

GUIDE D'AUTO-ÉVALUATION DU TOURISME AUTOCHTONE

Comment utiliser ce guide ?

Cette section peut être utilisée comme manuel, vous guidant tout au long des étapes nécessaires au développement de votre entreprise. Une auto-évaluation approfondie à l'aide de cette section vous permettra d'élaborer et d'offrir une expérience touristique autochtone authentique et de définir vos tarifs de manière à devenir plus compétitif et à mieux réussir. Cela vous aidera aussi à améliorer la qualité de l'expérience vécue par vos visiteurs – ce qui vous permettra d'attirer davantage de visiteurs et de soutenir la croissance de votre expérience touristique.

Ces listes de vérification couvrent tout : les recommandations de l'ATAC pour assurer l'authenticité, les normes et les attentes de l'industrie en matière de santé et de sécurité, le marketing, l'accueil de plus grands groupes, et les professionnels du tourisme.

Une auto-évaluation honnête vous aidera à cerner vos points forts et vos points faibles ainsi que les domaines de croissance et d'amélioration si vous ne répondez pas encore aux attentes de l'industrie.

Authenticité culturelle et pratiques exemplaires

Veillez lire cette section si vous :

- ▶ faites de la planification
- ▶ êtes prêt pour accueillir des visiteurs
- ▶ êtes commercialisable

Protocoles recommandés

Nos ancêtres, étroitement guidés par les valeurs de respect, d'honneur et d'intégrité de leur communauté, partagent depuis la nuit des temps notre culture avec ceux qui visitent nos territoires traditionnels. Notre industrie ne parviendra à prospérer que si elle continue de suivre ces principes directeurs en matière d'élaboration et de prestation d'expériences touristiques culturelles autochtones de manière à non seulement offrir une expérience authentique à nos visiteurs, mais également à donner cette même possibilité aux générations futures.

Nous présentons ci-dessous les « protocoles recommandés » pour que l'expérience touristique autochtone que vous offrez soit considérée AUTHENTIQUE. L'ATAC aide les autorités de chaque communauté à définir ses protocoles et ses limites en matière de culture et reconnaît la grande diversité des valeurs et des croyances de nos membres des Premières Nations, Métis et Inuit.

Si vous exploitez une entreprise touristique autochtone ou une entreprise touristique culturelle autochtone, est-ce qu'au moins 51 % des parts appartiennent à des Autochtones OU à des entreprises détenues en majorité par des Autochtones OU à des organisations gérées par des Autochtones, telles que les conseils de bande ou les conseils tribaux?

Oui Non S/O

Le contenu culturel de tous les outils d'interprétation (oraux et écrits) est-il élaboré sous la direction de personnes autochtones appartenant à la culture en question ?

Oui Non S/O

Le contenu culturel a-t-il été approuvé par les « gardiens de la culture » ? (c.-à-d. les Aînés, les chefs héréditaires, les familles, etc.) Qui sont-ils ? Comment ont-ils approuvé le contenu ?

Oui Non S/O

Toutes les activités culturelles sont-elles présentées par des Autochtones ? Il est possible de faire des exceptions lorsque les activités doivent être présentées dans une langue étrangère, cependant l'interprète doit pouvoir consulter un hôte autochtone pour répondre aux questions sur la culture et la communauté.

Oui Non S/O

Votre expérience touristique offre-t-elle aux visiteurs la possibilité d'interagir en personne avec des Autochtones, tels que des artisans, des artistes, des Aînés, des conteurs, des hôtes ou des animateurs originaires de la culture partagée ?

Oui Non S/O

Les interprètes du patrimoine et les présentateurs peuvent-ils démontrer qu'ils ont suivi une formation officielle ou qu'ils possèdent une expérience et des connaissances pertinentes liées à la culture autochtone partagée ?

Oui Non S/O

Le personnel de première ligne et les interprètes du patrimoine savent-ils quels sites et activités la communauté juge inappropriés à des fins touristiques ? Savent-ils comment s'assurer que les visiteurs ne soient pas exposés à ces sites ou activités ?

Oui Non S/O

Avez-vous pris les mesures nécessaires pour protéger et préserver des visiteurs les activités et les sites culturels jugés sensibles ? Par exemple, vous pouvez proposer un programme d'orientation des visiteurs, clôturer les zones sensibles, installer des panneaux de signalisation, former le personnel, etc.

Oui Non S/O

Avez-vous informé la communauté autochtone locale de votre initiative touristique et soutient-elle, en général, cette initiative ?

Oui Non S/O

Avez-vous invité la communauté autochtone à faire part de ses commentaires et suggestions sur votre programmation culturelle ?

Oui Non S/O

Votre expérience touristique a-t-elle une incidence positive sur la culture et l'économie de la communauté ? Quelles sont les retombées pour la communauté ? (c.-à-d. création d'emplois, fournisseurs, soutien aux autres entreprises dans la région, etc.)

Comment réduisez-vous les répercussions négatives sur la vie quotidienne de la communauté et sur l'environnement ? (c.-à-d. code de conduite des visiteurs, signalisation claire, pratiques écologiques, etc.)

Oui Non S/O

Faites-vous votre part pour protéger Terre-Mère ? (c.-à-d. recycler, utiliser des produits recyclables et biodégradables, emballer les articles dans des sacs réutilisables, etc.)

Oui Non S/O

Si l'expérience touristique que vous offrez est un événement (tel qu'un événement saisonnier, un pow-wow, etc.), celui-ci doit avoir lieu systématiquement chaque année aux dates prévues pour être considéré comme commercialisable. Êtes-vous en mesure d'annoncer les dates de votre événement 12 à 18 mois à l'avance ?

Oui Non S/O

Soutien à la communauté

Les visiteurs reçoivent-ils un résumé de ce qu'ils peuvent attendre de leur expérience autochtone et des comportements jugés acceptables sur le site et dans la communauté ?

Oui Non S/O

Les visiteurs ont-ils accès à du matériel fournissant des informations sur la culture et la communauté autochtone qui les accueille ? Par exemple : guides, dépliants, brochures, vidéos, site Web, disques compacts, livres ou autres.

Oui Non S/O

Pour une entreprise touristique autochtone, quel est le pourcentage de postes de direction occupés par des Autochtones ? Sont-ils majoritaires (plus de 51 %) au sein de l'équipe de direction ?

Oui Non S/O

Prestation du programme

La majorité (plus de 51 %) de votre personnel de première ligne chargé d'accueillir et de servir les visiteurs est-elle d'ascendance autochtone ?

Oui Non S/O

Les visiteurs sont-ils exposés aux langues autochtones locales ? La langue autochtone figure-t-elle, par exemple, dans les mots de bienvenue, la signalisation, les documents imprimés et les autres moyens de communication ?

Oui Non S/O

Dans la mesure du possible, des éléments de décor, de l'architecture, des arts et du design autochtones ont-ils été intégrés dans l'expérience offerte aux visiteurs ?

Oui Non S/O

Les travailleurs de première ligne portent-ils des habits autochtones ? Ces habits peuvent soit refléter l'aspect contemporain de la culture, soit être des costumes traditionnels. Si vous choisissez de faire porter des costumes traditionnels aux membres de votre personnel, vous devez expliquer clairement aux visiteurs que les membres de votre communauté ne s'habillent plus ainsi dans la société moderne.

Oui Non S/O

Liste de vérification pour l'authenticité

Offrez-vous des aliments traditionnels autochtones sur le site ?

Oui Non S/O

Avez-vous des affiches, des présentoirs ou des expositions qui donnent des informations sur les peuples autochtones et leur culture ?

Oui Non S/O

Le contenu culturel a-t-il été approuvé par les « gardiens de la culture » ? (c.-à-d. les Aînés, les chefs héréditaires, les familles, etc.) Qui sont-ils ? Comment ont-ils approuvé le contenu ?

Oui Non S/O

Qu'avez-vous prévu pour partager la culture autochtone avec vos visiteurs afin de créer une expérience mémorable ?

Affiches ou expositions culturelles

Oui Non S/O

Panneaux d'information

Oui Non S/O

Visites guidées

Oui Non S/O

Visites autoguidées (avec commentaires audio ou écrits)

Oui Non S/O

Narration de contes

Oui Non S/O

Présentations audiovisuelles

Oui Non S/O

Séances d'information préalables à la visite

Oui Non S/O

Conférences

Oui Non S/O

Cercles d'apprentissage

Oui Non S/O

Documents imprimés

Oui Non S/O

Spectacles culturels

Oui Non S/O

Ateliers d'art ou d'artisanat

Oui Non S/O

Possibilités d'échanger avec les hôtes (discussions/séances de questions)

Oui Non S/O

Démonstrations culturelles

Oui Non S/O

Dégustations d'aliments traditionnels

Oui Non S/O

Hébergement à thématique culturelle

Oui Non S/O

Possibilités de visiter une communauté moderne

Oui Non S/O

Autres (veuillez spécifier) :

Il est très important de faire appel à tous les sens de vos visiteurs. Avez-vous songé à ce qui suit...

Que verra votre visiteur ?

Oui Non S/O

Comment faire appel à son sens de l'odorat ?

Oui Non S/O

Les visiteurs peuvent-ils goûter à des aliments ou à des breuvages ?

Oui Non S/O

L'activité leur donne-t-elle la possibilité d'utiliser leur sens du toucher ou des occasions d'interaction ?

Oui Non S/O

Comment se sentiront-ils ?

Oui Non S/O

Soutenez-vous votre communauté en...

Achetant des produits autochtones ?

Oui Non S/O

Embauchant du personnel autochtone ?

Oui Non S/O

Préparation à la commercialisation et pratiques exemplaires

Veillez lire cette section si vous :

- faites de la planification
- êtes prêt pour accueillir des visiteurs

Attentes de l'industrie

Nos ancêtres, étroitement guidés par les valeurs de respect, d'honneur et d'intégrité de leur communauté, partagent depuis la nuit des temps notre culture avec ceux qui visitent nos territoires traditionnels. Notre industrie ne parviendra à prospérer que si elle continue de suivre ces principes directeurs en matière d'élaboration et de prestation d'expériences touristiques culturelles autochtones de manière à non seulement offrir une expérience authentique à nos visiteurs, mais également à donner cette même possibilité aux générations futures.

Même s'il n'est pas nécessaire de répondre par l'affirmative à toutes les questions ci-dessous pour être considéré comme « commercialisable », vous devriez au moins tenir compte de chacun de ces points pour déterminer s'ils font partie des attentes de vos partenaires commerciaux et visiteurs potentiels. La liste de vérification des pratiques d'affaires exemplaires suivante vous aidera à brosser un tableau réaliste pour vos partenaires commerciaux.

Exploitation de l'entreprise

Votre entreprise est-elle en activité depuis au moins deux ans ?

Oui Non S/O

Votre entreprise est-elle joignable 24 heures sur 24, 365 jours par année, par téléphone, par télécopieur, par courriel ou par l'entremise de votre site Web ? (Pas nécessairement pour parler directement à quelqu'un, mais pour obtenir des renseignements et laisser des messages, faire/répondre à des réservations, etc.)

Oui Non S/O

Répondez-vous à vos messages dans les 24 heures pendant les heures d'ouverture normales ?

Oui Non S/O

Avez-vous un site Web où les visiteurs peuvent obtenir des informations ? Ce site Web devrait présenter tous les renseignements essentiels, tels que les heures d'ouverture, l'emplacement du site, les itinéraires pour s'y rendre (c.-à-d. liens avec Google Maps).

Oui Non S/O

Offrez-vous une expérience de qualité aux visiteurs ?

Oui Non S/O

Comment savez-vous que vous offrez une expérience de qualité ?

Augmentation du nombre de visiteurs

Oui Non S/O

Taux élevé de visites répétées

Oui Non S/O

Rétroaction directe (appels téléphoniques, messages électroniques, etc.)

Oui Non S/O

Livre des visiteurs (commentaires)

Oui Non S/O

Formulaires de rétroaction des visiteurs

Oui Non S/O

Sondages auprès des visiteurs/clients

Oui Non S/O

Audit externe/indépendante

Oui Non S/O

Accréditation et normes de l'industrie

Oui Non S/O

Appui et partenariats au sein de l'industrie

Oui Non S/O

Récompenses et reconnaissance de l'industrie

Oui Non S/O

Autres :

Avez-vous des plans alternatifs en cas de mauvais temps ? Ou en cas d'urgence dans la communauté ? Cet aspect est très important pour les expériences de plein air, d'aventure ou hivernales. Quels sont ces plans ?

Oui Non S/O

Offrez-vous une formation ou du matériel particulier si votre expérience touristique le nécessite ? (c.-à-d. équipement de sécurité, gilets de sauvetage, matériel de camping, chapeaux, gants, etc.)

Oui Non S/O

Avez-vous vérifié auprès des représentants du gouvernement si votre entreprise est assujettie ou non à la TVH ? Si oui, vous devez vous inscrire pour être considéré comme une entreprise commercialisable.

Oui Non S/O

Êtes-vous en règle avec l'organisme de réglementation en matière de santé et de sécurité de votre région et de votre secteur de l'industrie ? Par exemple : lois canadiennes en matière de santé et de sécurité au travail, conseils en matière d'alimentation et de sécurité, Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, etc. ?

Oui Non S/O

Veuillez dresser une liste des licences et des permis que vous possédez :

Avez-vous vérifié si vous possédez tous les permis et licences nécessaires pour exploiter ce type d'expérience touristique ?

Veuillez dresser la liste des licences et des permis que vous possédez :

Oui Non S/O

La souscription d'une assurance de responsabilité civile est indispensable dans l'industrie touristique et constitue une exigence obligatoire pour la plupart de vos partenaires professionnels du tourisme. Une assurance de responsabilité civile d'un minimum de 2 millions de dollars est la norme, mais certains secteurs, tels que le tourisme d'aventure, exigent une couverture de 3 millions de dollars. Possédez-vous une assurance de responsabilité civile suffisante ainsi que d'autres assurances connexes ?

Oui Non S/O

Vos heures d'ouverture sont-elles clairement indiquées sur place pour les visiteurs et sur votre site Web et vos documents imprimés pour les professionnels du tourisme ? Respectez-vous systématiquement ces heures d'ouverture ?

Oui Non S/O

Avez-vous installé des panneaux de signalisation pour aider les visiteurs à trouver facilement votre établissement ?

Oui Non S/O

Effectuez-vous un suivi et une évaluation des résultats afin d'assurer un niveau constant de satisfaction de la clientèle ? Les suivis et les évaluations peuvent vous aider à déterminer qui sont vos visiteurs, leur niveau de satisfaction et les retombées économiques pour la communauté.

Oui Non S/O

Tarification

La majorité (plus de 51 %) de votre personnel de première ligne chargé d'accueillir et de servir les visiteurs est-elle d'ascendance autochtone ?

Oui Non S/O

Préparation à l'exportation et pratiques exemplaires

Veillez lire cette section si vous :

► êtes commercialisable

Les expériences touristiques culturelles autochtones sont très en demande. Vous pourriez être tenté d'exporter votre expérience touristique avant que vous ne soyez prêt à répondre à la demande. Si la clientèle internationale constitue un objectif à long terme ou actuel, vous devez savoir comment travaillent les professionnels du tourisme afin de créer votre produit touristique et d'établir vos tarifs.

Cette auto-évaluation vous aidera à vous préparer lorsque vous travaillerez avec les professionnels du tourisme en tant qu'entreprise exportable.

Voyages de groupe

Êtes-vous en mesure d'accueillir des groupes ? Si oui, de combien de personnes ?

Oui Non S/O

Groupes de 15 personnes ou moins (passagers)

Oui Non S/O

Groupes de 15 à 30 personnes (passagers)

Oui Non S/O

Groupes de 30 à 50 personnes (passagers)

Oui Non S/O

Groupes de plus de 50 personnes (passagers)

Oui Non S/O

Les visiteurs ont-ils facilement accès au site/produit touristique ?

Oui Non S/O

Votre stationnement est-il suffisamment grand pour accueillir des autocars ? (y compris pour effectuer des manœuvres)

Oui Non S/O

Vos installations sanitaires sont-elles suffisantes pour accueillir des groupes (47 personnes – si vous souhaitez accueillir des autocars) ? Vous devriez vous renseigner sur les exigences en matière de capacité pour votre secteur en fonction de la longueur du séjour. Deux à trois toilettes suffisent pour une courte visite de 2 heures.

Oui Non S/O

Offres et tarifications

Avez-vous établi une structure de prix et publié des tarifs qui laissent la place à des commissions, des tarifs nets et d'autres escomptes pour soutenir vos partenaires de l'industrie à différents niveaux (minimum de 10 % à 30 %) ?

Oui Non S/O

Pouvez-vous garantir les prix et la capacité 12 à 18 mois à l'avance ? Veuillez prendre note que les prix que vous avez établis doivent rester constants pendant la période définie.

Oui Non S/O

Pouvez-vous utiliser des photos haute résolution exemptes de droits d'auteur à des fins rédactionnelles ou promotionnelles ?

Oui Non S/O

Santé et sécurité

Respectez-vous systématiquement les normes d'hygiène et de santé publique imposées par le gouvernement ?

Oui Non S/O

Possédez-vous un permis du gouvernement à jour, si nécessaire ? Bien que certaines entreprises puissent exercer leurs activités sur des territoires qui ne sont pas assujettis aux permis fédéraux, provinciaux et territoriaux, il est préférable de vous assurer que votre entreprise réponde au moins à ces normes afin de procurer un sentiment de sécurité et de confort à vos visiteurs.

Oui Non S/O

Les installations sont-elles nettoyées souvent et régulièrement ?

Oui Non S/O

Êtes-vous en mesure de produire régulièrement des factures ? Êtes-vous en mesure de couvrir vos frais d'exploitation jusqu'à ce que vous soyez payé par les professionnels du tourisme ? Vous devez être disposé à accepter des coupons sur place à titre de confirmation de paiement à l'arrivée et de facturer le client par la suite.

Oui Non S/O

Votre produit touristique a-t-il réussi un essai de commercialisation effectué par un groupe test similaire et/ou une association de l'industrie qui comprend les besoins de vos visiteurs potentiels ?

Oui Non S/O

Avez-vous élaboré un plan de marketing détaillé destiné aux marchés outre-mer ? Votre plan appuie-t-il les efforts de marketing de votre région, province et de Destination Canada (Vous ne parviendrez pas à attirer un nouveau marché vers votre destination si vous agissez seul !)

Oui Non S/O

Avez-vous nommé un responsable du marketing et de la promotion au sein de votre entreprise ?

Oui Non S/O

Comprenez-vous bien vos marchés cibles actuels et potentiels ? Pouvez-vous offrir des expériences touristiques à la hauteur des attentes ? (c.-à-d. comprendre les préférences et les aversions culturelles, alimentaires, etc. de vos visiteurs étrangers)

Oui Non S/O

Invitez-vous et encouragez-vous vos partenaires commerciaux à inspecter le site et l'exploitation ?

Oui Non S/O

Les membres de la direction sont-ils en mesure de prendre les décisions d'affaires nécessaires pour travailler avec vos partenaires commerciaux ? (c.-à-d. négocier les tarifs, conclure des contrats, etc.)

Oui Non S/O

Les professionnels du tourisme assument le risque lié à la prestation de l'offre annoncée. Êtes-vous prêt à livrer tout ce que vous avez promis – chambres avec vue sur lac, repas de quatre services, spectacles, etc. ?

Oui Non S/O

Prestation du programme

Les saisons et les horaires de vos activités correspondent-ils à la demande des visiteurs ?

Oui Non S/O

Encouragez-vous vos visiteurs à vous faire part de leurs commentaires afin d'évaluer leur satisfaction ?

Oui Non S/O

Les employés peuvent-ils partager en temps opportun les commentaires des visiteurs avec la direction ?

Oui Non S/O

Avez-vous mis en place un système pour répondre aux commentaires et aux préoccupations des visiteurs (c.-à-d. cartes de commentaires, boîtes de suggestions et formulaires de rétroaction en ligne, etc.) ?

Oui Non S/O

Resources humaines

TOUS les membres du personnel de première ligne ont-ils suivi une formation de base sur les compétences liées à l'accueil et au tourisme ? Idéalement, un programme de formation agréé (p.ex. CCRHT, Superhost, First Host).

Oui Non S/O

Disposez-vous de suffisamment de personnel formé pour maintenir le même niveau de qualité en cas d'augmentation du nombre de visiteurs ?

Oui Non S/O

Les membres de votre personnel ont-ils suivi une formation dans les domaines suivants ? Plus ils sont formés et mieux ils seront outillés pour répondre aux besoins de vos visiteurs et de votre entreprise.

Oui Non S/O

Répondre aux préoccupations des visiteurs

Oui Non S/O

Répondre au téléphone/traiter les réservations

Oui Non S/O

Accueillir les visiteurs

Oui Non S/O

Assurer la sécurité des visiteurs

Oui Non S/O

Arts et culture autochtones

Oui Non S/O

Premiers soins

Oui Non S/O

First Host ! Superhost ou Frontline

Oui Non S/O

Sensibilité culturelle à l'égard des visiteurs

Autres (veuillez spécifier)

La direction est-elle active au sein de l'industrie du tourisme ? (p.ex. adhésion à des organismes touristiques régionaux, participation à des événements de l'industrie touristique, commandites d'activités de l'industrie ou participation à des initiatives bénévoles)

Oui Non S/O

Encouragez-vous tous vos employés à suivre une formation et à obtenir une reconnaissance professionnelle en tourisme (par l'entremise des programmes émérite du CCRHT) ?

Oui Non S/O

Dans quelles langues pouvez-vous fournir des services ?

Les documents d'interprétation et la programmation sont-ils offerts dans des langues étrangères (en fonction de vos visiteurs actuels et des marchés que vous souhaitez attirer) ?

Oui Non S/O

Veillez cocher les langues dans lesquelles vous pouvez fournir des services :

<input type="checkbox"/> Français	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
<input type="checkbox"/> Italien	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
<input type="checkbox"/> Espagnol	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
<input type="checkbox"/> Néerlandais	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
<input type="checkbox"/> Arabe	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
<input type="checkbox"/> Portugais	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
<input type="checkbox"/> Hindi	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
<input type="checkbox"/> Allemand	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
<input type="checkbox"/> Japonais	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
<input type="checkbox"/> Mandarin	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
<input type="checkbox"/> Cantonais	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
<input type="checkbox"/> Polonais	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
<input type="checkbox"/> Russe	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
<input type="checkbox"/> Thaï	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
<input type="checkbox"/> Aucun	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O

Autres :

Partenariats avec les professionnels du tourisme

Avez-vous accueilli des visites de familiarisation au cours des deux dernières années pour des :

Rédacteurs touristiques ?

Oui Non S/O

Voyagistes ?

Oui Non S/O

Grossistes en voyages ?

Oui Non S/O

Savez-vous qui assure la coordination des visites de familiarisation dans votre région et êtes-vous disposé à participer ? Veuillez prendre note que les coûts du programme constituent souvent une dépense d'entreprise/de marketing.

Oui Non S/O

Encouragez-vous vos partenaires commerciaux (professionnels du tourisme) à vous faire part de leurs commentaires ?

Oui Non S/O

Êtes-vous en mesure de fournir du matériel de marketing et de vente ? (p.ex. photos haute résolution en format JPEG ou TIFF, descriptions détaillées, brochures d'attrait, DVD, etc.)

Oui Non S/O

Veuillez les énumérer :

Avez-vous déjà conclu des partenariats à l'échelle locale... en unissant vos efforts à ceux d'une organisation de marketing de destinations ou d'une association sectorielle (telle que les associations touristiques autochtones régionales ou les associations conventionnelles) ?

Oui Non S/O

De quels organismes de l'industrie votre entreprise/exploitation est-elle membre ?

Oui Non S/O

Êtes-vous en mesure d'accepter des billets/coupons directement de vos visiteurs et de facturer le client par la suite ?

Oui Non S/O

Êtes-vous disposé à partager les résultats des sondages menés auprès de votre clientèle et les évaluations avec vos partenaires ?

Oui Non S/O

Pouvez-vous faire preuve de souplesse pour répondre aux demandes des voyageurs ?

Oui Non S/O

Êtes-vous disposé à procurer aux professionnels du tourisme la place ou les services nécessaires pendant la haute saison afin d'obtenir leur soutien pendant la basse saison ?

Oui Non S/O

Il faut parfois attendre deux ou trois ans avant que les professionnels du tourisme n'attirent de nouveaux clients pour votre entreprise/exploitation. Êtes-vous disposé à investir dans une relation à long terme avec les professionnels du tourisme ?

Oui Non S/O

Les professionnels du tourisme peuvent demander de faire une visite guidée du site pour leurs clients (agents de voyages et autres partenaires). Êtes-vous disposé à présenter l'expérience touristique que vous offrez à chaque fois que vos partenaires professionnels du tourisme le demandent, autant en haute qu'en basse saison ?

Oui Non S/O

FIT et groupes

Veillez lire cette section si vous :

► êtes commercialisable

Hébergement

* Éléments applicables uniquement aux entreprises accueillant des groupes

L'établissement est situé à proximité des boutiques, des attractions ou sur la route vers d'autres sites	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Le petit déjeuner est fourni ou disponible sur place	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Des aliments et des boissons sont disponibles ou fournis	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Service d'accueil et de départ	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Service de bagagiste et de porteur (pour les hôtels)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Confort de base fourni/disponible dans les camps de tipis, etc.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Disposé à travailler avec des listes de répartition des chambres*	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Minimum de 25 chambres pour loger un groupe*	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Hall d'entrée pour accueillir les groupes*	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Zone d'enregistrement distincte pour les groupes*	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Tarif de chambre pour le chauffeur*	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Chambres faciles d'accès	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Chambre gratuite pour 15 chambres vendues* (ou autre politique de services gratuits)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O

Commerce de détail

* Éléments applicables uniquement aux entreprises accueillant des groupes

Cadeaux et/ou commissions offerts au chauffeur/accompagnateur*	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Possibilité d'émettre des factures séparées pour les visiteurs individuels*	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Rafraîchissements et installations sanitaires pour combiner l'arrêt à une pause-café ou des achats	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Rabais/coupon de groupe*	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O

Attractions

* Éléments applicables uniquement aux entreprises accueillant des groupes

Installations sanitaires satisfaisantes – propres, spacieuses	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Services d'alimentation et/ou aires de pause-café/repas léger sur place	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Visite de l'attraction d'une durée de 1½ à 2 heures	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
L'attraction est accessible aux visiteurs à capacité physique restreinte	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Vaste éventail d'activités ou de programmes ? Visite guidée ?	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Lieu de rencontre pour les groupes avec possibilité de s'asseoir*	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Entrée séparée pour les groupes*	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Services gratuits pour les chauffeurs et les accompagnateurs*	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Installations sanitaires de capacité suffisante*	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O

Restauration

* Éléments applicables uniquement aux entreprises accueillant des groupes

Offrez un menu ou un choix de repas fixe pour répondre aux besoins des visiteurs (c.-à-d. choix de bœuf ou de poulet ou autres demandes/besoins particuliers)	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Options de repas pour les personnes souffrant d'allergies	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Capacité assise suffisante pour accueillir des groupes pouvant aller jusqu'à 48 personnes*	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Capacité adéquate pour que le groupe puisse s'attabler ensemble ou être dans une salle de repas à part*	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Service rapide (c.-à-d. possibilité de servir le repas du midi en moins d'une heure)	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Installations sanitaires de capacité suffisante pour accueillir les groupes*	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Stationnement pour les autocars*	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Cadre attrayant – vue/décor	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
À proximité d'une autoroute et d'autres attractions	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O
Services gratuits pour les chauffeurs et les accompagnateurs*	<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	S/O

Transport

* Éléments applicables uniquement aux entreprises accueillant des groupes

Air conditionné pendant l'été	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Équipements bien entretenus/nouveaux sans problèmes mécaniques	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Système de sonorisation ou microphone*	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Parc de véhicules suffisant pour répondre à un vaste éventail de besoins	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Autocar avec toilette à l'intérieur*	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Chauffeur accommodant, patient et aimable*	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Moyens de transport adaptés aux visiteurs à capacité physique restreinte	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O

Aventures en plein air

* Éléments applicables uniquement aux entreprises accueillant des groupes

Permis du gouvernement à jour et assurance de responsabilité civile suffisante, formation en canot ou formation de guide (c.-à-d. formation ORCA – Ontario Canoe Recreational Association)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Formation/compétences appropriées en sauvetage, sécurité sur l'eau et premiers soins	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Fournitures et équipements propres et récents	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Bateaux et moteurs en bon état de fonctionnement	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Pratiques alimentaires et d'hygiène adaptées au site	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Matériel de pourvoirie et de camping nécessaire précisé et/ou fourni	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Services de transport, d'hébergement et de restauration suffisants	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O
Plan d'urgence en place	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> S/O

Pow-wows et événements

* Éléments applicables uniquement aux entreprises accueillant des groupes

Dates des événements garanties, un an à l'avance

Oui Non S/O

Personne-ressource dédiée à l'événement à l'année

Oui Non S/O

Assurance de responsabilité civile et assurance événement suffisante

Oui Non S/O

Lignes directrices/règles d'étiquette à l'intention des visiteurs

Oui Non S/O

Aliments et installations sanitaires appropriés

Oui Non S/O

Accueil par un hôte chargé de présenter l'événement et de donner les informations nécessaires

Oui Non S/O

Stationnement pour les autocars*

Oui Non S/O

Forfaits, tarifs et programmes de groupe*

Oui Non S/O

Site accessible à tous les visiteurs

Oui Non S/O

