



# Lignes directrices concernant le Programme de mentorat pour entreprises touristiques

Document mis à jour en juillet 2016

# Table des matières

Introduction : Qu'est-ce que le Programme de mentorat pour entreprises touristiques?	2
Buts du programme	2
Définition d'« entreprise touristique »	2
Administration du programme	3
Structure du programme	3
Critères d'admissibilité	4
Thèmes prioritaires du programme	4
Conduite professionnelle et conflits d'intérêts	5
Exigences générales pour le remboursement de frais	5
Coûts admissibles	6
Processus d'examen des demandes de participation – Sélection des mentorés	6
Processus d'appel	7
Envoi des avis aux demandeurs retenus	7
Nombre de mentorats disponibles	7
Rapports et suivi	8

## Introduction : Qu'est-ce que le Programme de mentorat pour entreprises touristiques?

Le Programme de mentorat pour entreprises touristiques fournit à des exploitants d'une entreprise touristique aux TNO (les mentorés) l'occasion de parfaire leurs connaissances et de profiter des conseils précieux de personnes expérimentées (les mentors).

Le fait d'obtenir l'éclairage d'un mentor peut être un facteur de réussite pour un entrepreneur du domaine touristique. En effet, les mentors partagent leur expérience et leurs connaissances et fournissent du soutien et de l'encouragement pour aider les entrepreneurs à demeurer concentrés sur ce qui importe pour le succès de l'entreprise. Grâce au Programme de mentorat pour entreprises touristiques, les entrepreneurs moins expérimentés peuvent acquérir des compétences utiles en affaires, parfaire leur leadership et élargir leur réseau pour aider à optimiser leur potentiel, avec l'objectif général de connaître du succès par eux-mêmes et de diriger une entreprise prospère.

Le processus de mentorat implique que le mentoré doit se rendre chez le mentor, ou vice versa, ou encore que les deux parties communiquent par les moyens modernes (téléphone, courriel, Skype) – ou une combinaison de tout cela.

## Buts du programme

Voici les buts de ce programme :

- Fournir les ressources nécessaires pour renforcer le secteur touristique aux TNO, en développant les compétences et en améliorant les connaissances commerciales des personnes qui œuvrent dans ce domaine;
- Procurer à des exploitants d'entreprises touristiques des TNO l'occasion d'apprendre de personnes expérimentées (bien au fait des réalités du secteur) et de profiter des conseils de ces mentors;
- Améliorer les capacités de l'industrie touristique ténoise, sur le long terme, en fournissant des ressources et des occasions pour que les entreprises touristiques locales apprennent des entrepreneurs expérimentés du secteur;
- Faciliter le transfert de connaissances entre des professionnels chevronnés et la relève.

## Définition d'« entreprise touristique »

Aux fins du présent programme, on définit une entreprise touristique comme étant une *entreprise qui dépend des visiteurs ou des touristes pour générer une part importante de ses revenus*. Ainsi, sont considérés comme des entreprises touristiques les hôtels, les restaurants, les entreprises de divertissement, etc. qui comptent des voyageurs dans leur clientèle.

Aux fins du financement offert dans le cadre de ce programme, l'industrie du transport aérien a été exclue de la définition d'« entreprise touristique ».

## Administration du programme

*Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest; ministère de l'Industrie, du Tourisme et de l'Investissement (MITI)*

Le MITI fournit du soutien à la création d'emplois ainsi que des possibilités de formation afin de favoriser la croissance économique un peu partout aux Territoires du Nord-Ouest (TNO). Le MITI dispose d'agents régionaux du tourisme qui se chargent de discuter des projets soumis par les entrepreneurs, d'aider ceux-ci à remplir le formulaire approprié et à s'assurer que le formulaire est dûment rempli avant d'être soumis officiellement.

Un comité responsable du programme de mentorat a également été formé au sein du MITI. Ces fonctionnaires jouent un rôle clé dans la sélection des candidats qui se sont montrés intéressés.

*Service d'assistance canadienne aux organismes (SACO)*

Le SACO est un organisme de développement économique ayant pour mission de favoriser la croissance économique au Canada et à l'étranger. L'organisme compte plus de 50 ans d'expérience en mentorat; il a mené à bien plus de 50 000 mandats dans 122 pays.

Le SACO, chargé d'administrer le processus de mentorat, collabore avec le MITI pour affecter des mentors qui conviendront aux participants.

## Structure du programme

Le Programme de mentorat pour entreprises touristiques comporte deux volets :

### **Volet 1 :**

*Exploitants individuels d'une entreprise touristique*

Ce volet découle du partenariat entre le MITI et le SACO. Des fonctionnaires du MITI et des représentants du SACO examinent les candidatures en fonction de certains critères, afin de choisir les mentorés qui prendront part au programme (qui bénéficieront des conseils d'un mentor).

### **Volet 2 :**

*Observation des pratiques exemplaires, à l'intention de groupes*

Le volet 2 est réservé à des groupes d'entrepreneurs ou de gestionnaires de projets touristiques communautaires qui souhaitent rendre visite à une entreprise touristique reconnue pour l'excellence de ses pratiques. Ce sont les agents régionaux du tourisme

qui sélectionnent les groupes. Ces groupes auront l'occasion d'aller rencontrer des représentants des entreprises ciblées et de prendre connaissance en personne de leurs pratiques de gestion exemplaires. La sélection des groupes se fait par suite de l'examen des projets soumis.

## Critères d'admissibilité

### Mentorés

#### *Volet 1 :*

Pour être admissible, l'exploitant d'une entreprise touristique doit satisfaire à ces critères :

- résider aux Territoires du Nord-Ouest (TNO);
- détenir un permis valide d'exploitant d'entreprise touristique ou avoir une entreprise touristique aux TNO;
- être légalement autorisé à exploiter une entreprise aux TNO;
- disposer d'un plan d'affaires.

#### *Volet 2 :*

Pour être admissibles, les exploitants d'une entreprise touristique membres du groupe demandeur doivent satisfaire à ces critères :

- résider aux Territoires du Nord-Ouest;
- détenir un permis valide d'exploitant d'entreprise touristique ou être une entreprise, un collectif ou un organisme touristique aux TNO.

### Mentors

#### *Volet 1 :*

C'est le SACO qui détermine les critères et les normes d'admissibilité pour les mentors – et qui choisit les mentors proposés aux candidats retenus.

#### *Volet 2 :*

Le MITI déterminera les critères en fonction desquels on jugera qu'une entreprise touristique a d'excellentes pratiques de gestion, dignes d'être montrées en exemple. Les groupes demandeurs peuvent aussi suggérer une entreprise du secteur touristique à qui ils aimeraient rendre visite s'ils croient qu'ils peuvent en tirer des apprentissages utiles.

## Thèmes prioritaires du programme

Dans le cadre du Programme de mentorat pour entreprises touristiques, les mentors affectés aux entreprises retenues aideront les entrepreneurs à l'égard des aspects prioritaires suivants :

## **Volet 1 :**

- Marketing
- Développement de produits
- Conditionnement et tarifs des produits
- Planification commerciale
- Gestion des finances
- Gestion des ressources humaines
- Technologie et pratiques commerciales
- Gestion du rendement commercial

## **Volet 2 :**

- La préférence sera accordée aux entreprises qui excellent dans au moins trois domaines parmi ceux qui sont énumérés ci-dessus.

## **Conduite professionnelle et conflits d'intérêts**

- Les mentors et les mentorés devront accepter les modalités présentées par le MITI et le SACO avant d'entreprendre le processus de mentorat.
- Il est défendu aux mentors de retirer quelque avantage commercial que ce soit de leurs activités de mentorat.
- Le mentor et le mentoré décideront ensemble de ce que va inclure le processus de mentorat, en vertu des lignes directrices du programme et en fonction de ce qui est approuvé par le SACO.
- Le mentor et le mentoré conviennent que les renseignements partagés durant le processus de mentorat sont confidentiels.

## **Exigences générales pour le remboursement de frais**

La participation à ce programme ne coûte rien. En fait, un soutien financier est fourni aux mentorés et aux mentors approuvés pour faciliter leur participation. Les lignes qui suivent présentent les coûts admissibles au soutien financier ainsi que les détails sur le remboursement (ces remboursements se font en vertu de l'entente de financement).

### **Volet 1 :**

- Le financement couvre les coûts jusqu'à concurrence de 5 500 \$ par personne, en vertu d'une entente conclue entre le SACO et le MITI.
- Le SACO rembourse le mentor au terme du mandat de mentorat, et ce, après avoir traité les reçus approuvés soumis par le mentor.

## Volet 2 :

- Les coûts engagés par le groupe seront couverts jusqu'à concurrence de 10 000 \$, en vertu d'un accord de contribution. Les coûts admissibles comprennent les billets d'avion, l'hébergement, les repas, le transport terrestre et les frais exigés par l'entreprise visitée.

Tant pour le volet 1 que pour le volet 2, l'entente de financement est valide pour un an. À noter que l'aide financière dépendra de la disponibilité des fonds et des approbations requises.

## Coûts admissibles

### Volet 1 :

- Les coûts admissibles sont déterminés dans l'entente entre le MITI et le SACO. Ces coûts peuvent comprendre les frais de déplacement pour aller au bureau du mentoré ou au bureau du mentor.

### Volet 2 :

- Les coûts admissibles comprennent les billets d'avion, l'hébergement, les repas, le transport terrestre et les frais exigés par l'entreprise visitée (ces derniers ne pouvant excéder 2 500 \$ par an).

## Processus d'examen des demandes de participation – Sélection des mentorés

### Volet 1 :

- Le MITI lance une fois par année un appel à propositions/candidatures et envoie un avis aux entreprises touristiques des TNO pour leur faire part de l'existence du programme. Il publie aussi l'information et les formulaires en lien avec le programme sur son site Web ([www.iti.gov.nt.ca](http://www.iti.gov.nt.ca)).
- Les entrepreneurs intéressés soumettent au MITI leur demande de participation au programme de mentorat.
- Le comité responsable du programme de mentorat (au MITI) examine les demandes reçues et procède à une sélection en fonction des critères établis. Le fait de satisfaire aux critères n'est pas une garantie de voir sa candidature retenue.
- Le MITI informe le SACO du nom des entrepreneurs retenus pour une participation au programme de mentorat. Le SACO avise ensuite ces personnes.

## Volet 2 :

- Les groupes intéressés soumettent leur projet à un agent régional du tourisme (du MITI) en indiquant le nom de l'entreprise touristique qu'ils souhaitent comme mentor, le cas échéant. Le comité responsable du programme de mentorat (au MITI) examine les demandes reçues et choisit les groupes qui répondent aux critères. Ce comité détermine aussi si l'entreprise proposée par le groupe demandeur répond aux critères d'excellence pour ce qui est de la gestion d'une entreprise touristique. Là encore, le fait de répondre aux critères (pour le groupe) n'est pas une garantie de voir sa proposition acceptée.
- Le choix des groupes qui seront mentorés et des entreprises qui seront des « mentors » est fait par le comité responsable du programme de mentorat et l'approbation finale de ce choix est faite par le directeur des parcs et du tourisme, MITI.

En fait, tant pour le volet 1 que pour le volet 2, l'approbation finale des mentorés et des mentors incombe au directeur des parcs et du tourisme, MITI.

## Processus d'appel

Dans le cas où un entrepreneur voit sa demande rejetée et qu'il n'est pas satisfait de cette décision du comité de sélection, l'entrepreneur peut faire appel en faisant part de son mécontentement par écrit. Il doit envoyer une lettre au sous-ministre adjoint du MITI, en résumant les raisons pour lesquelles il fait appel de la décision rendue par le comité.

## Envoi des avis aux demandeurs retenus

Tant pour le volet 1 que pour le volet 2, les candidats retenus seront informés par lettre, par courriel ou par téléphone, et ce, entre 4 et 8 semaines suivant la réception de leur demande de participation.

Le SACO prendra contact avec les mentorés retenus du volet 1 dès que le MITI lui aura fait part du nom de ces personnes.

## Nombre de mentorats disponibles

### Volet 1 :

Cinq personnes seront retenues comme mentorés, par année financière où des fonds sont disponibles pour ce programme.

### Volet 2 :

Deux groupes seront retenus, par année financière où des fonds sont disponibles pour ce programme.

## Rapports et suivi

Le comité responsable du programme de mentorat (au MITI) ainsi que le personnel du SACO évalueront continuellement la mise en œuvre et le succès du programme – et y apporteront des changements et des améliorations au besoin. Le comité et le SACO se réservent le droit de modifier le programme comme ils le jugent nécessaire ou approprié, en vue d’assurer la bonne marche constante de ce programme.

Au terme du processus de mentorat des participants au volet 1, le SACO communiquera avec les mentorés pour évaluer leur expérience et connaître leur avis sur le programme.

Pour le volet 2, les groupes seront tenus d’envoyer un rapport final au sujet de leur visite de l’entreprise modèle et des pratiques exemplaires qu’ils mettront en application dans leur propre entreprise.