

GUIDE-QUALITÉ EN TOURISME GOURMAND

Outil pour améliorer l'expérience-client



MAURICIE
2015
Deuxième édition

Mise en contexte

Ce guide est l'initiative du Comité régional en agrotourisme et en tourisme gourmand de la Mauricie et le fruit d'une réflexion collective amorcée en 2011. Le Comité régional a été redémarré en avril 2012.

Ce guide sert à doter les entreprises en tourisme gourmand d'un standard de qualité afin d'accroître la qualité de l'expérience-client des visiteurs de l'entreprise. Il s'adresse aux entreprises légalement constituées qui respectent l'ensemble des lois et règlements applicables aux niveaux municipal, provincial et fédéral lorsqu'applicable. Ces entreprises doivent également posséder tous les permis d'exploitations nécessaires au fonctionnement de l'établissement touristique et les afficher en permanence dans un endroit visible au public.

Le guide est présenté à la manière d'un aide-mémoire vous permettant de cocher les critères que vous appliquez déjà dans votre entreprise. À la toute fin du document, nous vous présentons une liste de bonnes pratiques qui peuvent vous permettre de faire connaître votre entreprise et d'offrir une expérience client bonifiée. Vous y trouverez également une liste de personnes ressources pouvant vous guider dans vos démarches en tourisme gourmand. N'hésitez pas à les joindre pour valider votre conformité au guide de qualité.

Objectifs

Le guide de qualité en tourisme gourmand vise à :

- ✓ Permettre aux entreprises d'améliorer leur qualité d'accueil afin de répondre aux standards de qualité généralement reconnus par les spécialistes;
- ✓ Permettre aux entreprises de garantir à leurs clients qu'elles ont le souci de la qualité;
- ✓ Garantir le niveau de qualité de l'ensemble des entreprises de tourisme gourmand de la Mauricie auprès de la clientèle;
- ✓ Répondre aux attentes de la clientèle en plaçant le client au cœur des préoccupations des entreprises de la Mauricie;
- ✓ Doter les entreprises actuelles et futures d'un guide de qualité adapté aux caractéristiques particulières de la Mauricie.



TOURISME GOURMAND

Selon sa définition, le tourisme gourmand est la découverte par une clientèle touristique d'un territoire à travers des expériences culinaires distinctives et par des activités agrotouristiques et bioalimentaires mettant en valeur le savoir-faire de ses artisans et permettant d'apprécier les produits et les plats qui leurs sont propres (Groupe de concertation sur l'agrotourisme au Québec, 2013).

Par exemple, l'établissement peut être une table champêtre ou un restaurant qui s'approvisionne en produits locaux et régionaux et qui les met en valeur dans ses menus. L'établissement peut aussi être une entreprise qui produit de façon artisanale un produit distinctif du terroir et qui attire une clientèle touristique.

L'entreprise doit se démarquer dans l'offre de tourisme gourmand régionale par une relation de qualité constante avec sa clientèle et par plusieurs autres critères listés ci-après.

Critères préliminaires et obligatoires à l'accueil de clients

Cochez les critères que votre établissement satisfait.

- Disposer d'une assurance responsabilité civile adaptée aux activités qu'il propose (minimum de 2 millions \$) et détenir les **permis adéquats**.
- Posséder minimalement une présence web (ex. site Internet, blogue ou page Facebook) présentant des renseignements à jour (horaires, produits et services offerts, etc.). Idéalement, l'entreprise fournit une adresse courriel pour communiquer avec les clients. Elle les consulte régulièrement et y répond dans un délai raisonnable.
- Afficher clairement à l'entrée de sa porte principale ses heures d'ouverture et **les respecter**.
- Disposer d'un téléphone fonctionnel et aisément accessible en tout temps. Il dispose également d'une boîte vocale et s'assurer de retourner les appels dans un délai raisonnable.
- S'assurer d'une salubrité et d'une hygiène maximales de l'ensemble des lieux en tout temps et d'une présentation soignée (poubelles vides, toilettes propres, etc.).
- Disposer de toilettes en quantité suffisante et accessibles en tout temps et idéalement, adaptées aux personnes à mobilité réduite.
- S'assurer de la sécurité des lieux tant pour sa clientèle que pour les professionnels qui y travaillent.
- Disposer d'une trousse de premiers soins complète, clairement identifiée et accessible en tout temps.
- Tenir à l'écart du public tout produit potentiellement toxique ou dangereux.
- Respecter l'offre de produits et/ou services qu'il s'est engagé à offrir.
- Disposer en tout temps d'au moins une personne-ressource possédant un cours de secourisme en règle.
- L'ensemble du personnel desservant la clientèle de l'établissement parle français et utilise un langage respectueux.
- Proposer toute l'année des plats ou des produits à saveur locale sauf en cas de rupture d'approvisionnement dont l'entreprise ne serait pas responsable.
- Identifier clairement et mettre en valeur les fournisseurs en produits régionaux de la région dans son menu ou dans son offre.
- Informer clairement les visiteurs de la présence potentielle d'allergènes dans les produits offerts.

Actions fortement recommandées

Cochez les critères que votre établissement satisfait.

- Mettre à disposition des visiteurs des cartes d'affaires ou des dépliants indiquant l'ensemble des coordonnées.
- Afficher une signalisation claire et adéquatement entretenue de l'établissement.
- Aménager de façon soignée l'établissement et ses alentours.
- Disposer d'un accès aux personnes à mobilité réduite en tout temps.
- Avoir des espaces adaptés aux familles (tables à langer, tables de pique-nique, micro-ondes, etc.).
- Disposer d'un stationnement clairement indiqué et sécuritaire en tout temps.
- Disposer d'un nombre d'employés suffisant ayant les connaissances et les compétences nécessaires pour informer les visiteurs ainsi qu'une aptitude démontrée à communiquer.
- Adhérer à Tourisme Mauricie et à votre Office de tourisme local.
- Devancer les demandes de sa clientèle en valorisant l'information sur les produits régionaux (ex. dans ses menus) en indiquant le lieu où sont produits les aliments et le mode de production biologique s'il y a lieu.
- Proposer et mettre en valeur au moins une boisson alcoolisée ou non alcoolisée produite en Mauricie lorsqu'applicable (restaurant)
- Demander au personnel de l'établissement de s'abstenir en tout temps de manger, de boire, de fumer et de mâcher de la gomme en présence de visiteurs.
- Demander au personnel d'afficher une tenue vestimentaire adéquate.
- Disposer en tout temps d'au moins une personne maîtrisant la base de la langue anglaise disponible pour répondre aux visiteurs.
- Tenir éclairé l'ensemble de la zone accessible aux visiteurs lorsque la visibilité le nécessite.
- Mettre à la disposition de sa clientèle un formulaire d'appréciation anonyme des produits et services qui lui ont été offerts ainsi qu'une boîte afin de recueillir les formulaires complétés. Le formulaire devrait également donner la possibilité aux visiteurs de suggérer des nouvelles idées de produits et/ou services à l'établissement.
- Consulter régulièrement les fiches commentaires, tenir compte des commentaires et adapter les installations et besoins, lorsque pertinents et applicables.

Bonnes pratiques

Pour votre entreprise

Cochez les critères que votre établissement satisfait.

- Être clairement indiqué sur toutes les routes donnant accès à votre établissement.
- Être connu des principaux établissements susceptibles d'accueillir des touristes dans la région (hôtels, restaurants, dépanneurs) et offrez-leur d'y laisser des dépliants promotionnels.
- Être répertorié dans les outils promotionnels de la région et au Québec (ex. guides touristiques, sites Internet et autres) de Tourisme Mauricie, des Offices de tourisme, de l'Association de l'Agrotourisme et du Tourisme gourmand (Terroir et Saveurs), etc.
- Mettre en valeur (sur votre site Internet et vos outils promotionnels) ce qui vous distingue des autres établissements (histoire, approche, modes de production, honneurs reçus, etc.).
- Participer à des événements régionaux (foires agricoles, marchés publics, etc.).
- Prioriser les produits respectueux de l'environnement.
- Posséder des bacs spécifiquement pour les matières recyclables et lorsque c'est possible, pour les autres matériaux (compostage).
- Établir des liens avec d'autres entreprises de la région qui peuvent compléter votre offre en tourisme gourmand, afin de vous référer entre vous (le dépliant présentant les microbrasseries de la Mauricie est un bon exemple).
- Posséder un plan marketing.
- Analyser les formulaires d'appréciation de votre clientèle et prendre les mesures nécessaires afin d'améliorer en continu vos produits et/ou services.
- Référencer votre site Internet sur les moteurs de recherche (campagne *Adwords*¹).
- Localiser votre entreprise en donnant un lien vers *Google Maps* sur votre site Internet.

¹ **Google AdWords** ou **AdWords** est la régie publicitaire de *Google*. Celui-ci affiche des annonces ou bannières publicitaires, qui sont ciblées en fonction des mots-clés que tape l'internaute ou en fonction de son comportement de navigation. Les annonceurs paient lorsque l'internaute clique sur la publicité.

Bonnes pratiques

Pour vos clients

Cochez les critères que votre établissement satisfait.

- Permettre aux clients de payer par carte de débit et/ou crédit.
- Rendre vos clients fidèles en leur demandant leurs coordonnées afin de pouvoir leur envoyer de l'information et des offres promotionnelles par courrier ou par courriel.
- S'assurer de répondre dans un délai raisonnable aux gens qui vous contactent par téléphone et courriel.

Personnes-ressources pour développer vos services de tourisme gourmand

Vous avez des questions pour aller plus loin ?

Organismes locaux

MRC de Maskinongé

Téléphone : 819-228-9461

Courriel : mrcinfo@mrc-maskinonge.qc.ca

Site Internet : www.mrc-maskinonge.qc.ca

Ville de Shawinigan

Téléphone : 819-536-7200

Courriel : information@shawinigan.ca

Site Internet : www.shawinigan.ca

Innovation et Développement Économique Trois-Rivières

Contact : Marie-Line Sauvé, commissaire au développement touristique et agente agricole

Téléphone : 819-374-4061, poste 5131

Courriel : mlsauve@idetr.com

Site Internet : www.idetr.com

MRC des Chenaux

Contact : Lionel Arseneault, agent de développement du territoire

Téléphone : 819-840-0704, poste 2223

Courriel : larsenault@mrcdeschenaux.ca

Site Internet : www.mrcdeschenaux.ca

MRC de Mékinac

Téléphone : (418) 365-5151

Site Internet : www.regionmekinac.com

SADC Centre-de-la-Mauricie

Contact : Simon Charlebois, directeur général

Téléphone : 819-537-5107, poste 205

Courriel : scharlebois@sadccm.ca

Site Internet : www.sadccm.ca

SADC Haut-St-Maurice


Contact : Chantal Fortin, directrice générale

Téléphone : 819-523-4227

Courriel : cfortin@ciril.qc.ca
Site Internet : www.sadchsm.qc.ca

SADC Maskinongé

Contact : Marie-Pier Bédard, conseillère en développement local et durable
Téléphone : 819-228-5921, poste 3820
Courriel : mbedard@sadcmaskinonge.qc.ca
Site Internet : www.sadcmaskinonge.qc.ca

 *La SADC a produit un bottin web des ressources de la MRC pour vous aider à constituer vos outils de promotion.*

SADC Vallée de la Batiscan

Contact : Gilles Mercure, directeur général
Téléphone : 418-328-4200, poste 222
Courriel : gmercure.sadcvb@cgocable.ca
Site Internet : www.sadcvb.ca

Tourisme Haut St-Maurice

Contact : Valérie Fortin, directrice tourisme et pourvoiries
Téléphone : 819-678-8800
Courriel : vfortin@ville.latuque.qc.ca
Site Internet : www.tourismehsm.qc.ca

Tourisme Shawinigan

Contact : Andréanne Boisvert, coordonnatrice communication et marketing
Téléphone : 819-537-7249, poste 23
Courriel : andreanne@tourismeshawinigan.com
Site Internet : www.tourismeshawinigan.com

Ville de La Tuque

Téléphone : 819 523-8200
Site Internet : <http://www.ville.latuque.qc.ca/>

Organismes régionaux

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ), direction régionale de la Mauricie

Contact : Jessy Leblond, conseillère en développement régional
Téléphone : 819-371-6761, poste 4618
Courriel : jessy.leblond@mapaq.gouv.qc.ca
Site Internet : www.mapaq.gouv.qc.ca

Réseau Agriconseils Mauricie

Contact : Anne Gagné, responsable régionale
Téléphone : 819-378-7421
Courriel : agagne@agriconseils.qc.ca
Site Internet : www.agriconseils.qc.ca

Collectif régional en formation agricole (CRFA)

Contact: Nicole Tanguay, répondante en formation agricole
Téléphone : 819-371-2712, poste 242
Courriel : ntanguay@upa.qc.ca
Site Internet : www.formationagricole.com

Plan de développement de l'agriculture et de l'agroalimentaire de la Mauricie (PDAAM)

Contact : Patricia Lamy, coordonnatrice
Téléphone : 819 691-4969, poste 264
Courriel: patricia.lamy@cre-mauricie.qc.ca

Tourisme Mauricie

Contact : Marie-Josée Savard, coordonnatrice marketing et développement
Téléphone : 819-536-3334, poste 228
Courriel : msavard@tourismemauricie.com
Site Internet : www.tourismemauricie.com

Fédération de l'Union des producteurs agricoles de la Mauricie (UPA)

Contact : Jean-Sébastien Dubé (en remplacement de Josée Tardif)
Téléphone : 819-378-4033, poste 249
Courriel : jeansdube@upa.ca (en remplacement de jtardif@upa.qc.ca)
Site Internet : www.upacestmoi.ca

- ! *La Fédération de l'UPA de la Mauricie possède un service pour soutenir les entreprises dans la gestion des ressources humaines (diagnostic et analyses, création d'outils pour standardisation de procédures, recrutement)*
Ressources : Martine Paris, Chef d'équipe et conseillère en gestion des ressources humaines
Téléphone : 819-378-4933, poste 234
Courriel: mparis@upa.qc.ca
- ! *La Fédération de l'UPA de la Mauricie possède un service pour soutenir les entreprises dans leurs communications (point de presse, communiqués, dépliants, publicités).*
Ressource : Ève Mercier
Téléphone : 819-378-4933, poste 233
Courriel : emercier@upa.qc.ca

Remerciements

Nous aimerions remercier les personnes impliquées précédemment au sein du comité et celles qui y siègent actuellement :

Patricia Lamy (PDAAM), Geneviève Thériault (MAPAQ), Jessy Leblond (MAPAQ), Gaétane Beaumier (Ferme Éthier, Les fruits soleil), Catherine Gélinas (Passion Lavande), Alex Dorval (Le temps d'une pinte), Anne-Marie Charest (Musher Manitou), André Auger (UPA Mauricie), Josée Tardif (FUPAM, congé de maternité – 2014, remplacée par Jean-Sébastien Dubé), Pascale Plante (CLD de Maskinongé), Lionel Arseneault (MRC des Chenaux), Valérie Lalbin (Tourisme Shawinigan), Marie-Line Sauvé (Tourisme Trois-Rivières), Marie-Josée Savard (Tourisme Mauricie), Patrick Lupien (Syndicat des producteurs de bois, filière mycologique), Marie-Pier Bédard (SADC Maskinongé - remplacée par Julie Lemieux pour son congé de maternité, septembre 2014 à 2015), Anaïs Laurent (Tourisme Mauricie), Anne Gagné (Réseau AgriConseils), Raphaël Fort (Miels des Trois-Rivières) et Marianne Mathis, coordonnatrice du projet agrotouristique.