

PENSE-BÊTE DE L'AGROTOURISME

# L'ACCUEIL ET LA SÉCURITÉ DES VISITEURS



## UNE SEULE CHANCE DE FAIRE UNE BONNE PREMIÈRE IMPRESSION

La qualité de l'accueil est un élément crucial du succès d'une entreprise. Lors du premier contact, il est primordial de se démarquer afin d'établir un lien de confiance avec le visiteur ou le client. Il faut savoir s'adapter à chaque individu. Il est donc important d'offrir une approche personnalisée et efficace.

**Voici quelques questions qu'il importe de se poser :**

- Comment sera géré l'accueil réservé aux visiteurs?  
(Par qui, où et comment?)
- Quelle expérience veut-on faire vivre aux visiteurs?  
(Voir aussi à ce sujet la fiche « [Interprétation et expérience client](#) ».)
- Que voulez-vous que le visiteur retienne de son passage dans votre établissement?  
(Voudra-t-il suggérer votre établissement à d'autres personnes?)

Bon nombre de documents ou d'activités de formation peuvent contribuer à parfaire vos connaissances et vous aider à mettre en pratique les notions d'accueil et de service à la clientèle. L'approche la plus connue est certainement celle des 5A (Appel, Accueil, Animation, Activation, Ancrage).

# CONDITIONS GAGNANTES

## L'approche des 5A, appliquée à l'agrotourisme

### ■ L'APPEL

- L'entreprise est facile à trouver (affiche, enseigne, dépliant).
- L'information relative à l'établissement agrotouristique est à jour (site Web, médias sociaux, guide touristique et images de marque régionales).
- La qualité de l'accueil et le service à la clientèle débutent dès la recherche d'information par la clientèle, sur le site Web notamment. La présentation doit être claire et de qualité. (Voir la fiche « Qualité » [volet commercialisation numérique](#).)
- La publicité est suffisante et le site Web est bien référencé. (Voir la fiche « [Marketing, communication et mise en marché](#) ».)

### ■ L'ACCUEIL

- L'information sur les visites proposées est disponible et claire : visite guidée, heures, durée, ce qui est ouvert ou fermé, etc.
- Le personnel est courtois et renseigné (les employés connaissent l'établissement et son environnement, les produits qui sont offerts et leurs dérivés ainsi que le milieu local et régional, par exemples les autres attraits touristiques, les autres entreprises, le réseau routier, etc.).

### ■ L'ANIMATION

- Le personnel est formé et un protocole d'animation est mis en place.
- On trouve des panneaux d'interprétation sur place.
- Il est possible de participer à des activités ou d'assister à des démonstrations (stimuler les cinq sens).
- L'entreprise possède du matériel et de l'équipement adéquats et en quantité suffisante (brouettes, paniers, moyen de transport sécuritaire, etc.).

### ■ L'ACTIVATION

- Il y a une boutique de vente à la ferme (achat des produits fabriqués à la ferme).
- Des facilités de paiement sont offertes aux clients (cartes de débit, crédit, etc.), permettant une dépense imprévue pour un produit coup de cœur.
- L'entreprise propose des activités connexes qui ne sont pas liées à l'objet principal de ses activités (minifermes où il est possible de nourrir les animaux, casse-croûte santé, labyrinthe, etc.).

### ■ L'ANCRAGE

- On invite la clientèle pour une prochaine visite (primeur, nouveau produit, activités spéciales, etc.).
- L'entreprise offre un souvenir (image évoquant l'entreprise, dessin thématique à colorier pour les enfants, etc.).
- On recueille les coordonnées des clients ou des visiteurs.

## RAPPEL

Il existe plusieurs façons pour vous aider à mesurer la satisfaction de la clientèle. Par exemple, vous pouvez recueillir les adresses courriel afin d'envoyer un sondage d'appréciation. Vous pouvez aussi laisser une boîte à suggestions ou tenir un registre des visites. Le suivi après-vente aide à améliorer les points faibles et à maintenir le contact avec la clientèle afin de l'inciter à revenir.

## RAPPEL

Pour surprendre la clientèle, il faut offrir une animation de qualité et dynamique à chaque étape de l'expérience client. Plus l'animation se démarque, plus les clients seront reconnaissants et motivés à partager leur expérience avec les autres. Il est donc essentiel d'avoir des employés compétents qui ont à cœur le succès de l'entreprise.

## ASTUCE

Les clients sont souvent plus intéressés à répondre à un sondage lorsqu'ils peuvent en retirer quelque chose. Par exemple, vous pouvez offrir un bon de réduction sur une prochaine visite ou sur un prochain achat en guise de remerciements.



# UN ESPACE BIEN AMÉNAGÉ POUR DES VISITEURS CHARMÉS

Un lieu bien aménagé donne un accès commode au visiteur et lui permet de s'orienter aisément sur les lieux. Le poste d'accueil ou l'entrée principale sont faciles à trouver et des indications claires permettent de se repérer aisément dans le bâtiment ou sur le terrain. Le plan d'aménagement doit refléter l'authenticité de votre établissement en mettant en valeur les atouts naturels et les qualités architecturales. Dans leur ensemble, les constructions et l'aménagement des lieux doivent s'intégrer harmonieusement au milieu environnant.

Tenez compte des agrandissements futurs dans le plan d'aménagement et les projets de construction. Bien qu'une entreprise démarre généralement de façon modeste, il est prudent de prévoir des espaces d'agrandissements pour le futur.

## CONDITIONS GAGNANTES

### Cinq atouts pour un aménagement réussi :

- Un stationnement accessible
  - Proximité du poste d'accueil
  - Drainage facile et efficace
  - Dimensions adaptées à l'achalandage
  - Accès aisé pour les personnes à mobilité réduite
  - Signalisation claire
- Un site attractif
  - Aménagement paysager
  - Aire de repos et abri en cas d'intempéries
  - Décoration en harmonie avec le thème et les valeurs de l'entreprise
  - Éclairage adéquat dans la boutique et les lieux de rassemblement
- Un accueil chaleureux
  - Plan des lieux affiché et indiquant les activités possibles
  - Accès à une sonnette ou à un moyen de communication en cas d'absence du personnel
  - Information concernant les animaux de compagnie (acceptés s'ils sont tenus en laisse, règles à suivre pour satisfaire leurs besoins, etc.)
- Des affiches claires
  - Indication de la période et des heures d'ouverture
  - Facilement visibles de la route et indiquant succinctement ce que vous offrez, par une image ou en quelques mots
- Propreté
  - Poubelles à disposition
  - Toilette et lavabo facilement accessibles

## RAPPEL

Avant d'entreprendre des travaux, mettez votre plan à jour et présentez-le aux autorités compétentes. L'inspecteur municipal ou le service d'urbanisme vérifiera si votre projet respecte la réglementation municipale en vigueur. (Voir aussi la fiche « [Réglementation et permis](#) ».)

## ASTUCE

Quand vous déterminez l'emplacement des lieux de rassemblement, n'oubliez pas de tenir compte des particularités visuelles et sonores des alentours (ex. : beauté d'un étang à proximité, cris d'un chien aboyeur, bruit d'un séchoir à foin, etc.). En faisant preuve de prévenance, vous permettrez à la clientèle de profiter paisiblement des lieux, notamment dans les moments d'attente.



# PRÉVENIR PLUTÔT QUE GUÉRIR!

Assurer la sécurité de vos visiteurs, c'est essentiel. Vous devez considérer cet enjeu comme votre priorité. Un simple râteau qui traîne peut être dangereux pour des enfants. De plus, les animaux de compagnie ne plairont pas à tout le monde et pourraient faire paniquer certaines personnes. Ainsi, pendant les heures d'ouverture, veillez à ranger tout ce qui pourrait nuire à la sécurité ou au bien-être de vos clients.

Dès que les activités d'une entreprise changent, la personne responsable doit immédiatement informer son assureur afin que ces nouvelles activités et les risques inhérents soient couverts par le contrat d'assurance. Les prix varieront généralement selon la nature de l'activité et des risques qui y sont associés.

## UN ÉTABLISSEMENT SÉCURITAIRE EN DIX POINTS, C'EST :

- un ratio adéquat de personnel formé en secourisme et en réanimation cardiaque
  - avoir un défibrillateur à disposition
- un téléphone accessible (si le réseau de téléphonie mobile n'est pas disponible)
- une [trousse de Premiers soins complète](#), aisément repérable et accessible
- des consignes de sécurité écrites
  - visibles et explicites
  - connues des employés
  - expliquées aux visiteurs (selon les activités offertes)
- des sorties de secours clairement signalées
  - prévoir des extincteurs et des avertisseurs de fumée conformes et fonctionnels placés aux endroits stratégiques
- une gestion de la circulation de la machinerie agricole sécuritaires
  - des allées de circulation clairement identifiées
  - un plan de circulation
- des clôtures et des barrières élevées aux zones appropriées
  - les adapter aux besoins des animaux ou aux espaces réservés au personnel
- des aires de jeu et de repos sécuritaires
  - avoir un équipement en bon état et bien fixé, et conforme aux recommandations de [l'Institut national de santé publique du Québec](#)
- des lieux d'entreposage et une remise fermée à clé
  - pour les produits dangereux (ex. : pesticides)
  - pour la machinerie et les outils
- des animaux domestiques sous confinement

## UN OUTIL PRÉVENTIF POUR RÉAGIR RAPIDEMENT

Un plan de mesures d'urgence vous permettra de réagir rapidement et efficacement à des situations dangereuses. Ce plan doit être connu des employés et mis à jour de façon périodique. Pour valider votre plan de mesure d'urgence, demandez l'avis du service d'incendie de la municipalité.

## AVANTAGES D'UN PLAN DE MESURE D'URGENCE ADÉQUAT :

- Déterminer les risques
- Assurer la sécurité des travailleurs
- Intervenir rapidement et de façon sécuritaire dans les situations critiques ou difficiles
- Définir les rôles et les responsabilités des personnes appelées à intervenir
- Réduire l'ampleur des répercussions de la situation d'urgence
- Prendre les bonnes décisions dans des circonstances susceptibles de compromettre la sécurité d'autrui
- Servir de balise et inspirer confiance tant au personnel des secours d'urgence qu'au public

### À SAVOIR

La protection générale d'assurance responsabilité civile garantit généralement les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré. Il est primordial de prendre ce type d'assurance pour les entreprises agrotouristiques. Les conditions et les protections particulières seront précisées par votre assureur.

# ORGANISATIONS ET INFORMATION UTILES

## **Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)**

- **Section « Agrotourisme »**  
Source de renseignements et de liens utiles pour réaliser vos projets de démarrage ou d'expansion dans ce secteur d'activité.
- **Fiches du Pense-bête de l'agrotourisme**  
Huit fiches thématiques pour soutenir le démarrage d'une activité agrotouristique et le perfectionnement de votre entreprise.
- **Fiches « Qualité »**  
Ces fiches sont regroupées par thème; elles ont pour objet l'amélioration de l'offre agrotouristique et de la mise en marché de proximité.
- **Permis du MAPAQ**  
Information générale des différents permis délivrés par le Ministère et exigés pour certaines productions ou des activités commerciales.

## **Les réseaux Agriconseils**

Programme de services-conseils subventionné destiné à la clientèle agricole. Il est possible d'obtenir une aide financière en relation avec l'agrotourisme, notamment pour établir un diagnostic ou définir un plan de commercialisation.

## **Agri-Réseau**

Réseau de veille lié au secteur bioalimentaire. Une multitude de documents se trouvent dans le site Web; ils y sont déposés par les spécialistes de différents domaines d'importance. Il est possible de s'inscrire pour recevoir une infolettre, en fonction de ses préférences.

- **« Les 5A – cinq étapes pour une approche client rentable! »**  
Rendez-vous agroalimentaire de l'Outouais; présentation préparée par M. Normand Bourgault.

## **Tables de concertation bioalimentaire du Québec (TCBQ)**

Ces tables contribuent au développement de leur région par la concertation des acteurs du secteur bioalimentaire.

## **Commission de protection du territoire agricole du Québec (CPTAQ)**

Le site Web de la CPTAQ contient des renseignements sur la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles. On y trouve le formulaire de demande d'autorisation (pour une modification des activités) ainsi que le guide d'accompagnement pour remplir la demande d'autorisation.

## **Ministère des Transports**

Signalisation routière en relation avec les « panneaux bleus ».

- **Panneau bleu**  
Programme gouvernemental de signalisation touristique.

## **Ministère du Tourisme**

Signalisation routière et touristique et circuits touristiques.

## **Régie des alcools, des courses et des jeux**

Lois et règlements touchant l'alcool.

## **Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail**

Trousse de Premiers soins.

## **Ministère de la Sécurité publique**

Divers renseignements en matière de sécurité civile, notamment en cas de sinistre ou d'incendie.

## **Institut national de santé publique du Québec**

Site Web général en relation avec la santé publique.

- **Guide des aires et appareils de jeu**  
Guide pour la création d'aires de jeu satisfaisant aux nouvelles normes canadiennes.

## **Ambulance Saint-Jean**

Trousse de Premiers soins et formation en secourisme.

*Dans le cadre de la lutte contre la COVID-19, nous vous invitons à prendre connaissance des mesures sanitaires à respecter dans le site Web [quebec.ca/coronavirus](http://quebec.ca/coronavirus).*