année en année avec la récolte de nombreux prix : 1998 a été une année où Le Baluchon s'est vraiment mis en évidence aux Grands Prix du tourisme québécois, au niveau de la qualité de ses forfaits et l'excellence de son service en repartant avec les prestigieux titres de *Accueil et service à la clientèle* et *Développement de la restauration québécoise*.

L'année 1998 a également salué Le Baluchon, cette fois, pour son remarquable sens du développement. En effet, avec un investissement de 5,2 millions de dollars, on voit naître un nouveau territoire mis en valeur pour la pratique de nombreuses activités dans un décor naturel à nul autre pareil. On décide d'y ajouter une cabane à sucre, l'érablière de l'Intendant, qui devient la table du Roy où 90 convives peuvent célébrer en toutes occasions. Centre nerveux des activités plein air et culturelles du Baluchon, La seigneurie de la Nouvelle-France y propose également plusieurs types de forfaits permettant à ses invités de découvrir les installations des décors de la télésérie Marguerite Volant. La nouvelle auberge de la Rivière, inaugurée le même jour, permet au Baluchon de proposer un total de 60 chambres dans un décor et un confort remarquables. Offrant un charmant cachet champêtre, le chalet de la Rivière est aussi présenté comme une nouveauté. Finalement, pour compléter ce concept, la microbrasserie Les bières de la Nouvelle-France propose des menus champêtres à son bistro et brasse trois bières que les amateurs peuvent déguster sur place: l'Ambrée de sarrasin, la Blonde d'épeautre et la Claire fontaine.

En mars 1999, le chef exécutif du Baluchon est couronné du titre de *Chef cuisinier régional de l'année 1999*, remis par le chapitre de la Mauricie de la Société des Chefs, Cuisiniers et Pâtisseries du Québec.

Suite à cette nomination, le collège des anciens Chef de l'année de la SCCPQ, consacre Patrick Gérôme au titre très convoité de *Chef de l'année 1999 au Québec*. Toujours en mars 1999, le jury régional des Grands Prix du tourisme accorde le prix de la *Promotion touristique* au Baluchon pour la qualité de ses outils de promotion tout en soulignant ses efforts pour faire connaître la région comme destination touristique par excellence.

Au niveau national, le jury souligne les efforts exceptionnels du Baluchon pour faire connaître la région au niveau national et international, en lui remettant le prix de bronze de la Promotion touristique. En juillet 1999, la seigneurie lance *Les Fêtes champêtres de la seigneurie de la Nouvelle-France*.

Une agréable surprise attend les organisateurs: plus du double de personnes prévues participent à l'événement. Une programmation enlevante, animée, des spectacles variés, des soirées thématiques, et de nombreuses activités sous le signe de l'authenticité sont la clé du succès de cet événement.

En janvier 2000, Le Baluchon est décoré de l'OR en tourisme dans le cadre du *Gala des 2000*. Un honneur qui soulignait la création de 40 nouveaux emplois avec le lancement de plusieurs activités plein air et culturelles. À nouveau, l'équipe de la salle à manger reçoit le prix du Développement de la restauration québécoise en mars 2000 à l'occasion des Grands Prix du tourisme québécois.

En investissant 5,5 millions de dollars en 2001, Le Baluchon ajoute une nouvelle auberge de 30 chambres pour répondre à une demande croissante. Par conséquent, Le Baluchon s'ouvre avantageusement au marché des groupes corporatifs. Le projet préparait également une nouvelle cure de rajeunissement pour le SPA santé: ajout, entre autres, de 12 salles de soins. La salle à manger s'agrandit pour répondre aux attentes de ses nouveaux clients. De plus, on inaugure la salle Nouvelle-France, laquelle peut accueillir jusqu'à 200 convives pour tous types d'événements. Quant au secteur des activités plein air et culturelles, les visiteurs découvrent également plusieurs nouveautés: de magnifiques jardins, un pont historique, un relais des plus rustiques, agrémenté de nombreuses activités culturelles innovatrices, mettant en valeur le talent créateur d'artistes et d'artisans de la région.

La reconnaissance du milieu se poursuit et Le Baluchon remporte en janvier 2002 le prix Créateur d'emplois lors du Gala des 500. Et pour couronner ses efforts de forfaitisation et de mise en valeur de l'hiver québécois, l'auberge accepte avec fierté le prix régional Hébergement 50 à 149 chambres à l'occasion des Grands Prix du tourisme québécois. Dans ce même concours, au *niveau national* en mai 2002, Le Baluchon est couronné de l'OR: un véritable sceau de qualité offert par les pairs de l'industrie touristique et une réelle source de motivation pour atteindre les plus hauts sommets.

En décembre 2002, un coup dur afflige Le Baluchon: la première auberge de douze chambres, inaugurée en juin 1990, l'auberge Damphousse, est incendiée. Une page d'histoire se tourne pour les propriétaires. Les projets se bousculent déjà et, dès le lendemain du sinistre, la reconstruction de l'auberge est lancée pour être complétée dès juin 2003, seulement cinq mois plus tard. En janvier 2003, après plusieurs analyses, on constate que les bâtiments des décors de la télésérie Marguerite Volant ont subi le passage du temps de façon prématurée; ils doivent être retirés du site. Une nouvelle orientation guidera alors l'équipe du Baluchon. Des activités culturelles bâties sur un concept d'*expérience* à offrir aux visiteurs et des activités plein air raffinées, marqueront désormais le développement du Baluchon.

La revue de presse de l'été 2003 salue l'innovation culturelle que Le Baluchon offre à ses clients avec le théâtre en rivière. Véritable voyage dans l'histoire de la Mauricie, cette expérience théâtrale unique s'inscrit dans la tradition d'authenticité de l'auberge. D'ailleurs cette forme inusitée de théâtre, un concept créatif s'il en est, permet au Baluchon de décrocher le premier prix de 2004, dans la catégorie Culture et Éducation lors des Grands Prix culturels de Trois-Rivières.

Le Baluchon est à nouveau reconnu pour la poursuite de ses hauts standards d'excellence au service à la clientèle en mai 2004: il reçoit pour une deuxième fois en trois ans le prestigieux prix Lauréat national OR - catégorie hébergement 50 à 149 chambres - au Gala national des Grands Prix du tourisme québécois.

Les honneurs se poursuivent. En juin 2004, Le Baluchon est propulsé parmi «les grands» du monde des affaires: l' Auberge est couronnée du Mercure *Gestion et relation avec la clientèle* dans le cadre des Mercuriades. Saluant la créativité et l'innovation dont fait preuve Le Baluchon dans le développement de ses activités, le jury des Grands Prix nationaux du tourisme québécois couronne le théâtre en rivière du titre de LAURÉAT NATIONAL OR 2005 attraction touristique moins de 50 000.

Un autre pas santé sera franchi en juillet 2005 lorsque Le Baluchon devient officiellement un lieu sans fumée. Une démarche qui s'inscrit tout naturellement dans la poursuite d'objectifs du bien-être de la clientèle.

Les solides pratiques de gestion de l'auberge sont à nouveau reconnues en octobre 2005. Le Baluchon est parmi les trois finalistes des *Prix nationaux pour l'excellence en tourisme de l'AITC*, présentés par The Globe and Mail dans la catégorie PRIX POUR L'EXCELLENCE DU DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES DU CCRHT – UNITÉ SIMPLE. En invitation spéciale pour une deuxième année, le Mouvement québécois de la qualité présente Le Baluchon aux visiteurs du Salon des meilleures pratiques d'affaires pour son programme d'*amélioration du service par une gestion des plaintes efficace*. De plus, le "*Prix Desjardins Performance financière et sociale*" est remis à l'Auberge Le Baluchon. Cet honneur souligne le travail des entrepreneurs qui se démarquent par une gestion performante de leur entreprise, une saine gestion de la gouvernance et un leadership responsable.

En novembre 2006, la microbrasserie Les bières de la Nouvelle-France quitte le site du Baluchon en déménageant ses installations. Un nouveau défi à relever pour l'été 2007 ! Innover en maintenant le cachet historique établi en 1998 avec le lancement du secteur Nouvelle-France, tout en capitalisant sur le secret du succès du Baluchon, la qualité du produit et du service. Le Baluchon ouvre les portes du Café-bistro en décembre 2006 pendant que les idées bouillonnent pour concevoir un endroit dépareillé qui surprendra les clients dès l'été 2007 !

Une nouvelle vision pour la commercialisation du tourisme en Mauricie voit le jour en janvier 2007. L'Auberge du Lac-à-l'eau-claire et la pourvoirie du Lac Blanc se joignent au Baluchon pour créer une toute nouvelle bannière LES AUBERGES DISTINCTIVES DE LA MAURICIE. La mission de ce regroupement est basée sur le fait que *l'union fait la force* pour viser le développement de nouveaux marchés.

L'année 2007 est riche en reconnaissances de toutes sortes, grâce au travail inlassable de la direction à innover au niveau du produit et de son concept de gestion. Plusieurs prix le confirment. Dans le cadre du Gala régional des Grands Prix du tourisme québécois, madame Line Béland a reçu le prix *Ressources humaines – superviseur* et monsieur Louis Lessard a l'honneur de recevoir le titre de *Personnalité touristique de la Mauricie*. Dans le cadre du Gala des Sommets de la Chambre de commerce et de l'industrie de la MRC de Maskinongé, madame Line Béland reçoit le prix « *Épine dorsale* ». Ce prix honore l'employé de l'année. Le Baluchon s'illustre également avec le prix *Formation, création d'emplois et qualité de vie au travail*.

En gastronomie, madame Véronique Levasseur s'est vue remettre le prix de Pâtissière de l'année en Mauricie par la Société des chefs, cuisiniers et pâtisseries du Québec. Elle s'illustre également dans le cadre du Salon Rest-Hôte, lorsqu'elle représente Le Baluchon et remporte la médaille d'argent en pâtisserie. Dans le cadre du concours Tapis rouge pour nappes blanches (Magazine Le Chef) Le Baluchon est sélectionné dans la catégorie CUISINE FRANÇAISE et reçoit le prix Nappes d'Argent, prix des plus prestigieux puisqu'il est attribué par le choix du public.

La plus grande reconnaissance pour ses 25 ans de passion, Louis Lessard la reçoit en mai 2007, des mains du ministre du Tourisme, monsieur Raymond Bachand : le prix PERSONNALITÉ TOURISTIQUE DE L'ANNÉE AU QUÉBEC. Le jury souligne: «Biologiste et précurseur d'un tourisme durable, M. Louis Lessard demeure fidèle à sa passion depuis 1990, l'Auberge Le Baluchon. Visionnaire, acteur en développement du tourisme de santé, de la gastronomie régionale, il a mis en valeur l'hiver québécois et a permis au théâtre en rivière d'être une vitrine pour la culture de la Mauricie. Il est le créateur des Auberges Distinctives de la Mauricie. Les clés de son succès: la satisfaction de ses clients, le bonheur de ses employés ainsi que son souci d'authenticité.»

L'été 2007 permet d'inscrire le «virage vert» à l'histoire du Baluchon. Un investissement majeur d'un million de dollars pour le traitement de ses eaux usées avec un nouveau concept *Le Roseau épurateur*. De nombreuses autres actions au quotidien confirment cette importante étape de protection de l'environnement : l'utilisation de produits biodégradables, la construction d'infrastructures pour la récupération du papier et du verre, etc.

En juillet 2007, c'est le grand lancement de l'Éco-café Au bout du monde après six mois à concocter un produit inédit. Mission accomplie ! L'ambiance de l'Éco-café est exceptionnelle en présentant «l'expérience des sens» à son meilleur. L'Éco-café s'inspire du mouvement éco-gastronomique qui fait la promotion d'une alimentation de proximité et qui tend à sauvegarder les traditions culinaires. Vitrine de dégustation des produits locaux, l'Éco-café valorise la production biologique et naturelle. Le visiteur rencontre alors certains des personnages qui ont marqué la petite histoire de la rivière du Loup, tout en dégustant à sa table, les saveurs quasi historiques de la région. Une façon comme une autre d'allier histoire et gastronomie régionales.

Le virage vert se poursuit en 2008 et l'auberge reçoit un prix prestigieux de Spa Select Meilleur concept Spa au Québec dans la catégorie *Prix spécial Virage Vert*.

Après un hiver qui affiche un record de neige, Le Baluchon inscrit de son côté des records de taux d'occupation. À nouveau, le printemps 2008, apporte un vent de prix, récompensant les nouvelles pratiques de gestion de l'auberge. Dans le cadre des Grands Prix régionaux du tourisme québécois, Le Baluchon reçoit le prix Établissement d'hébergement 4 et 5 étoiles. M. Mario Lacombe reçoit lors de cette même soirée de prestige, le titre de Superviseur touristique de l'année après avoir été reconnu Employé de l'année par ses collègues du Baluchon. Son savoir-faire est également salué lors de la Soirée des Sommets de la Chambre de commerce et d'industrie de la MRC de Maskinongé en se voyant remettre le prix Employé Coup de cœur.

Mme Marilyn Auger reçoit, en avril 2009, le titre de Superviseur touristique de l'année dans la catégorie Ressources humaines des Grands Prix du tourisme québécois, volet régional. Après avoir été reconnue Employée de l'année par ses collègues du Baluchon, elle se voit remettre le prix *Employée Coup de cœur* lors de la Soirée des Sommets de la Chambre de commerce et d'industrie de la MRC de Maskinongé.

Un des partenaires de l'auberge, Trois siècles d'aventure et de culture reçoit le prestigieux prix AMBASSADEUR dans le cadre de la Soirée des sommets de la Chambre de commerce et de l'industrie de Maskinongé pour l'originalité du théâtre en rivière.

En juillet 2009, pour souligner ses efforts de recyclage, RECYC-QUÉBEC accorde la reconnaissance de son programme ICI ON RECYCLE au Baluchon. La reconnaissance des efforts de l'auberge est à nouveau soulignée par les Prix entrepreneurs en Développement

durable remis dans le cadre du gala Desjardins&Cie en octobre 2009. Le jury souligne le rôle du Baluchon à tracer la voie et à faire preuve d'inventivité.

En avril 2010, Véronique Levasseur, chef pâtissière est consacrée Chef pâtissière de l'année au Mauricie et Chef santé de l'année au Québec par la SCCPQ. Ces prix lui ont été décernés pour ses efforts constants à utiliser des ingrédients naturels et à mettre en valeur les produits du terroir dans toutes ses recettes.

La 25<sup>e</sup> édition des Grands Prix nationaux du tourisme québécois souligne l'engagement du Baluchon depuis 1990 en développement durable en lui remettant le lauréat ARGENT. Toute une fierté ! Quelques semaines plus tôt, au niveau régional, Le Baluchon recevait ce prix de Tourisme durable et Josée Savard, chef adjointe était choisie parmi de nombreux candidats, comme Superviseur touristique de l'année en Mauricie.

Dans le cadre du 20<sup>e</sup> anniversaire de l'auberge, nous inaugurons la *Fôret de notre reconnaissance* où chaque employé plante son arbre. À chaque printemps, tous les employés qui célèbrent un an au sein de l'équipe, planterons également leur arbre. À visiter, tout près de la chapelle le long de la rivière.

Actuellement reconnu comme le centre de villégiature haut de gamme par excellence, le concept éclaté du Baluchon se concentre sur *l'expérience* que vivent ses invités. Le Baluchon est une entreprise privée, propriété d'actionnaires et d'employés provenant principalement de la région. Sa remarquable croissance, axée sur la satisfaction du client, l'entreprise la doit à ses 195 employés. Le Baluchon assure sa réussite grâce à une gestion participative où chaque directeur est actif et responsable de son département en siégeant sur des unités de gestion.

Toute l'équipe du Baluchon poursuit toujours son travail pour offrir, sur un site naturel d'une beauté remarquable, un produit original et de grande qualité à ses invités.

Assurément, l'avenir s'annonce des plus prometteurs pour Le Baluchon...