Collection d'expériences canadiennes distinctives

Guide de demande d'adhésion

CANADIAN SIGNATURE EXPERIENCES CANADIENNES DISTINCTIVES

Mot de bienvenue

Dans le monde entier, les voyageurs expriment leur désir d'exploration et d'une vie « qui sort de l'ordinaire ». Nous leur promettons que le Canada est le pays où ils seront en mesure de réaliser ce rêve et VOUS, les entreprises touristiques, jouez un rôle essentiel dans la réalisation de cette promesse.

Afin de trouver et de mettre en valeur les expériences de voyages qui sont le plus alignées sur sa marque, Destination Canada a créé un programme d'expériences canadiennes distinctives (ECD) qui s'inscrit dans son mandat de faire des activités de marketing à l'étranger.

L'un des grands avantages de ce programme est que la participation est GRATUITE! Aucuns frais ne sont demandés pour faire une demande d'adhésion ou pour rester membre. Vous devrez néanmoins y consacrer du temps et faire en sorte que vos activités démontrent l'engagement de votre entreprise envers les marchés étrangers cibles de Destination Canada et des PMO.

Le présent guide contient les renseignements nécessaires sur ce programme, sur les critères d'admissibilité, sur le processus de demande (y compris des conseils pour remplir certaines sections du formulaire de demande), ainsi que sur les attentes de Destination Canada envers les membres.

Nous vous recommandons fortement d'examiner les diverses ressources de Destination Canada afin de vous familiariser avec la marque touristique du Canada, de découvrir les recherches sur le Quotient explorateur^{MD} (QE^{MD}) et de consulter la liste des membres actuels. On fait allusion à ces documents dans certaines questions du formulaire de demande.

Nous vous demandons, si ce n'est déjà fait, de répondre au questionnaire d'admissibilité au programme des ECD pour déterminer si vous répondez aux critères de base du programme. Si vous êtes certains que votre entreprise propose une excellente expérience touristique qui correspond parfaitement au profil général d'une expérience canadienne distinctive, communiquez avec votre organisme de marketing provincial (OMP) et demandez-lui un formulaire de demande officiel.
Vous trouverez sur notre site Web une liste à jour des coordonnées des OMP.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre programme.

Table des matières

Renseignements sur le programme

Qu'est-ce que la collection d'expériences canadiennes distinctives? 2

Qu'est-ce qu'une expérience canadienne distinctive? 2

Qui devrait faire une demande? 3

Avantages d'être membre du programme 4

Processus de demande

Comment puis-je présenter une demande d'adhésion au programme? 5

Qui évalue les demandes? 6

Qu'est-ce que la période d'admission conditionnelle et quelles sont les conditions pour être officiellement accepté au programme? 6

Comment annonce-t-on l'adhésion des nouveaux membres? 7

Attentes envers les membres du programme de la collection

Quelles sont les responsabilités des membres du programme des ECD? 8

Puis-je quitter le programme des ECD et peut-on me demander de le quitter? 9

Renseignements sur le programme

Qu'est-ce que la collection d'expériences canadiennes distinctives?

La collection d'ECD est une collection qui rassemble les expériences touristiques les plus à même de réaliser, auprès des voyageurs étrangers, la promesse de la marque *Canada. Explorez sans fin* de Destination Canada. Ce programme d'alignement sur la marque et de développement des marchés vise les objectifs suivants :

- Contribuer à modifier la perception du Canada qu'ont les voyageurs internationaux et créer une demande pour des expériences prêtes à l'exportation répondant aux intérêts des voyageurs, définis dans les recherches sur le Quotient explorateur[MD] de Destination Canada;
- Viser plus haut en stimulant le développement de produits et de forfaits innovants et augmenter le nombre de PME (petites et moyennes entreprises) actives sur les marchés étrangers directement ou par l'entremise des professionnels des voyages;
- Stimuler les ventes à l'étranger des entreprises touristiques canadiennes et faire connaître toute l'envergure et le calibre des expériences touristiques de qualité de notre pays;
- Encourager l'alignement des exploitants d'entreprises touristiques du Canada sur la stratégie d'entreprise de Destination Canada.

Depuis son lancement en 2011, 183 membres se sont joints à la collection d'ECD et offrent leurs produits directement aux voyageurs indépendants ou, par l'entremise de professionnels des voyages, au marché des forfaits pour voyageurs indépendants et des voyages de groupe. Authentiquement canadienne, la collection contient une large gamme d'expériences offertes au marché de masse et au marché spécialisé par des entreprises de toutes tailles en milieu rural, urbain ou éloigné.

Il ne s'agit pas d'un programme de certification ni d'une campagne de marketing. Toutefois, Destination Canada intègre les ECD aux activités de marketing qu'elle mène chaque année à l'étranger. Le programme ne vise pas à promouvoir toute la gamme de produits d'une entreprise ni les différents forfaits offerts par les voyagistes, ni même les activités de découverte autonome (p. ex. les circuits et sentiers). Il ne vise pas non plus à promouvoir des destinations provinciales ou régionales. Il fait la promotion du Canada.

Qu'est-ce qu'une expérience canadienne distinctive?

C'est une expérience touristique prête à la vente, qui répond au désir des voyageurs de s'aventurer en dehors des sentiers battus touristiques. Elle plonge les voyageurs dans l'environnement naturel ou la culture locale authentique du Canada, leur donnant l'occasion de créer des liens et d'enrichir leur vie. Elle permet aux voyageurs de s'adonner à une série d'activités touristiques mémorables et essentiellement personnelles qui, graduellement, éveillent les sens et créent des liens sur le plan émotif, physique, spirituel, intellectuel ou social.

Les expériences canadiennes distinctives incarnent le tourisme axé sur les expériences. Elles sont conçues et organisées pour les personnes curieuses qui ne veulent pas se contenter de visiter les

sites touristiques. Ces personnes veulent faire le plein d'expériences authentiques qui les toucheront profondément et leur laisseront des souvenirs impérissables.

Ce sont des expériences de ce type qui différencient les entreprises et les destinations touristiques partout dans le monde; elles multiplient les moyens que peuvent utiliser les voyageurs pour faire des rencontres et découvrir des lieux ou des cultures.

Pour se lancer dans le tourisme axé sur les expériences, les entreprises touristiques doivent être bien déterminées à « penser comme les voyageurs ». Offrir des expériences, ce n'est pas offrir des forfaits ou des rabais, mais plutôt apporter une valeur ajoutée pour laquelle les gens sont prêts à payer.

Qui devrait faire une demande?

Nous sommes à la recherche d'un éventail d'expériences touristiques fournies par des entreprises canadiennes et susceptibles de convaincre des voyageurs étrangers de choisir le Canada comme destination. Les expériences en question doivent représenter la marque touristique du Canada et utiliser des moyens authentiques et mémorables de faire découvrir aux voyageurs la culture, les gens ou la géographie de notre pays.

Critères généraux d'admissibilité

- Offrir une expérience touristique qui correspond à la définition d'une expérience canadienne distinctive;
- Être en activité et offrir des expériences touristiques depuis au moins deux ans;
- Posséder un site Web comportant un appel à l'action clair pour générer des ventes;
- Faire affaire à l'étranger ou s'investir activement dans des activités ciblées de marketing à l'étranger dans plusieurs marchés cibles de Destination Canada[1];
- Travailler avec les professionnels des voyages et répondre aux critères des expériences de voyage prêtes à l'exportation adoptés à l'échelle nationale[2];
- Être le propriétaire, l'exploitant et le prestataire de l'expérience ainsi que le point de vente pour la clientèle[3];
- Disposer d'images haute définition et libres de droits de l'expérience proposée.

---

[1] Une entreprise doit activement investir dans des activités publicitaires et promotionnelles qui visent les visiteurs étrangers. L'investissement actif (financier ou en nature) dans le marketing à l'étranger en partenariat avec un organisme de marketing touristique provincial est également acceptable. Les marchés cibles de Destination Canada sont le Royaume-Uni, la France, l'Allemagne, l'Australie, le Japon, la Chine, la Corée du Sud, le Mexique, l'Inde et les États-Unis.

[2] Une entreprise doit satisfaire aux critères des expériences de voyage prêtes à l'exportation adoptés à l'échelle nationale. Le programme des ECD met l'accent sur la collaboration avec les professionnels des voyages pour améliorer la notoriété du Canada comme destination et pour s'assurer qu'il existe une masse critique d'expériences de voyage prêtes à la vente dans nos marchés étrangers cibles.

[3] Les entreprises qui revendent des expériences de voyage établies par d'autres entreprises ou qui créent des forfaits contenant de telles expériences ne sont pas admissibles à l'adhésion. On pourra examiner une demande soumise conjointement par un maximum de deux entreprises en partenariat. Dans de tels cas, les entreprises partenaires doivent certifier qu'elles sont copropriétaires et cogestionnaires de l'expérience distinctive décrite dans la demande, et qu'elles offrent cette expérience conjointement. Au moins une des deux entreprises doit offrir des expériences prêtes à l'exportation.

Avantages d'être membre du programme

Bien que les avantages du programme des ECD diffèrent pour chaque membre, voici les avantages principaux auxquels les membres peuvent s'attendre :

- Augmentation des ventes et reconnaissance mondiale;
- Marketing et visibilité à l'étranger accrus par Destination Canada grâce à des initiatives d'intégration des ECD élaborées et diffusées dans le monde par Destination Canada et les OMP partenaires;
- Possibilités accrues de forfaits et de promotions croisées entre membres du programme des ECD;
- Renforcement des relations d'affaires avec les professionnels des voyages et invitation à participer à des activités de réseautage;
- Présence médiatique accrue lorsque les membres participent aux voyages de familiarisation à l'intention des médias;
- Accès à de nouvelles ressources numériques grâce à la participation à des séances photo et à des tournages vidéo;
- Prestige et crédibilité sur le marché et reconnaissance des pairs.

Processus de demande

Comment puis-je présenter une demande d'adhésion au programme?

Avant de faire une demande

Avant de faire une demande, vous devez remplir le questionnaire d'admissibilité au programme des ECD et pouvoir répondre OUI sans hésitation à toutes les questions. Il est également important de prendre le temps de consulter les ressources de Destination Canada et documents sur le programme recommandés. *C'est la meilleure façon de vérifier si votre entreprise est admissible ou non au programme des ECD.*

Ressources de Destination Canada :

- Vous devez consulter le site Web de Destination Canada ainsi que la boîte à outils sur l'image de marque et celle sur les expériences pour bien comprendre la marque *Canada. Explorez sans fin.*

Documents sur le programme des ECD :

- Vous devez consulter le document d'information sur les ECD pour comprendre comment le programme des ECD s'inscrit dans la marque Canada.
- Vous devez prendre connaissance des critères d'admissibilité au programme des ECD pour vous assurer que votre entreprise offre une expérience canadienne distinctive unique.
- Vous devez lire les critères des expériences de voyage prêtes à l'exportation de Destination Canada pour vous assurer d'être prêt à exporter.

Même si cela vous semble laborieux, prenez le temps de suivre ces étapes : elles vous aideront à vous préparer le mieux possible avant de consacrer temps et efforts à remplir un formulaire de demande.

Comment soumettre une demande

C'est à votre OMP que vous devez manifester en premier lieu votre souhait de vous joindre au programme des ECD. Vous devez lui fournir une copie signée de votre questionnaire d'admissibilité. Une fois que votre OMP aura vérifié que vous satisfaites aux critères obligatoires du programme, il vous enverra le formulaire de demande et pourra répondre à toutes vos questions. Il procédera aussi à une première évaluation de votre capacité à vous intégrer au programme et pourra vous aider à remplir votre demande. Si vous n'êtes pas tout à fait prêt à vous joindre au programme des ECD, il pourra être en mesure de vous offrir des conseils ou un encadrement pour vous aider à respecter les critères du programme.

Conseils pour remplir le formulaire de demande

Le formulaire de demande comporte trois parties : les renseignements généraux sur l'entreprise, les activités de ventes et de marketing ainsi que l'information détaillée sur l'expérience canadienne distinctive proposée.

Des réponses précises et rédigées avec soin doivent être fournies en réponse à certaines questions du formulaire. Ces questions seront accompagnées de notes en bas de page qui contiendron t du contexte supplémentaire pertinent et des conseils sur la meilleure façon d'y répondre. N'oubliez pas que *vos réponses nous aideront à évaluer dans quelle mesure vous respectez les critères d'adhésion au programme*. Il est possible que votre OMP puisse vous aider à y répondre.

Qui évalue les demandes?

La demande sera d'abord examinée et évaluée par votre OMP. C'est à cette étape que les entreprises non retenues seront informées du refus de leur demande, avec les raisons de ce refus et des commentaires constructifs.

Si, après examen, votre OMP juge votre demande favorable, il recommandera à Destination Canada de l'approuver. Votre OMP et Destination Canada effectueront alors ensemble un dernier examen et rendront une décision définitive.

Destination Canada informera les entreprises retenues de l'acceptation conditionnelle de leur demande.

Qu'est-ce que la période d'admission conditionnelle et quelles sont les conditions pour être officiellement accepté au programme?

Cette étape permet de garantir que toutes les mesures nécessaires ont été prises avant que Destination Canada n'annonce l'adhésion d'un nouveau membre au programme. Elle permet aussi aux nouveaux membres de se préparer à répondre aux demandes et à effectuer des ventes dès l'annonce à l'industrie de leur adhésion au programme.

Pour être officiellement acceptées dans le programme, les entreprises doivent répondre aux exigences suivantes :

- En collaboration avec un rédacteur touristique nommé par Destination Canada, rédiger du contenu et un énoncé sur l'expérience touristique qui décriront l'expérience canadienne distinctive désignée.
- Soumettre au moins trois images de l'expérience canadienne distinctive, haute définition et libres de droits, à des fins d'utilisation dans le matériel de marketing.
- Si possible, soumettre une vidéo de l'expérience canadienne distinctive, en haute définition et libre de droits.
- Fournir l'URL de la page de renvoi qui présente leur expérience canadienne distinctive sur leur site; cette page devra être mise en ligne le jour même de l'annonce de leur adhésion au programme et afficher bien en vue l'insigne réservé aux expériences canadiennes distinctives.
- Faire en sorte que leur site Web comporte un appel à l'action clair à l'intention des voyageurs indépendants et, idéalement, des médias et des professionnels des voyages.

Les entreprises qui répondent aux exigences d'admission conditionnelle se verront confirmer leur statut de membre. Cette confirmation demeurera confidentielle jusqu'à l'annonce officielle à l'industrie de l'adhésion des nouveaux membres.

Comment annonce-t-on l'adhésion des nouveaux membres?

Destination Canada, de concert avec l'OMP, annoncera les nouveaux membres du programme des expériences canadiennes distinctives. En prévision des annonces officielles, Destination Canada utilisera les documents mis à sa disposition pour :

- Créer une page Web pour chaque nouvelle expérience canadienne distinctive à afficher sur le site Web *Canada. Explorez sans fin* de Destination Canada.
- Préparer les annonces pour la nouvelle collection et coordonner les communications avec les nouveaux membres et leur OMP.
- Faire en sorte que tous les documents soient disponibles en français et en anglais.

Attentes envers les membres du programme de la collection

Quelles sont les responsabilités des membres du programme des ECD?

Le succès du programme dépend de la collaboration des membres avec Destination Canada et leur OMP.

Pour continuer à faire partie du programme, les membres devront :

- Continuer à vendre et à offrir l'expérience canadienne distinctive qu'ils ont soumise et qui a été approuvée.
- Discuter avec Destination Canada de toute modification à l'expérience canadienne distinctive susceptible d'avoir un effet sur les activités de marketing de Destination Canada et des professionnels des voyages, et obtenir son approbation. Tout en reconnaissant que de telles modifications s'imposent de temps à autre, Destination Canada s'attend à ce qu'il s'agisse de cas d'exception.
- Investir activement dans les activités de marketing à l'étranger dans un ou plusieurs des marchés principaux et émergents de Destination Canada.
- Publiciser la participation de leur entreprise au programme des expériences canadiennes distinctives et former leur personnel sur le programme pour qu'il soit capable de répondre correctement aux demandes de renseignements et de réservation.
- Tenir à jour toute l'année une page Web consacrée à l'expérience canadienne distinctive, même si cette expérience est saisonnière. Ceci permettra aux professionnels des voyages, aux médias et aux consommateurs d'obtenir de l'information sur cette expérience tout au long de l'année.
- Afficher leur insigne de membre sur la page de renvoi de l'expérience canadienne distinctive.
- Fournir du soutien pour la création de matériel de marketing ciblé, produit par Destination Canada ou leur OMP, qui fait la promotion de leur ECD.
- Continuer de se conformer aux critères des expériences de voyage prêtes à l'exportation établis par Destination Canada.
- Répondre dans les 72 heures aux demandes de Destination Canada ou de l'OMP sur l'expérience canadienne distinctive.
- Communiquer à Destination Canada ou à l'OMP, dans les plus brefs délais, toute modification relative aux personnes-ressources concernées par le programme.
- Répondre au sondage annuel des membres qui recueille les commentaires de ces derniers et les principales statistiques sur le programme et sur les ventes associées à l'expérience canadienne distinctive offerte par l'entreprise.
- Échanger annuellement, avec Destination Canada ou l'OMP, des résultats qualitatifs ou quantitatifs liés au rendement qui sont attribuables, en partie, à leur participation au programme des ECD. Remarque : Ces résultats demeureront confidentiels et seront seulement utilisés pour communiquer des données groupées de mesure du rendement.

Nous encourageons aussi les membres du programme des ECD à :

- Participer, si Destination Canada ou l'OMP le demande, à des voyages de familiarisation à l'intention des professionnels des voyages ou des médias.
- Apporter leur soutien aux séances photo et aux tournages vidéo organisés par Destination Canada ou l'OMP et portant sur leur expérience distinctive.
- Fournir de nouvelles photos et vidéos haute définition et libres de droits de leur expérience canadienne distinctive à mesure qu'elles sont disponibles.
- Utiliser leur insigne de membre du programme des ECD dans leur matériel de marketing lorsqu'ils font la promotion de leur expérience canadienne distinctive.
- Participer à des programmes de marketing en partenariat pour les membres du programme.
- Participer périodiquement à des présentations WebEx, des mises à jour et des activités de formation organisées par Destination Canada.
- Contribuer aux séances de formation des autres membres et de l'industrie en participant à des études de cas et à des entrevues ou en répondant à des demandes spéciales de Destination Canada ou de l'OMP.

Veuillez noter que Destination Canada et l'OMP reverront annuellement la liste de membres pour s'assurer de l'intégrité continue de la collection.

Puis-je quitter le programme des ECD et peut-on me demander de le quitter?

Oui. Les entreprises (les membres aussi bien que Destination Canada et votre OMP) doivent parfois, pour être en mesure de répondre à l'évolution du marché et rester concurrentielles, prendre des mesures pour assurer leur croissance et leur succès.

Retrait de la collection par un membre

Une entreprise peut souhaiter quitter la collection pour de multiples raisons. Elle peut, par exemple, décider de ne plus offrir l'expérience canadienne distinctive, être mise en vente, perdre ses permis d'exploitation ou juger que les avantages qu'elle retire du programme ne sont pas suffisants.

Étant donné le niveau d'investissement et l'intégration des activités de marketing en ligne et traditionnelles, nous demandons aux membres de faire parvenir à Destination Canada et à leur OMP un avis écrit trois mois avant la date de leur retrait de la collection. Ils permettront ainsi à Destination Canada et à l'OMP :

- d'avertir les canaux de distribution;
- de retirer du site Web pour consommateurs de Destination Canada ou de l'OMP l'expérience désignée du membre;
- de mettre fin à toutes les activités de promotion en cours;
- d'annuler tous les projets de promotion de l'expérience canadienne distinctive;
- d'informer, au besoin, les professionnels des voyages partenaires.

On peut demander à un membre de quitter le programme

Destination Canada peut demander à un membre de quitter le programme pour diverses raisons, notamment :

- Lorsque le participant ne respecte pas les exigences du programme.
- Lorsqu'on a établi que la qualité de l'expérience distinctive désignée ou que l'intégrité du membre ne correspondent plus à celles des autres membres du programme.
- Lorsque des plaintes formulées par l'industrie ou des consommateurs quant à des problèmes encourus avec l'entreprise peuvent nuire à la réputation du programme, des autres membres, de Destination Canada ou de l'OMP.
- Lorsque le participant n'est pas en règle avec Destination Canada ou l'OMP. Il n'a, par exemple, pas payé ses frais d'inscription ou n'a pas fourni de contributions en nature dans le cadre d'activités de marketing de Destination Canada ou de l'OMP auxquelles il avait pourtant décidé de participer.

L'une de ces situations advenant, Destination Canada ou l'OMP communiquera avec la personne-ressource de l'entreprise membre pour discuter du problème en question. Si l'entreprise peut y remédier dans le délai imparti, Destination Canada pourrait décider de ne pas l'exclure de la collection.

Dans le cas où l'entreprise ne peut remédier à temps aux problèmes soulevés dans un délai imparti (qui lui sera communiqué à l'avance), elle recevra un avis écrit l'informant de son exclusion de la collection. Toutes les activités de marketing cesseront alors immédiatement, et l'entreprise devra cesser d'utiliser son insigne de membre et tout matériel mentionnant sa participation à la collection.