
Préparation des destinations au marché

Un programme de développement des destinations



Développer le tourisme du Canada atlantique

Le Plan d'action pour l'innovation touristique (PAIT) de l'APECA oriente le développement du tourisme au Canada atlantique. Le PAIT vise à renforcer la compétitivité et la capacité touristique du Canada atlantique en mettant davantage l'accent sur la croissance et l'innovation des petites et moyennes entreprises (PME). Le Plan appuie le développement des entreprises et le renforcement des capacités dans toute la région. L'accent est mis sur le regroupement, le développement de produits à valeur ajoutée, la prolongation de la saison et la mobilisation des destinations pour tirer parti de la puissance d'Internet et des médias sociaux. Le programme de préparation accélérée au marché (PAM) a été élaboré en tenant compte des piliers suivants.



Les deux piliers du PAIT sont simples :

1. **Augmentation des revenus et des profits** tirés des efforts et des activités touristiques en ajoutant de la valeur aux produits et aux expériences existants, en créant de nouveaux produits et expériences, en obtenant un meilleur rendement des visiteurs et en attirant de nouveaux visiteurs.
2. **Prolongation de la saison** en travaillant avec les exploitants d'entreprises touristiques et les intervenants de l'industrie pour renforcer la capacité à prolonger la saison au-delà de la haute saison traditionnelle.

Trois activités de base sont essentielles à la croissance du tourisme et font l'objet d'une promotion dans le cadre du PAIT :

- **Regroupement de produits** axé sur les régions géographiques et les secteurs touristiques
- **Développement de produits et d'expériences uniques à valeur ajoutée** dans le secteur touristique (p. ex. brasseries artisanales, établissements vinicoles, cyclisme, aventure en plein air, cuisine, etc.)
- **Renforcement de la connectivité et de la numérisation en ligne**, y compris des approches de marketing novatrices qui intègrent le marketing auprès des promoteurs et des influenceurs, les stratégies de médias sociaux et la publicité en ligne

Programme de préparation des destinations au marché (PDM)

Le programme **PDM** est un programme d'évaluation du tourisme communautaire et d'amélioration des entreprises. Il est conçu pour permettre aux collectivités de comprendre leur potentiel touristique, d'améliorer le produit touristique et de mobiliser le réseau plus vaste d'intervenants du tourisme dans la région.

Le **PDM** est un programme en quatre étapes, idéal pour les collectivités qui en sont aux premières étapes de la planification touristique ou qui pourraient vouloir concentrer leur attention sur un vecteur touristique clé (cuisine, plein air, bord de mer, etc.). Les collectivités qui suivent le processus comprendront mieux leur potentiel pour devenir une destination touristique durable. Les quatre phases guident les collectivités tout au long de l'évaluation, du soutien individuel aux exploitants d'entreprises touristiques de la région et de vastes séances de renforcement des capacités communautaires adaptées aux besoins de la région.

Sur une période d'environ six mois, un consultant en tourisme qualifié guide les collectivités tout au long du processus, en leur fournissant des renseignements adaptés à l'industrie touristique de la région. La combinaison de l'évaluation générale de la collectivité et du renforcement des capacités, et du mentorat individuel permet aux collectivités de voir leur potentiel touristique tout en améliorant les produits existants et en renforçant la collaboration. Les collectivités termineront le programme avec un regain d'intérêt pour le tourisme et une orientation claire pour aller de l'avant.

Le programme **PDM** convient le mieux aux collectivités qui ont l'intention de donner suite aux recommandations et aux exploitants qui cherchent à maximiser leur capacité à offrir des produits touristiques expérientiels de grande qualité. Sous la direction d'un comité de projet, la participation de tous les intervenants touristiques de la région est requise pour obtenir des résultats optimaux.

Objectifs

- Favoriser le développement touristique ciblé dans les collectivités du Canada atlantique grâce à un soutien à la planification stratégique
- Réunir les exploitants d'entreprises touristiques avec le soutien d'un consultant en tourisme qualifié, les exposant à de nouvelles idées et approches
- Fournir une compréhension de base du potentiel touristique de la collectivité et formaliser la structure autour du leadership
- Fixer des objectifs et des priorités clairs afin d'unir les intervenants du tourisme et de permettre une orientation cohérente
- Acquérir une expertise en matière d'innovation et de grappe de produits dans une région géographique donnée
- Favoriser la compréhension des tendances du tourisme et de leur incidence sur une collectivité et leurs petites et moyennes entreprises (PME)

Les phases du programme PDM

Avant de se lancer dans les phases du programme de préparation des destinations au marché (PDM), la première étape consiste à créer un comité de travail composé de divers champions de l'industrie (de quatre à six) ainsi que de représentants de la province et de l'APECA.

Le consultant élaborera un calendrier de travail avec le comité de travail, ce qui est nécessaire pour maintenir toutes les phases sur la bonne voie et pour communiquer les progrès.



Phase un : Évaluation du tourisme communautaire

La collectivité fait appel à un consultant touristique qualifié pour entreprendre un processus d'évaluation complet. À l'aide des résultats de l'outil d'évaluation du potentiel de tourisme durable d'une collectivité, d'entrevues avec des intervenants clés, de visites sur place et d'une évaluation numérique de haut niveau, le consultant déterminera les possibilités d'accroître le potentiel des destinations touristiques.

Les principales activités de la première phase sont :

- une réunion de « **lancement des partenaires** » avec le comité de travail et le consultant;
 - définition des objectifs, des attentes et des responsabilités clairs dans le cadre du processus;
 - examen des résultats de l'outil d'évaluation du potentiel de tourisme durable d'une collectivité (réalisé avant la demande de projet);
 - examen des stratégies, de la marque, des recherches et autres aspects actuellement mis en place par la municipalité, la province ou l'APECA;
 - prévision des mises à jour bihebdomadaires des partenaires avec le comité de travail et le consultant;
 - établissement de la liste des intervenants stratégiques pour la mobilisation, les entretiens, les préparations accélérées au marché, etc.
- la tenue d'une séance de « **lancement des intervenants** » pour préparer le terrain et présenter le processus, le consultant et les partenaires. Une visite guidée de la collectivité est également

recommandée pour les principaux atouts. Le consultant doit fournir une liste de questions pour aider à recueillir des observations sur les possibilités de tourisme actif;

- la réalisation d'**entretiens** avec les principaux intervenants du tourisme, pour aider à cerner les défis et les occasions;
- une **évaluation du tourisme communautaire** – toutes les visites supplémentaires requises sur le site, l'examen du leadership, l'examen numérique, etc.;
- un examen des **résultats de base** avec le groupe de travail par le consultant;
- une **séance de mobilisation des intervenants** sur les conclusions initiales, pour recueillir des idées supplémentaires;
- une **version provisoire du rapport d'évaluation du tourisme et de la grille de mesures à prendre**, qui est présentée au comité de travail et aux intervenants. Ces documents sont peaufinés à la phase quatre, après toutes les phases.

Principaux livrables :

- À la fin de la première phase, les collectivités recevront un rapport d'évaluation du tourisme décrivant leur potentiel touristique, y compris les possibilités, les lacunes et les points à améliorer.
- Le rapport comprend une grille des mesures à prendre qui décrit les prochaines étapes immédiates pour la collectivité, y compris le responsable, le budget, le calendrier, etc.

Phase deux : Préparation accélérée au marché (PAM)

Le programme PAM est un programme novateur d'amélioration des affaires qui vise à faire croître l'industrie touristique du Canada atlantique, un exploitant à la fois, en offrant aux exploitants d'entreprises touristiques un mentorat individuel en affaires. Les consultants effectueront des évaluations de site et des entrevues avec des exploitants individuels afin d'acquérir une compréhension approfondie des opérations commerciales. Grâce au mentorat, l'exploitant recevra des conseils sur la mise en œuvre d'initiatives concrètes, abordables, réalisables et mesurables pour accroître les revenus, les profits et prolonger la saison.

Un groupe de cinq à dix exploitants participe habituellement au programme PAM dans le cadre du programme **PDM**, reçoit des plans de travail personnalisés et du soutien de mentorat. Les premières visites sur place et évaluations ont lieu au cours des premières semaines du programme, et des séances de mentorat de suivi sont prévues pendant six mois et douze mois après la réception du plan de travail personnalisé. Vous trouverez un livret plus complet sur le programme PAM à l'annexe A. Le comité de travail collaborera avec le consultant pour aider à nommer les participants au programme de préparation accélérée au marché (PAM) en fonction d'un groupe d'entreprises diverses ayant le potentiel d'élargir et d'améliorer les expériences.

Principaux livrables :

Les entreprises participantes recevront des plans de travail personnalisés assortis de recommandations réalisables. La collectivité organisatrice recevra également un rapport de haut niveau à la suite des premières visites sur place et de l'élaboration du plan de travail pour mettre en évidence les points communs et les défis ou les possibilités constants. Un rapport de haut niveau sera également fourni à la suite des séances de mentorat de suivi de six et douze mois.

Phase trois : Séances de renforcement des capacités

Le consultant déterminera et recommandera des sujets et des experts associés pour des séances de renforcement des capacités en fonction des résultats de l'évaluation communautaire et des observations sur le programme PAM. Ces séances seront annoncées auprès de l'ensemble des intervenants touristiques de la région.

La collectivité visée par le programme PDM disposera d'un budget distinct pour ces séances et sera chargée d'organiser le contenu en fonction des recommandations du consultant.

Principaux livrables :

Le consultant principal fournira un résumé des séances de renforcement des capacités, y compris les commentaires des participants. Des considérations relatives à la formation future seront également fournies.

Phase quatre : Rapport final et mentorat

À l'issue des trois phases, le consultant révisera le rapport d'évaluation du tourisme et la grille des mesures à prendre pour s'assurer qu'ils reflètent les résultats supplémentaires du processus de PAM (c.-à-d. les défis communs, les occasions cernées) et des séances de renforcement des capacités (c.-à-d. les commentaires sur les besoins futurs en matière de formation, etc.) Le consultant présentera le rapport final d'évaluation du tourisme et le plan d'action pour le tourisme aux intervenants.

Un suivi est également intégré au processus afin de garantir que la collectivité bénéficie d'un soutien à la phase initiale de mise en œuvre. Cela permet également de renforcer la responsabilité et de s'assurer de maintenir l'élan.

Les principales activités de la quatrième phase sont :

- la présentation des résultats supplémentaires et la mise à jour du rapport final d'évaluation du tourisme et du plan d'action pour le tourisme au comité de travail et aux intervenants pour obtenir leur rétroaction; l'intégration de toute rétroaction supplémentaire;
- l'approbation du rapport final et du plan d'action (commission de travail et Conseil);
- la transmission du rapport final aux intervenants.
- Le consultant assure un suivi six et douze mois après l'achèvement du plan pour soutenir le comité de travail dans la mise en œuvre des mesures recommandées.



Rôles et responsabilités

Intervenant et rôle du programme PDM	Responsabilités
<p>APECA : Tourisme Atlantique <i>Champion du programme, gardien et lien stratégique avec le Plan d'action pour l'innovation touristique de l'APECA</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Maintenir la pertinence du programme PDM et des documents connexes ● Informer les bureaux régionaux de l'APECA et les partenaires potentiels sur le programme PDM ● Effectuer une évaluation régulière et significative du programme ● Étudier les qualifications des consultants du programme PDM et veiller à ce que les consultants aient accès aux documents à jour nécessaires pour exécuter le programme efficacement.
<p>Bureau régional de l'APECA <i>Champion du programme régional et partenaire de l'APECA dans le programme PAM</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Comprendre le programme PDM et en recommander l'utilisation régionale ● Donner un aperçu du programme PDM à la collectivité au moyen du livret du programme ● Soutenir la collectivité dans l'élaboration de sa demande de financement ● Fournir aux intervenants des documents pertinents sur le programme ● Soutenir la collectivité tout au long du projet, y compris en participant à la réunion initiale avec le consultant et en examinant les livrables ● Conserver les renseignements sur le projet, y compris les évaluations, les rapports, les rapports de mentorat du programme PAM de l'exploitant, les plans de travail sur la préparation au marché, et les intégrer dans les dossiers des clients, le cas échéant.
<p>Collectivité <i>Coordonnateur du programme PDM et lien stratégique avec les plans touristiques locaux ou régionaux</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Assurer la coordination générale du projet ● Préparer la demande de financement à l'APECA et à d'autres bailleurs de fonds ● Établir et coordonner un comité de projet ● Faire la promotion du programme ● Diriger les phases du programme PDM, y compris la passation de marchés avec un consultant, la facilitation des exigences d'évaluation, le recrutement d'exploitants pour le programme PAM, la présentation d'un consultant aux intervenants clés, la coordination des séances de renforcement des capacités, l'organisation d'un comité de projet pour examiner les évaluations et les rapports. ● Veiller à ce que toutes les évaluations et tous les rapports préparés par le consultant soient envoyés à l'agent d'affaires de l'APECA.
<p>Consultant <i>Responsable des principaux livrables, sert de mentor aux exploitants dans le cadre du programme PAM et de source de rétroaction.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Rencontrer la collectivité/le comité de projet pour obtenir un aperçu du projet et examiner les initiatives touristiques actuelles ● Effectuer des recherches régionales ● Fournir au promoteur une biographie pour présentation par courriel aux intervenants ● Planifier la visite des lieux et effectuer l'évaluation ● Préparer l'évaluation de la collectivité, y compris les possibilités d'accroître le potentiel de développement touristique et des mesures claires avec les prochaines étapes définies ● Suivre le processus du programme PAM défini à l'annexe A ● Élaborer des rapports de mentorat et des plans de travail et les examiner avec les exploitants dans le cadre du programme PAM ● Tenir des séances de mentorat de six et douze mois avec les exploitants qui participent au programme PAM ● Formuler des recommandations pour les séances de renforcement des capacités et rédiger un rapport sommaire une fois les séances terminées ● Diriger des réunions avec le comité de projet pour examiner l'évaluation, les renseignements généraux sur le programme PAM et les plans de séances de renforcement des capacités

	<ul style="list-style-type: none"> ● Préparer et présenter le rapport final d'évaluation du tourisme et la grille des mesures à prendre aux principaux intervenants ● Offrir un mentorat de suivi au sixième et au douzième mois après l'achèvement du plan.
Exploitants <i>Responsables de la mise en œuvre des recommandations découlant de l'évaluation, du programme PAM et des observations sur le renforcement des capacités</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Faire appel à un consultant pour fournir des renseignements d'évaluation et des entrevues au besoin ● Permettre au consultant de visiter les lieux à l'étape de l'évaluation afin de mieux comprendre le contexte touristique dans la collectivité ● Les participants au programme PAM signent un protocole d'entente avec la collectivité organisatrice et consacrent au moins dix heures au programme, y compris des visites initiales sur place, des discussions avec le consultant, l'examen du plan de travail et des séances de mentorat de suivi. ● Assister à des séances de renforcement des capacités communautaires et fournir des commentaires ● Effectuer toutes les évaluations du programme
Comité du projet <i>Responsable de surveiller le projet, travailler avec le consultant au besoin</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Aider le consultant à trouver les renseignements requis pour l'évaluation ● Examiner l'évaluation et donner de la rétroaction au consultant ● Appuyer le recrutement d'exploitants optimaux pour le programme PAM ● Rencontrer le consultant après les séances de mentorat pour discuter des principaux rapports ● Travailler avec les intervenants pertinents à l'élaboration de séances de renforcement des capacités et de plans pour le développement futur du tourisme ● Communiquer avec le consultant au sixième et au douzième mois après l'achèvement du plan pour une séance de mentorat.

Budget du programme PDM

Le budget total du programme PDM peut varier en fonction du nombre d'exploitants participant au programme PAM, comme indiqué ci-dessous.

Exemple de budget avec cinq exploitants participant au programme PAM :

Coûts		Financement	
Évaluation globale	10 000 \$	Frais d'inscription au programme PAM (cinq exploitants @ 400 \$ par exploitant)	2 000 \$
PAM (cinq exploitants @ 3 200 \$ par exploitant)	16 000 \$	APECA/Province/En nature/Autre	38 775 \$
Séances de renforcement des capacités	8 000 \$		
Rapport final et mentorat	4 275 \$		
Administration	2 500 \$		
Total des coûts :	40 775 \$	Financement total :	40 775 \$