



**L'ORIGINAL  
ORIGINAL**

**Le programme d'accréditation l'Original Original  
MANUEL DE POLITIQUES**

MISE À JOUR : JUILLET 2022

## Tables des matières

Aperçu -----	3
Options d'accréditation -----	4
Principes -----	5
Processus de demande d'accréditation -----	6
Termes de l'entente d'accréditation entre l'ATAC et l'ETA -----	10
Post-accréditation -----	11
Communication publique à propos de l'accréditation -----	13
Frais du programme -----	13
Les évaluateurs de l'accréditation -----	14
Annexes -----	17
<i>Annexe A : Code de déontologie des évaluateurs</i> -----	18
<i>Annexe B : Entente de confidentialité de l'évaluateur</i> -----	19

## Aperçu

La marque d'excellence l'Original Original assure aux visiteurs une expérience touristique authentique, sécuritaire et de grande qualité. L'Association touristique autochtone du Canada (ATAC) est l'organisme national d'accréditation pour le programme d'accréditation l'Original Original. L'ATAC dispose des ressources, des capacités administratives et d'une structure de conseil d'administration appropriées pour répondre aux exigences d'un programme d'accréditation équitable, accessible et valide.

Le programme d'accréditation l'Original Original a été conçu pour aider les entreprises touristiques autochtones à prospérer tout en établissant le Canada comme destination de choix pour vivre des expériences touristiques autochtones authentiques. Les objectifs d'ensemble du programme sont les suivants :

1. *Favoriser la croissance de produits et services touristiques autochtones en augmentant le nombre d'entreprises prêtes à la commercialisation;*
2. *Consolider une « marque touristique autochtone » de qualité en établissant des normes définies par les opérateurs touristiques autochtones pour les opérateurs touristiques autochtones. Ces normes constituent la base des programmes destinés à aider les entreprises à développer et à mettre en place des pratiques de qualité;*
3. *Renforcer la résilience et la viabilité des entreprises touristiques autochtones;*
4. *Aider les communautés autochtones à prendre en charge les activités économiques et veiller à ce que les produits et services touristiques respectent les droits et le patrimoine des peuples autochtones.*

Le programme est basé sur des normes de pratique (également appelées « caractéristiques ») qui ont été établies à la suite de vastes consultations avec les intervenants touristiques autochtones de partout au Canada. Pour obtenir l'accréditation volontaire l'Original Original, les entreprises touristiques autochtones qualifiées doivent posséder les caractéristiques minimales requises de chacune des six catégories qui constituent une expérience touristique autochtone de qualité :

- *Engagement et soutien communautaires;*
- *Tourisme autochtone durable;*
- *Expérience visiteur;*
- *Marketing et services aux visiteurs;*
- *Santé, sécurité et confort;*
- *Sens des affaires.*

L'accréditation l'Original Original est importante pour les associations touristiques, les voyageurs internationaux, les agents de voyages, Destination Canada, les organisations de marketing de destination (OMD), les communautés locales et autres pour la promotion d'expériences touristiques de qualité. Le programme permet aux entreprises touristiques autochtones d'accéder à des réseaux de distribution lucratifs et à de nouveaux marchés de visiteurs/consommateurs.

## Objectif du manuel de politiques

Ce document de politiques vise à fournir des conseils sur le fonctionnement du programme d'accréditation l'Original Original. Il offre au personnel, aux membres du conseil d'administration et aux personnes ou groupes qui travaillent pour ou soutiennent le programme, des lignes directrices et des principes à suivre afin d'assurer cohérence, responsabilité, efficacité et clarté.

Les politiques et les procédures font en sorte que les processus de l'association ne s'infléchissent ou ne se détériorent pas au fil du temps. Cependant, les politiques et les procédures répondent aux conditions changeantes du marché et peuvent être modifiées pour s'assurer que l'organisation continue à mettre l'accent sur l'amélioration de la qualité selon les objectifs mêmes du programme d'accréditation.

## Options d'accréditation

Le programme d'accréditation l'Original Original permet aux entreprises touristiques autochtones qualifiées (ETA) d'être reconnues comme « commercialisables » pour l'une des trois options, en fonction de leur modèle opérationnel et de leurs objectifs actuels : prêt pour les affaires, prêt pour les visiteurs, prêt pour l'exportation.

### Prêt pour les affaires

L'option « prêt pour les affaires » permet aux entreprises en démarrage, aux nouveaux entrepreneurs et à d'autres qui arrivent tout juste sur le marché d'être reconnus pour leur respect des bonnes pratiques d'affaires. La plupart des entreprises de cette catégorie mettent l'accent généralement sur les marchés locaux.

- *Les ETA seront officiellement reconnues comme étant prêtes pour les affaires en démontrant qu'elles ont un minimum de 30 caractéristiques commerciales sur les 39 possibles. Pour atteindre ce but, les entreprises doivent démontrer qu'elles possèdent les 17 caractéristiques requises (marquées d'un \*) et toute autre caractéristique pour un minimum de 30 au total.*

### Prêt pour les visiteurs

L'option « prêt pour les visiteurs » s'adresse aux entreprises cherchant à attirer des visiteurs au-delà des marchés locaux. Ces entreprises sont en expansion en vue d'augmenter leurs capacités pour accueillir des groupes plus larges ou de prolonger leur saison d'activités. En général, ce sont des entreprises matures qui sont en activité depuis au moins 2 ou 3 ans. Elles ont mis en place des politiques et des procédures opérationnelles qui leur permettent de se développer et de gérer davantage de risques.

- *Les ETA qui seront officiellement reconnues comme étant prêtes pour les visiteurs doivent démontrer en premier lieu qu'elles répondent aux exigences correspondant à la désignation « prêt pour les affaires » et qu'elles ont au moins 22 caractéristiques commerciales supplémentaires sur les 28 possibles. Pour atteindre ce but, les entreprises doivent démontrer qu'elles possèdent les 12 caractéristiques requises (marquées d'un \*) et toute autre caractéristique pour un minimum de 22 au total.*

## Prêt pour l'exportation

Les entreprises « prêtes pour l'exportation » mettent l'accent sur les marchés touristiques internationaux et ont la capacité additionnelle de gérer des services touristiques spécialisés pour les visiteurs d'un large éventail de marchés culturellement diversifiés. Ces entreprises font partie d'un écosystème touristique plus vaste. Afin de réussir, la plupart s'appuient sur des relations d'affaires avec des voyageurs, des organisations de marketing de destination et divers réseaux de distribution touristiques.

- *Les ETA qui seront officiellement reconnues comme étant prêtes pour l'exportation doivent démontrer en premier lieu qu'elles répondent aux exigences correspondant à la désignation « prêt pour les visiteurs » et qu'elles ont au moins 6 caractéristiques commerciales supplémentaires sur les 8 possibles. Pour atteindre ce but, les entreprises doivent démontrer qu'elles possèdent les 4 caractéristiques requises (marquées d'un \*) et toute autre caractéristique pour un minimum de 6 au total.*

## Exigences minimales pour la désignation commercialisable

- *Prêt pour les affaires : 30 sur 39 caractéristiques (17 requises);*
- *Prêt pour les visiteurs : Prêt pour les affaires + 22 sur 28 caractéristiques (12 requises);*
- *Prêt pour l'exportation : Prêt pour les visiteurs + 6 sur 8 caractéristiques (4 requises).*

## Principes

Le programme d'accréditation l'Original Original vise à respecter les principes fondamentaux suivants :

- *Par les opérateurs autochtones pour les opérateurs autochtones;*
- *Pratique, accessible et facile à comprendre;*
- *Orienté vers l'avenir et adaptable aux nouvelles conditions du marché;*
- *Rentable et durable;*
- *Évolutif et capable d'intégrer des outils et des ressources;*
- *Dirigé par les intervenants de l'industrie et fondé sur des besoins clairement définis; et,*
- *Conforme aux principes recommandés et reconnu ou sanctionné par la loi.*

De plus, les principes directeurs suivants incarnent les valeurs et les objectifs du programme :

- **Accessible, équitable et juste** : *Tous ont un accès égal aux informations pertinentes; les ressources et les méthodes sont mises à la disposition de toutes les parties prenantes pour une participation significative;*
- **Confidentialité** : *Les informations ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées à y accéder. Les dossiers, documents et autres informations sur les candidats sont gérés et éliminés de manière à garantir la confidentialité, selon le cas;*

- **Conformité aux règlements** : Le programme respecte et adhère aux lois et règlements pertinents applicables à l'ETA. Aucune caractéristique définie dans le programme ne devrait remplacer toute loi ou réglementation qu'une entreprise est censée suivre;
- **Flexible** : Le programme est conçu pour répondre à divers contextes touristiques autochtones, et le processus peut admettre des exceptions valables lorsqu'une ETA n'est pas en mesure d'avoir une caractéristique en raison de circonstances uniques ou lorsque cela n'est pas possible ou approprié;
- **Harmonisation** : Le programme vise à compléter les autres programmes d'accréditation de l'industrie touristique. Les normes du programme d'accréditation l'Original Original ont été établies en conformité aux pratiques recommandées par d'autres programmes d'assurance qualité;
- **Une structure de gouvernance appropriée** : Le conseil d'administration de l'ATAC est une représentation équitable des parties prenantes les plus concernées par le programme et fonctionne dans une structure qui garantit une prise de décision éclairée;
- **Impartialité et indépendance** : Les décisions sont fondées sur des preuves objectives et ne sont pas indûment influencées par d'autres intérêts ou parties, ou par des préjugés;
- **Pertinent sur le plan social, économique et politique** : « Par des Autochtones pour des Autochtones » renforce les objectifs d'ensemble du programme en mettant l'accent sur la pertinence, l'éthique, l'inclusion de différentes opinions culturelles et évite une charge et des risques indus.

## Processus de demande d'accréditation

### Admissibilité

Les ETA doivent répondre à tous les critères d'admissibilité pour demander l'accréditation l'Original Original :

- Elles doivent être des entreprises touristiques autochtones situées au Canada; et,
- Elles doivent avoir payé les frais de demande.

### Processus de demande – Aperçu

Les étapes générales du processus de demande sont les suivantes :

1. Les candidats remplissent et soumettent le formulaire de demande en ligne;
2. L'ATAC procédera initialement à un examen technique de la demande pour s'assurer qu'elle est complète :
  - » Si la demande comporte des omissions d'informations nécessaires, est incomplète ou manque de pièces justificatives, l'ATAC en informera l'ETA et demandera la soumission de ces informations avant de procéder,
  - » Si la demande est complète, l'ATAC entamera le processus d'évaluation;

3. *L'ATAC entame le processus d'évaluation :*
  - » *L'ETA reçoit la confirmation que le processus d'évaluation a commencé,*
  - » *L'ATAC désigne deux évaluateurs indépendants,*
  - » *Les évaluateurs accomplissent la tâche dans le délai imparti et soumettent leurs rapports et recommandations à l'ATAC;*
4. *L'ATAC valide les conclusions se trouvant dans les rapports et détermine :*
  - » *si des précisions ou informations additionnelles sont nécessaires pour décider du résultat,*
  - » *si l'ETA a satisfait aux normes pour l'obtention de l'accréditation pour l'une des trois options;*
5. *L'ATAC envoie une lettre au candidat pour l'informer de la décision du conseil.*

## **Détails supplémentaires sur le processus de demande**

Les ETA remplissent une demande en ligne, qui est soumise à l'administrateur du programme (ATAC) afin de confirmer que l'entreprise est admissible et que toutes les informations requises ont été fournies. L'administrateur fera un suivi auprès de l'entreprise, si nécessaire. Une fois la demande prête à être examinée, elle sera transmise à deux évaluateurs indépendants. (Les évaluateurs ne savent pas qui est affecté à l'analyse de quelconque demande et ne divulguent jamais les informations concernant les demandes qu'ils examinent.)

Chaque évaluateur examine la demande de manière indépendante et dans les délais fixés. Ils soumettent leurs rapports à l'administrateur de l'ATAC. Ce dernier confirme la réception des informations et vérifie que les rapports contiennent toutes les informations nécessaires, y compris les fichiers électroniques auxiliaires.

Les recommandations faites par les évaluateurs prennent généralement l'une des formes suivantes :

1. *Le candidat répond aux normes de qualité pour être reconnue comme commercialisable par l'ATAC pour l'une des options suivantes : prêt pour les affaires, prêt pour les visiteurs, prêt pour l'exportation; OU,*
2. *Le candidat ne répond pas aux normes de qualité. Des recommandations sont faites par l'évaluateur quant aux caractéristiques ou aspects spécifiques nécessitant des preuves supplémentaires pour démontrer la conformité aux normes.*

Si les recommandations des deux évaluateurs sont les mêmes, l'ATAC informera le candidat du résultat. S'il y a des différences significatives dans les recommandations, l'ATAC peut engager un troisième évaluateur indépendant pour avoir un avis supplémentaire, demander des informations complémentaires au candidat pour analyser les aspects où il y a des divergences, ou parler avec le(s) évaluateur(s) pour avoir plus de précisions. D'autres mesures peuvent également être nécessaires. Éventuellement, l'ATAC n'approuvera un résultat que lorsque les procédures établies ont été suivies et que le résultat peut être justifié.

L'ATAC attribue la désignation « commercialisable » pour la catégorie appropriée (c.-à-d. prêt pour les affaires, prêt pour les visiteurs ou prêt pour l'exportation) aux entreprises qui possèdent les caractéristiques correspondantes.

Dans le cas des demandes infructueuses (c.-à-d. celles où le candidat n'est pas conforme ou a fourni des informations insuffisantes), l'ATAC émettra une déclaration au candidat indiquant les lacunes ainsi que les actions recommandées. Les candidats seront invités à compléter uniquement les aspects qui ne répondent pas aux normes avant de soumettre à nouveau leur demande.

Les entreprises accréditées sont sujettes à un renouvellement de leur désignation tous les deux ans. Pour conserver leur désignation, elles doivent présenter une demande de renouvellement qui sera soumise à un audit ou un examen. Si l'entreprise a changé de façon importante ou si le produit ou les services qu'elle offre sont différents, elle peut être tenue de soumettre une nouvelle demande complète. De plus, l'entreprise doit être un « membre en règle » et payer les frais de renouvellement. Un candidat jugé non conforme aura 60 jours pour répondre aux critères afin de demeurer en règle dans le cadre du processus d'accréditation.

## Vérifications d'audit des ETA accréditées

Les ETA accréditées sont soumises à des audits aléatoires pour s'assurer qu'elles possèdent toujours les caractéristiques stipulées dans leur demande. Ces vérifications peuvent également être requises lorsqu'une plainte ou d'autres informations sont signalées à l'ATAC selon lesquelles l'ETA n'offre peut-être pas les produits ou services attribués à leur désignation accréditée.

La vérification d'audit peut inclure l'une des activités suivantes :

- *Effectuer des recherches de documents ou d'informations via Internet;*
- *Réaliser des entretiens avec l'ETA pour obtenir des informations détaillées;*
- *Demander à l'ETA de soumettre de nouvelles informations ou de nouveaux documents.*

Dans de rares circonstances, l'ATAC peut effectuer une visite des lieux. Cette visite peut inclure, mais sans s'y limiter, les activités suivantes :

- *Des rencontres avec le propriétaire/opérateur de l'ETA;*
- *Une visite de « l'expérience touristique », du site, des installations;*
- *Un examen des dossiers applicables;*
- *Des observations.*

## Confidentialité

- *Toute documentation et correspondance sera traitée comme confidentielle. Toutes les personnes qui ont accès aux renseignements et aux documents soumis par le candidat en cours d'évaluation ne divulgueront pas ces informations en dehors des procédures requises pour le processus d'accréditation;*
- *Toutes les personnes qui fournissent un service à l'ATAC devront signer une déclaration de confidentialité, attestant qu'elles ont lu et compris la politique de confidentialité de l'ATAC et qu'elles suivront ses directives;*
- *Une fois le processus d'accréditation achevé, tout document papier envoyé aux évaluateurs ou aux membres du comité sera éliminé de façon à protéger la confidentialité;*
- *Toutes les données recueillies seront stockées dans un fichier électronique protégé par un mot de passe sur la plateforme en ligne de l'ATAC;*

- L'ATAC peut demander le consentement des programmes accrédités pour utiliser certains documents à des fins de recherche ou de référence;
- L'accréditation ne dépend pas d'un consentement à partager des informations et le consentement peut être retiré à tout moment;
- Une fois qu'une décision finale d'accréditer une entreprise touristique autochtone est prise par l'ATAC (y compris celle découlant de toute procédure d'appel), le résultat sera rendu public en ajoutant le nom de l'entreprise à la liste des entreprises accréditées sur le site Web de l'ATAC. Les membres du conseil d'administration, le personnel ou d'autres personnes affiliées de l'ATAC ne divulgueront pas d'informations concernant les candidats qui ont soumis une demande mais qui n'ont pas reçu d'accréditation.

## Conflits d'intérêts

- L'ATAC reconnaît qu'un membre du conseil ou du comité, un évaluateur, un membre du personnel ou toute autre personne affiliée peut se trouver dans une situation de conflits d'intérêts liée au processus d'accréditation. Un conflit d'intérêts survient lorsqu'un membre ou individu promeut des intérêts externes ou tire avantage d'une décision d'accréditation. Pour éviter un tel conflit, les personnes représentant l'ATAC ne peuvent participer à aucun processus décisionnel concernant l'accréditation si elles ont une association actuelle et étroite avec le candidat;
- Les membres du conseil d'administration et du comité de l'ATAC, les évaluateurs, le personnel ou d'autres personnes affiliées qui fournissent des services à l'ATAC sont tenus de divulguer à l'ATAC tout conflit d'intérêts réel ou perçu avec les candidats à l'accréditation et de se retirer des discussions et du processus décisionnel concernant l'accréditation;
- Les membres du conseil d'administration de l'ATAC ne peuvent pas agir à titre d'évaluateurs tant qu'ils sont actifs au sein du conseil;
- Les évaluateurs ne participeront pas à la prise de décision finale concernant l'accréditation;
- Les évaluateurs ne parleront pas à d'autres évaluateurs à propos d'une demande passée ou actuelle sur laquelle ils travaillent, sauf instruction contraire de l'ATAC. Les évaluateurs ne divulgueront aucune information (incluant les renseignements sur le candidat) à laquelle ils ont accès (sauf au personnel approprié de l'ATAC, comme demandé);
- Les évaluateurs de l'ATAC ont les connaissances, l'expertise et la compréhension nécessaires du secteur du tourisme autochtone pour fournir les meilleures recommandations pour l'accréditation. Les évaluateurs ont été formés au processus d'accréditation, à la reconnaissance des préjugés et à la manière de communiquer à l'administrateur de l'ATAC les lacunes constatées dans une demande.

## Échéancier

Les candidats ont un an pour remplir leur demande et peuvent demander une prolongation pouvant aller jusqu'à trois mois en raison de circonstances particulières. Les demandes ouvertes (c.-à-d. celles qui n'ont pas été soumises) seront supprimées si aucune activité n'a lieu après six mois). Dans ces cas, les candidats devront s'inscrire en tant que nouveau candidat et payer les frais requis.

L'administrateur de l'ATAC sera disponible pour des consultations régulières tout au long du processus d'accréditation. L'ATAC travaillera en collaboration avec le candidat pour s'assurer que le processus pour remplir la demande est gérable et acceptable pour les deux parties.

## Exceptions

Bien que tous les candidats doivent satisfaire aux exigences minimales pour obtenir l'accréditation pour l'une des trois options, le programme admet de rares exceptions. Les ETA qui demandent une désignation et qui ne peuvent pas avoir une caractéristique requise (c.-à-d. celles marquées d'un \*) peuvent soumettre une déclaration expliquant pourquoi elles ne peuvent pas se conformer à la norme. Toutes les exceptions seront prises en considération sauf celles concernant la sécurité et la santé.

Un maximum de deux exceptions sera admissible. En d'autres termes, pour qu'une ETA soit accréditée, elle doit répondre aux exigences minimales, même si deux des caractéristiques obligatoires peuvent ne PAS être requises uniquement si le candidat peut démontrer que ce n'est pas faisable ou si des conditions uniques empêchent l'entreprise d'avoir la/les caractéristique(s).

## Termes de l'entente d'accréditation entre l'ATAC et l'ETA

Les ETA qui ont le droit d'utiliser la désignation « commercialisable » de l'ATAC - la marque l'ORIGINAL ORIGINAL (c.-à-d. pour indiquer qu'elles sont officiellement reconnues par l'ATAC comme étant prêtes pour les affaires, prêtes pour les visiteurs ou prêtes pour l'exportation) sont tenues à signer une entente officielle définissant les conditions de maintien de la marque d'accréditation.

L'entente contient des modalités sur les sujets suivants :

- *Durée de validité de l'accréditation (c.-à-d. sous réserve de renouvellement/ré-accréditation tous les deux ans);*
- *Utilisation de la marque du programme (p.ex. titre de désignation, logo), y compris la portée et l'application de ces marques (p.ex. supports publicitaires hors ligne, médias en ligne/sociaux, signatures de courriel);*
- *Obligation de signaler d'éventuels changements apportés aux programmes ou services;*
- *Acceptation d'être répertorié sur le site Web et dans tout autre média de l'ATAC (avec l'inclusion du statut d'accréditation : accrédité, suspendu, révoqué);*
- *Audit et acceptation à répondre aux besoins afférents (si un audit est lancé);*
- *Résiliation/suspension, révocable à tout moment par l'ATAC, sans obligation;*
- *Frais;*
- *Aucune garantie, exclusion de responsabilité, indemnisation;*
- *Relations entre les parties.*

# Post-accréditation

## Résultat du processus d'accréditation

À la fin du processus d'accréditation, le président de l'ATAC, au nom du conseil d'administration, informera chaque candidat par écrit du résultat de sa demande d'accréditation. La lettre contiendra les recommandations d'amélioration, les conditions d'accréditation et les délais associés ou la raison du refus d'accréditation.

## Durée de l'accréditation

La durée d'une accréditation sera de deux ans, à compter de la date de décision du conseil d'administration. Afin de ne pas perdre son statut d'accréditation, toute entreprise touristique autochtone qui souhaite être réaccréditée doit entamer le processus de renouvellement 3 mois avant la fin de la période de deux ans pour s'assurer que la demande de renouvellement peut être traitée.

## Révocation de l'accréditation

L'ATAC peut révoquer le statut d'accréditation de toute entreprise qui ne possède plus toutes les caractéristiques qu'elle a déclaré avoir dans la demande évaluée. L'ATAC informera l'entreprise de la révocation et fournira un avis écrit détaillant les raisons de la révocation. Les entreprises peuvent faire appel de la révocation si elles répondent aux conditions d'appel.

L'entreprise devra supprimer, de toutes ses communications et sites Web, toute déclaration ou certificat indiquant qu'elle est accréditée auprès de l'ATAC. Toutes les informations concernant l'accréditation obtenue dans le cadre du programme seront supprimées du site Web de l'ATAC.

## Lignes directrices et procédure d'appel

Seuls les motifs liés à des demandes infructueuses peuvent faire l'objet d'un appel. La demande d'appel doit être conforme à toutes les politiques et procédures d'appel suivantes de l'ATAC :

- *Un avis d'appel doit être soumis par écrit par le candidat au président de l'ATAC dans les 30 jours suivant la réception par le candidat de la notification de l'échec de sa demande d'accréditation;*
- *La demande d'appel doit inclure les raisons pour lesquelles le candidat considère que la décision d'accréditation de l'ATAC est contestable. L'appel doit être fondé sur l'un ou les deux motifs suivants :*
  - » *L'ATAC n'a pas suivi ses procédures établies publiées pour parvenir à sa décision, et ce non-respect des procédures a conduit à une décision injuste, et/ou,*
  - » *La décision de l'ATAC était arbitraire, capricieuse ou non étayée par des informations importantes et pertinentes, et cela a conduit à une décision injuste;*
- *Les frais d'appel doivent être payés avant le début du processus d'appel et ne sont remboursés que si l'appel du candidat est concluant;*

- *L'ATAC mettra sur pied un comité d'appel composé au minimum d'un membre du conseil d'administration et de deux personnes impartiales et qualifiées :*
  - » *Ces personnes doivent avoir une connaissance du programme d'accréditation l'Original Original et du processus d'accréditation,*
  - » *Ils doivent avoir de l'expérience avec une autre agence d'accréditation ou doivent avoir suivi des formations sur les processus d'accréditation et d'appel de l'ATAC,*
  - » *Idéalement, ils doivent être des opérateurs touristiques expérimentés,*
  - » *Ils doivent signer l'entente de confidentialité et l'accord sur les conflits d'intérêts;*
- *Le comité d'appel recevra des copies des documents pertinents mise à la disposition de l'ATAC, y compris les rapports soumis par les évaluateurs indépendants;*
- *L'administrateur de l'ATAC gèrera le processus du comité d'appel incluant les suivants :*
  - » *Fournir des notifications,*
  - » *Préparer des documents,*
  - » *Obtenir les ententes signées de confidentialité et sur les conflits d'intérêts,*
  - » *Fournir des conseils et du soutien quant au processus et répondre aux questions concernant le processus d'accréditation;*
- *Le comité d'appel est chargé de se réunir, d'examiner tous les documents soumis et de rendre une décision dans les quatre semaines suivant la réception de la demande d'appel. Le comité peut prendre l'une des trois décisions suivantes :*
  - » *Maintenir la décision initiale, ou,*
  - » *Suspendre la décision à la condition que le candidat fournisse des informations supplémentaires qui lui permettront de satisfaire aux exigences d'accréditation, avec un délai raisonnable pour soumettre les détails au comité d'appel pour examen, ou,*
  - » *Recommander que l'accréditation soit accordée au candidat;*
- *La décision du comité d'appel sera communiquée au conseil d'administration de l'ATAC;*
- *Les décisions d'appel sont définitives;*
- *L'ATAC informera par écrit le candidat de la décision du comité d'appel dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la décision finale.*

Toutes les informations échangées dans le cadre du processus d'examen, y compris les appels, sont strictement confidentielles. Les informations confidentielles doivent être utilisées uniquement dans le cadre des fonctions exécutées en lien avec l'examen de l'appel. Tout matériel (ou toute autre information) lié au processus d'appel doit être éliminé de façon à protéger la confidentialité.

## Communication publique à propos de l'accréditation

L'ATAC publiera les noms des ETA accréditées et les informations connexes sur son site Web.

L'ATAC fournira aux ETA qui ont réussi le processus d'accréditation une lettre officielle, un certificat et une déclaration d'accréditation qui doivent être utilisés par tous les programmes approuvés pour communiquer avec précision le statut d'accréditation. Les ETA accréditées peuvent choisir de ne pas afficher la déclaration préapprouvée et le certificat d'accréditation, mais ne doivent en aucun cas les modifier.

Les ETA accréditées peuvent renoncer à leur accréditation à tout moment. Un avis écrit doit être adressé au président de l'ATAC à cet effet. L'ATAC en accusera réception par écrit. Les ETA accréditées qui quittent volontairement le programme verront leurs informations supprimées de la liste d'accréditation de l'ATAC.

Les ETA accréditées qui ne renouvellent pas leur statut d'accréditation et qui n'envoient pas d'avis de renonciation disposeront de quatre mois pour remplir une demande de renouvellement. Entre temps, leur statut sur la liste d'accréditation de l'ATAC sera marqué comme « suspendu ». Ces ETA seront supprimées de la liste après un an.

Dans les cas où l'accréditation est révoquée, le statut de l'ETA sur la liste d'accréditation de l'ATAC sera marqué comme « révoqué ». L'ETA sera supprimée de la liste après un an.

## Frais du programme

Le programme d'accréditation l'Original Original de l'ATAC est soutenu, en partie, par les frais payés par les ETA qui soumettent une demande et qui renouvellent leur accréditation. Les frais du programme aident à couvrir les coûts d'administration du programme, de marketing et de promotion des ETA accréditées et pour assurer une gouvernance/supervision appropriée.

Des frais de traitement de demande non remboursables sont exigés lors de la soumission d'une demande. Une demande ne s'applique qu'à une seule entreprise touristique autochtone. Les particuliers ou les groupes ayant plus d'une entreprise touristique sont tenus de soumettre une demande distincte par entreprise et de payer la totalité des frais de demande pour chaque entreprise.

Les frais d'un appel (le cas échéant) ne sont remboursés que si l'appel du candidat est concluant. Les frais doivent être payés avant le début du processus d'appel.

En fonction du financement externe du programme, l'ATAC se réserve le droit de renoncer aux frais de demande pour des périodes de temps désignées.

# Les évaluateurs de l'accréditation

## Rôle des évaluateurs – Aperçu

Les évaluateurs sont des experts qualifiés qui analysent les demandes d'accréditation soumises par les ETA pour ensuite faire des recommandations sur l'état de leur demande. En se basant sur des caractéristiques rigoureusement établies, l'évaluateur examine méthodologiquement la demande, prépare des notes, recherche des informations supplémentaires au besoin (p.ex. sur Internet) et, finalement, attribue une note et formule une recommandation en fonction de ses conclusions.

## Profil d'un évaluateur qualifié

Les évaluateurs qualifiés ont de l'expérience dans l'élaboration ou l'administration de programmes liés au tourisme incluant le tourisme autochtone. Ils sont dûment formés aux procédures permettant de mener des évaluations valides, fiables et équitables et ont démontré un respect des protocoles requis. Pour être pleinement formés, les évaluateurs assistent à des ateliers d'information et exécutent des travaux avant de pouvoir entreprendre une mission. Les évaluateurs font également l'objet d'une surveillance continue et d'évaluation de la qualité et de leur performance. L'ATAC peut, à sa seule discrétion, mettre fin aux services fournis par un évaluateur jugé inefficace.

Les évaluateurs ne peuvent être affiliés à l'entreprise touristique candidate ou au produit ou service proposé par cette dernière. Par exemple, l'évaluateur ne peut pas travailler pour l'entreprise ou avoir des liens étroits avec les employés de celle-ci.

Les évaluateurs ne peuvent utiliser leur rôle pour des gains personnels ou à des fins contraires aux intérêts de l'ATAC.

Les évaluateurs sont des représentants du programme d'accréditation l'Original Original, de l'ATAC et des professionnels de l'industrie en général. Ils sont régis par des protocoles professionnels et éthiques. Ils doivent s'engager à atteindre les buts et objectifs du programme d'accréditation et à se conformer aux politiques et procédures nécessaires.

Les évaluateurs doivent signer les documents suivants avant de pouvoir effectuer des évaluations :

- *Accord sur les conflits d'intérêts;*
- *Code de déontologie;*
- *Entente de confidentialité;*
- *Contrat de service.*

## Lignes directrices pour les évaluateurs

Les évaluateurs doivent faire preuve de professionnalisme et de déontologie, faire attention au parti pris et fournir une rétroaction complète et pertinente.

Les évaluateurs jouent un rôle clé pour garantir que les évaluations sont valides, fiables, justes et rigoureuses. Ils doivent adhérer à cinq lignes directrices :

1. *Toutes les demandes doivent être évaluées de façon équitable et juste;*
2. *Les recommandations et commentaires doivent s'appuyer sur des caractéristiques/normes pertinentes et être faites en se basant sur des sources d'informations crédibles;*
3. *Les décisions et recommandations doivent être exemptes de parti pris, d'influence indue et de préjugés. Les évaluateurs doivent suivre les politiques et procédures standard établies par l'ATAC (l'organisme d'accréditation);*
4. *Les évaluateurs doivent signaler à l'ATAC tout conflit d'intérêts réel ou perçu entre eux et tout candidat avant ou dès que possible pendant le processus d'évaluation;*
5. *Les évaluateurs doivent se conformer aux politiques et procédures de confidentialité pour garantir que les informations ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées.*

## Recrutement des évaluateurs

Le recrutement des évaluateurs est un processus continu qui se fait en partie par le biais d'annonces sur le site Web de l'ATAC et dans des publications officielles. Les évaluateurs sont soumis à un processus d'entrevue rigoureux pour déterminer leur admissibilité et aptitude pour le rôle.

## Le processus d'accréditation et le lien avec les évaluateurs

Les ETA remplissent une demande en ligne, qui est soumise à l'administrateur du programme afin de confirmer que l'entreprise est admissible et que toutes les informations requises ont été fournies. L'administrateur fera un suivi auprès de l'entreprise, si nécessaire. Une fois la demande prête à être examinée, elle sera transmise à deux évaluateurs indépendants. (Les évaluateurs ne savent pas qui est affecté à l'analyse de quelconque demande et ne divulguent jamais les informations concernant les demandes qu'ils examinent.)

Une demande est examinée par au moins deux évaluateurs indépendants. Chaque évaluateur examine la demande de manière indépendante et dans les délais fixés. Ils soumettent leurs rapports à l'administrateur. Ce dernier confirme la réception des informations et vérifie que les rapports contiennent toutes les informations nécessaires, y compris les fichiers électroniques auxiliaires.

Les recommandations faites par les évaluateurs prennent généralement l'une des formes suivantes :

1. *Le candidat répond aux normes de qualité pour être reconnue comme commercialisable par l'ATAC pour l'une des options suivantes : prêt pour les affaires, prêt pour les visiteurs, prêt pour l'exportation; OU,*
2. *Le candidat ne répond pas aux normes de qualité. Des recommandations sont faites par l'évaluateur quant aux caractéristiques ou aspects spécifiques nécessitant des preuves supplémentaires pour démontrer la conformité aux normes.*

Si les recommandations des deux évaluateurs sont les mêmes, l'ATAC informera le candidat du résultat. S'il y a des différences significatives dans les recommandations, l'ATAC peut engager un troisième évaluateur indépendant pour avoir un avis supplémentaire, demander des informations complémentaires au candidat pour analyser les aspects où il y a des divergences, ou parler avec le(s) évaluateur(s) pour avoir plus de précisions. D'autres mesures peuvent également être nécessaires. Éventuellement, l'ATAC n'approuvera un résultat que lorsque les procédures établies ont été suivies et que le résultat peut être justifié.

Éventuellement, si après vérification de la demande, l'entreprise se qualifie pour l'accréditation, l'ATAC lui attribue la désignation « commercialisable » pour l'option appropriée (c.-à-d. prêt pour les affaires, prêt pour les visiteurs ou prêt pour l'exportation). Les entreprises n'obtiendront le droit d'utiliser la désignation accréditée que lorsqu'une entente d'accréditation aura été signée par l'ETA et l'ATAC. L'entente énonce les conditions et les privilèges associés à l'accréditation.

Les entreprises accréditées sont sujettes à un renouvellement de leur désignation tous les deux ans. Pour conserver leur désignation, elles doivent présenter une demande de renouvellement qui sera soumise à un audit ou un examen. Si l'entreprise a changé de façon importante ou si le produit ou les services qu'elle offre sont différents, elle peut être tenue de soumettre une nouvelle demande complète. De plus, l'entreprise doit être un « membre en règle ».

## Directives générales pour les évaluateurs examinant les demandes

- Déterminer la désignation recherchée (prêt pour les affaires, prêt pour les visiteurs, prêt pour l'exportation);
- Examiner la demande et s'assurer que le candidat répond à toutes les caractéristiques applicables;
- Examiner et considérer chaque information fournie quant aux caractéristiques applicables;
- Sur la base des documents et explications fournis, déterminer si le candidat respecte les caractéristiques applicables;
- Si le candidat a fourni des preuves de conformité à la norme, marquez « Oui »;
- Si le candidat n'a pas fourni de preuves convaincantes de conformité à la norme, marquez « Non »;
- Si le candidat n'a pas fourni suffisamment d'informations, marquez « Incertain »;
- Pour chaque caractéristique marquée « Non » ou « Incertain », écrivez un commentaire explicite pour expliquer la raison de la notation;
- Formulez une recommandation globale en vérifiant si toutes les caractéristiques applicables pour la désignation recherchée ont été satisfaites :
  - » Incluez des commentaires sur les aspects pour lesquels il manque des informations pour prendre une décision éclairée.

Les évaluateurs peuvent faire appel à l'administrateur de l'ATAC pour obtenir de l'aide en cas de besoin. Par exemple, pour obtenir des précisions sur le processus ou pour communiquer avec le candidat si des informations supplémentaires sont nécessaires. L'ATAC tiendra en compte les exceptions identifiées par le candidat et prendra une décision à cet égard.

# **Annexes**

## Annexe A : Code de déontologie des évaluateurs

L'Association touristique autochtone du Canada (ATAC) et ses affiliés veulent s'assurer que les normes déontologiques les plus élevées sont respectées dans le cadre du programme d'accréditation l'Original Original. Tous les évaluateurs sont tenus de signer le Code de déontologie et doivent respecter les normes et principes qui y figurent.

### Code de déontologie

Les évaluateurs conviennent de faire preuve de déontologie en adoptant les comportements suivants :

- *Je n'accepterai que les mandats ne présentant aucun conflit d'intérêt réel ou perçu;*
- *Je n'accepterai que les mandats que je suis capable de compléter avec compétence;*
- *J'effectuerai toutes les évaluations au mieux de mes capacités;*
- *Je n'effectuerai PAS d'évaluations sous l'influence d'une substance qui pourrait altérer mon jugement;*
- *J'effectuerai toutes mes tâches en tant qu'évaluateur de manière honnête et éthique;*
- *Je terminerai le mandat dans les délais convenus;*
- *J'informerai promptement les personnes requises si je ne peux pas remplir le mandat;*
- *J'assurerai le suivi de toutes les communications relatives aux évaluations en temps opportun;*
- *Je veillerai à la confidentialité des informations qui me sont confiées incluant tous les renseignements relatifs aux candidats;*
- *Je ne me servirai pas de mon poste d'évaluateur à des fins personnelles, ni ne véhiculerai de fausses informations sur mon rôle en tant qu'évaluateur employé par l'ATAC;*
- *Je n'utiliserai PAS les informations que j'ai apprises sur un candidat en tant qu'évaluateur à des fins personnelles ou professionnelles;*
- *Je ne communiquerai PAS directement avec un candidat et je ne divulguerai pas mon rôle en tant qu'évaluateur de sa demande. Je travaillerai avec l'administrateur de l'ATAC pour faciliter les communications avec le candidat, au besoin;*
- *Je n'exercerai pas d'influence indue sur les candidats et ne participerai à aucun acte de corruption (p.ex. suggérer de recommander une demande pour l'accréditation en retour d'une faveur);*
- *Je maintiendrai de bonnes relations de travail avec les parties prenantes;*
- *Je suivrai les politiques et procédures d'évaluation telles que dictées par l'ATAC.*

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_, accepte d'adhérer aux normes énoncées dans le Code de déontologie.

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

## Annexe B : Entente de confidentialité de l'évaluateur

CETTE ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ (l'« Entente ») signée ce \_\_\_\_\_ jour de \_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_

- ENTRE -

L'Association touristique autochtone du Canada (« ATAC »)

- ET -

\_\_\_\_\_ (l'« Évaluateur »)

Les parties à la présente entente conviennent de ce qui suit :

### Informations confidentielles

Tous les documents et toutes les informations (écrites ou orales) divulgués ou fournis à l'Évaluateur par l'ATAC en vertu de la présente entente constituent des informations confidentielles, indépendamment du fait que ces informations aient été transmises avant ou après la date de cette Entente ou de la façon dont elles aient été transmises à l'Évaluateur.

Les informations confidentielles n'incluent pas les suivantes :

- *Les informations qui sont généralement accessibles au public;*
- *Les informations détenues à juste titre par l'évaluateur avant de recevoir les informations confidentielles de l'ATAC;*
- *Les informations créées indépendamment par l'évaluateur sans utiliser les informations confidentielles fournies; ou,*
- *Les informations que l'évaluateur obtient légitimement par le biais d'un tiers qui a le droit de les transférer ou de les divulguer.*

### Obligations

Sauf disposition contraire dans la présente Entente, l'Évaluateur doit veiller à préserver la confidentialité des informations confidentielles.

Sauf disposition contraire dans la présente Entente, les informations confidentielles resteront la propriété exclusive de l'ATAC et ne seront utilisées par l'Évaluateur que pour s'acquitter de sa responsabilité d'évaluer et de rédiger un rapport sur la demande d'accréditation. L'Évaluateur n'utilisera pas les informations confidentielles à des fins qui pourraient être directement ou indirectement préjudiciables à l'ATAC ou à toute filiale associée.

Les obligations subsisteront après l'expiration ou la résiliation de la présente Entente.

L'Évaluateur s'engage à protéger toutes les informations confidentielles notamment en adoptant les pratiques suivantes :

- *Ne laisser aucun document privé sans surveillance;*
- *Étiqueter les documents comme étant confidentiels, le cas échéant;*
- *Limiter l'accès à l'évaluateur seulement;*
- *Protéger les écrans d'ordinateur de la vue des autres;*
- *Stocker en toute sécurité les informations confidentielles (p.ex. restreindre l'accès aux personnes autorisées, vérifier que les logiciels antivirus et anti-malveillance fonctionnent et sont mis à jour fréquemment).*

L'Évaluateur s'engage à signaler par écrit toute violation de confidentialité à l'ATAC dès qu'elle est connue.

L'Évaluateur accepte de retourner toutes les informations confidentielles à l'ATAC et de n'en conserver aucune copie sous quelque forme que ce soit. L'Évaluateur s'engage à détruire tous les notes, rapports et autres travaux basés sur ou dérivés de son utilisation des informations confidentielles.

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_



---

[IndigenousTourism.ca](http://IndigenousTourism.ca)

1-604-351-1028 | [Info@IndigenousTourism.ca](mailto:Info@IndigenousTourism.ca) | 8th Floor, 333 Seymour Street Vancouver BC V6B 5A7