



## PROGRAMME PRÊT POUR LES AFFAIRES, POUR LE COMMERCE ET POUR LA CROISSANCE : APERÇU DE LA DEMANDE

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de présenter une demande au titre du programme Prêt pour les affaires, pour le commerce et pour la croissance. Dans le présent document, vous trouverez un outil d'auto-évaluation qui vous aidera à déterminer si vous remplissez les conditions requises pour être considéré comme étant prêt pour les affaires, pour le commerce ou pour la croissance. Une fois la liste de contrôle remplie, soumettez-la à l'agent de développement touristique de votre région.

Pour que la norme soit considérée comme atteinte, tous les critères liés à la norme requis dans la demande doivent être remplis. La demande est divisée en cinq sections :

- Activités générales de l'entreprise
- Prestation de services – produit ou expérience
- Commercialisation
- Administration et gestion financière
- Viabilité de l'entreprise

Une fois votre demande soumise, l'agent de développement touristique de votre région l'examinera pour confirmer votre évaluation. Par exemple, si vous estimatez que vous respectez les critères relatifs à la tenue d'un site Web à jour, alors que vous n'avez pas de site Web, l'agent de développement touristique ajustera la note.

Si vous souhaitez passer à la norme supérieure, un agent de développement touristique de votre région vous rencontrera pour examiner votre demande; il vous fournira des informations et vous aidera à remédier aux aspects de votre demande qui ne respectent pas les normes requises pour la norme que vous souhaitez atteindre.

Un statut Prêt pour les affaires, pour le commerce ou pour la croissance ne devient valide qu'une fois approuvé par un agent de développement touristique. Si vous avez des questions concernant le processus, n'hésitez pas à contacter l'agent de développement touristique.

Région du Slave Nord	867-767-9212	<a href="mailto:Tourism_NorthSlave@gov.nt.ca">Tourism_NorthSlave@gov.nt.ca</a>
Région du Slave Sud	867-872-8046	<a href="mailto:Tourism_SouthSlave@gov.nt.ca">Tourism_SouthSlave@gov.nt.ca</a>
Région du Dehcho	867-695-7500	<a href="mailto:Tourism_Dehcho@gov.nt.ca">Tourism_Dehcho@gov.nt.ca</a>
Région du Sahtú	867-587-7171	<a href="mailto:Tourism_Sahtu@gov.nt.ca">Tourism_Sahtu@gov.nt.ca</a>
Région de Beaufort-Delta	867-678-8023	<a href="mailto:Tourism_BeaufortDelta@gov.nt.ca">Tourism_BeaufortDelta@gov.nt.ca</a>

Merci.

Nom de l'entreprise : \_\_\_\_\_

Prénom: \_\_\_\_\_ Nom: \_\_\_\_\_

#### COORDONNÉES

Résidence principale : \_\_\_\_\_

Ville/commune : \_\_\_\_\_ Territoire/Province : \_\_\_\_\_

Code Postale: \_\_\_\_\_

Tél: \_\_\_\_\_ e-mail : \_\_\_\_\_

Site internet (si disponible) : \_\_\_\_\_

#### Région(s) dans laquelle vous faites activité :

Slave Nord    Slave Sud    Sahtú    Dehcho    Beaufort-Delta

Nombre d'années d'activité : \_\_\_\_\_

#### Combien de personnes votre entreprise emploie-t-elle ?

À temps plein : \_\_\_\_\_ À temps partiel : \_\_\_\_\_ Saisonnier : \_\_\_\_\_

#### Réserve à l'usage interne :

Norme du PPACC atteinte :    Prêt pour les affaires    Prêt pour le commerce    Prêt pour la croissance

# Vue d'ensemble des normes du programme PACC

Le tableau suivant résume les normes du programme PACC (Prêt pour les affaires, Prêt pour le commerce, Prêt pour la croissance) du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest. Bien que ces normes s'alignent sur les normes communes à l'ensemble de l'industrie touristique mondiale, certaines d'entre elles ont été adaptées au mode de fonctionnement du secteur touristique des TNO. Les normes du programme PACC ont été réparties en cinq catégories spécifiques, à savoir (1) Activités générales de l'entreprise, (2) Prestation de services – produit ou expérience, (3) Commercialisation, (4) Administration et gestion financière, et (5) Viabilité de l'entreprise.

Légende du tableau ✓✓ = norme de l'industrie ✓ = recommandé

Critère	Prêt pour les affaires	Prêt pour le commerce	Prêt pour la croissance	Auto-évaluation			Évaluation de l'agent(e) de développement touristique
				Oui	Non	En cours	
Entreprise est en conformité avec le Registre des sociétés.	✓✓	✓✓	✓✓				
Entreprise possède toutes les licences, tous les permis et tous les certificats requis pour les domaines dans lesquels elle opère ses activités.	✓✓	✓✓	✓✓				
Entreprise est titulaire d'une licence d'exploitant d'entreprise touristique valide, au besoin.	✓✓	✓✓	✓✓				
Entreprise possède le niveau approprié d'assurance responsabilité civile.	✓✓	✓✓	✓✓				
<b>Documents de planification principaux</b>							
Entreprise dispose d'un plan de sécurité.	✓✓	✓✓	✓✓				
Entreprise dispose d'un plan de gestion des risques.		✓✓	✓✓				
Entreprise dispose d'un plan d'affaires et de commercialisation.	✓✓ Plan de base	✓✓ Plan d'affaires ou de commercialisation officiel	✓✓ Plan d'affaires ou de commercialisation officiel qui comprend une section sur les stratégies de distribution des produits touristiques				

Critère	Prêt pour les affaires	Prêt pour le commerce	Prêt pour la croissance	Auto-évaluation			Évaluation de l'agent(e) de développement touristique
				Oui	Non	En cours	
<b>Partenariats avec l'industrie</b>							
Adhésion active par l'entreprise à Tourisme TNO (et à d'autres organismes comme l'ATAC le cas échéant)		✓	✓				
Entreprise a une relation de travail établie avec des comptes clés de l'industrie touristique (grossistes et agences de tourisme réceptif).			✓✓				
<b>Section 2 : Prestation de services – produit ou expérience</b>							
<b>Service à la clientèle et fourniture des produits</b>							
Entreprise répond aux demandes de renseignements des clients dans un délai raisonnable	✓✓	✓✓ Répond en moins de 24 heures	✓✓ Répond en moins de 24 heures				
La qualité du produit ou du service fourni par l'entreprise est élevée de façon constante et reflète le professionnalisme attendu au sein de l'industrie.	✓✓	✓✓	✓✓				
Entreprise propose un plan B en cas d'intempérie ou d'autres problèmes perturbant le produit ou le service d'origine (le cas échéant).	✓✓	✓✓	✓✓				
Entreprise offre la possibilité de recueillir les commentaires des visiteurs.	✓✓	✓✓	✓✓				
Entreprise surveille les commentaires des clients et y répond par l'intermédiaire de ses comptes de réseaux sociaux.		✓✓	✓✓				
Entreprise un compte Tripadvisor.		✓	✓				

Critère	Prêt pour les affaires	Prêt pour le commerce	Prêt pour la croissance	Auto-évaluation			Évaluation de l'agent(e) de développement touristique
				Oui	Non	En cours	
<b>Équipement</b>							
Tous les équipements utilisés dans le cadre de l'activité ou du service proposé sont propres, en bon état et inspectés régulièrement.	✓✓	✓✓	✓✓				
Les clients sont renseignés et formés quant à l'utilisation correcte de l'équipement.	✓✓	✓✓	✓✓				
Tout équipement de sécurité requis est fourni, en bon état, et des instructions sont données quant à son utilisation correcte.	✓✓	✓✓	✓✓				
<b>Santé et sécurité</b>							
Des mesures de santé et de sécurité sont en place pour assurer la sécurité des clients.	✓✓	✓✓	✓✓				
Le matériel de premiers soins est à jour et à portée de main en cas de besoin.	✓✓	✓✓	✓✓				
Les services médicaux sont accessibles et les clients sont informés comment les contacter si nécessaire.	✓✓	✓✓	✓✓				
<b>Personnel et ressources humaines</b>							
Entreprise dispose d'un effectif suffisant pour mener les visites en fonction du nombre de visiteurs.	✓✓	✓✓	✓✓				
Le personnel a reçu une formation en matière de service à la clientèle et peut s'adapter aux changements potentiels (plan B).		✓✓	✓✓ La formation vise à répondre aux attentes des visiteurs internationaux.				
L'entreprises disposent de guides qualifiés pouvant mener des activités	✓✓	✓✓	✓✓				

Critère	Prêt pour les affaires	Prêt pour le commerce	Prêt pour la croissance	Auto-évaluation			Évaluation de l'agent(e) de développement touristique
				Oui	Non	En cours	
guidées (si des activités guidées sont proposées)		Les guides ont reçu une formation spécialisée dans leur domaine d'expertise.	Les guides ont reçu une formation spécialisée dans leur domaine d'expertise.				
L'entreprises est en mesure de répondre aux besoins des visiteurs d'autres pays ou d'autres cultures.			✓✓				
<b>Pratiques exemplaires</b>							
L'entreprises adopte des pratiques respectueuses de l'environnement.		✓✓	✓✓				
L'entreprises utilise des technologies d'économie d'énergie, dans la mesure du possible.		✓✓	✓✓				
Dans la mesure du possible, l'entreprise est accessible aux personnes ayant des besoins physiques particuliers.		✓	✓				
L'entreprise veille à ce que les clients respectent les peuples, les terres et la faune des collectivités qu'ils visitent.		✓✓	✓✓				

Critère	Prêt pour les affaires	Prêt pour le commerce	Prêt pour la croissance	Auto-évaluation			Évaluation de l'agent(e) de développement touristique				
				Oui	Non	En cours					
<b>Section 3 : Commercialisation</b>											
<b>Aperçu des produits</b>											
Des informations sont fournies pour chaque expérience et chaque produit proposé aux clients potentiels. Cela devrait inclure ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Description du produit ou du service proposé</li> <li>• Dates proposées (saisons, jours de la semaine, horaire)</li> <li>• Durée de l'activité</li> <li>• Taille minimale ou maximale du groupe</li> <li>• Prix (par personne)</li> <li>• Détails de la réservation</li> <li>• Coordonnées</li> </ul>	✓✓	✓✓	✓✓								
La présentation de vos produits indique que des tarifs nets sont disponibles pour les professionnels de l'industrie touristique.			✓✓								
<b>Matériel de commercialisation</b>											
L'entreprise dispose d'une identité de marque comprenant un logo et d'autres actifs de marque, notamment une palette de couleurs, des polices de caractères, une déclaration de marque, des images, etc.		✓✓	✓✓								
L'entreprise dispose de matériel promotionnel imprimé (brochure, cartes de visite, etc.).		✓✓	✓✓								
L'entreprise dispose de plusieurs images haute résolution pour promouvoir le(s) produit(s) qu'elle propose.	✓	✓✓	✓✓								

Critère	Prêt pour les affaires	Prêt pour le commerce	Prêt pour la croissance	Auto-évaluation			Évaluation de l'agent(e) de développement touristique
				Oui	Non	En cours	
L'entreprise a acquis des vidéos à des fins promotionnelles.		✓	✓				
L'entreprise dispose d'un site Web dédié qui contient des informations sur les produits, les prix et les réservations ainsi que les coordonnées.		✓✓	✓✓				
Les informations figurant sur le site Web sont exactes et à jour.		✓✓	✓✓				
L'entreprise affiche un calendrier de disponibilité sur le site Internet.		✓	✓✓				
Sur le site Web, les prix sont clairement indiqués et faciles à trouver.		✓✓	✓✓				
Le site Web dispose d'une section réservée aux professionnels de l'industrie touristique sur son site Web.			✓				
L'entreprise a une présence active sur les réseaux sociaux.		✓✓	✓✓				
L'entreprise a élaboré des exemples d'itinéraires à des fins promotionnelles.		✓✓	✓✓				
L'entreprise dispose d'un matériel de commercialisation à présenter lors de salons des consommateurs (présentoirs portables, présentations, feuillets promotionnels, articles promotionnels, etc.)		✓✓	✓✓				
<b>Activités de commercialisation</b>							
L'entreprise a un profil sur le site Web de Spectacular NWT.	✓	✓✓	✓✓				
L'entreprise fait la promotion de ses forfaits touristiques sur le site Web de Spectacular NWT.		✓	✓				

Critère	Prêt pour les affaires	Prêt pour le commerce	Prêt pour la croissance	Auto-évaluation			Évaluation de l'agent(e) de développement touristique
				Oui	Non	En cours	
L'entreprise dispose d'un budget de commercialisation spécifique.		✓✓	✓✓				
L'entreprise mène des études de marché.		✓✓	✓✓				
L'entreprise se promeut activement au moyen de diverses méthodes publicitaires (publicités numériques, sociales, imprimées).		✓✓	✓✓				
L'entreprise a la capacité de participer aux programmes de marketing coopératif de Tourisme TNO.		✓	✓				
<b>Activités de vente</b>							
L'entreprise participe au programme de tourisme de Destination Canada (DC) et de Tourisme TNO.			✓✓				
L'entreprise participe à des salons professionnels, notamment Rendez-vous Canada ou Showcase Asia.			✓✓				
L'entreprise offre des tarifs NETS et respecte l'intégrité des prix.			✓✓				
L'entreprise participe au programme des voyages d'information de Tourisme TNO.			✓✓				
L'entreprise a établi des relations de travail avec des comptes clés du secteur touristique.			✓✓				
L'entreprise effectue des visites de vente auprès des principales agences de tourisme réceptif.			✓				

Critère	Prêt pour les affaires	Prêt pour le commerce	Prêt pour la croissance	Auto-évaluation			Évaluation de l'agent(e) de développement touristique				
				Oui	Non	En cours					
<b>Section 4 : Administration et gestion financière</b>											
<b>Gestion des Finances</b>											
L'entreprise dispose d'un système pour gérer ses finances.	✓✓	✓✓ Utilise un programme de comptabilité spécifique pour assurer le suivi de ses finances.	✓✓ Utilise un programme de comptabilité spécifique pour assurer le suivi de ses finances.								
L'entreprise dispose de plusieurs méthodes pour accepter les paiements des clients (en espèces, par virement électronique).	✓✓	✓✓	✓✓								
Les clients ont la possibilité de réserver et de payer en ligne.		✓	✓✓								
<b>Inventory Management</b>											
L'entreprise dispose d'un système de gestion de l'inventaire.	✓✓	✓✓ Un système complet de gestion d'inventaire montrant les disponibilités et évitant les réservations en double.	✓✓ Un système complet de gestion d'inventaire montrant les disponibilités et évitant les réservations en double.								
L'entreprise dispose d'un système de gestion de l'inventaire qui lui permet d'effectuer des réservations en bloc pour les principaux comptes touristiques, selon des conditions convenues avec ces derniers.			✓✓								

Critère	Prêt pour les affaires	Prêt pour le commerce	Prêt pour la croissance	Auto-évaluation			Évaluation de l'agent(e) de développement touristique
				Oui	Non	En cours	
<b>Contrats et ententes</b>							
L'entreprise dispose d'une politique de réservation et d'annulation.	✓	✓✓	✓✓				
L'entreprise a convenu de tarifs NETS avec les entreprises touristiques et respecte l'intégrité des prix.			✓✓				
<b>Gestion d'entreprise et ressources humaines</b>							
L'entreprise respecte toutes les politiques de gestion d'entreprise et de ressources humaines prévues par le gouvernement du Canada.	✓✓	✓✓	✓✓				
L'entreprise respecte toutes les règles et réglementations des marchés internationaux au sein desquels elle exerce ses activités.			✓✓				
<b>Section 5 : Viabilité de l'entreprise</b>							
<b>Infrastructures</b>							
L'entreprise dispose de l'infrastructure nécessaire à l'exploitation de l'entreprise.	✓✓	✓✓	✓✓				
<b>Stabilité financière</b>							
L'entreprise dispose des ressources financières nécessaires à son fonctionnement.	✓✓	✓✓	✓✓				
<b>Potentiel de croissance</b>							
L'entreprise réinvestit dans elle-même.		✓✓	✓✓				
L'entreprise réalise des études de marché pour se tenir au courant des tendances actuelles du secteur et des changements sur le marché.		✓✓	✓✓				
L'entreprise dispose des ressources financières nécessaires pour commercialiser ses activités.		✓✓	✓✓				

Critère	Prêt pour les affaires	Prêt pour le commerce	Prêt pour la croissance	Auto-évaluation			Évaluation de l'agent(e) de développement touristique
				Oui	Non	En cours	
L'entreprise a formé des partenariats stratégiques avec d'autres entreprises de la région.		✓	✓				
L'entreprise a formé des partenariats avec des compagnies aériennes, des hôtels et d'autres entreprises liées au tourisme afin de créer des forfaits pour les voyageurs internationaux.			✓				
<b>Une réputation immaculée</b>							
L'entreprise s'est forgé une réputation d'entreprise touristique de qualité.		✓✓	✓✓				
L'entreprise offre une expérience de haute qualité de façon continue depuis au moins deux ans.			✓✓				
<b>Défense des intérêts de l'industrie</b>							
L'entreprise prône et pratique un tourisme durable et agit en tant que défenseur des terres.		✓✓	✓✓				
L'entreprise veille à ce que ses clients soient renseignés sur la culture autochtone locale et à ce qu'ils respectent la population et la terre ténoises.		✓✓	✓✓				