

Gouvernement des  
Territoires du Nord-Ouest

# Guide du Programme de mentorat pour entreprises touristiques



MIS À JOUR LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021

## Introduction

**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 bénévoles expérimentés (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 avec les entrepreneurs et leur fournissent du soutien et de l'encouragement afin qu'ils puissent rester 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; ils maximisent ainsi leur potentiel, dans l'objectif général de connaître du succès par eux-mêmes et de diriger une entreprise prospère.

Dans le processus de mentorat, soit le mentor visite l'entreprise du mentoré, soit il appuie ce dernier à distance par Internet ou par téléphone.

## Buts du programme

Le programme vise à :

- fournir les ressources nécessaires pour renforcer le secteur touristique, en développant les compétences et en améliorant les connaissances commerciales des personnes qui œuvrent dans ce domaine;
- procurer aux exploitants d'entreprises touristiques des TNO qui le souhaitent l'occasion d'apprendre de personnes expérimentées (bien au fait des réalités du secteur) et de profiter des conseils de ces mentors;
- consolider l'industrie touristique ténosienne, sur le long terme, en fournissant aux entreprises touristiques locales des ressources et des occasions pour apprendre des entrepreneurs expérimentés du secteur;
- faciliter le transfert de connaissances entre des professionnels chevronnés et de nouveaux entrepreneurs.

## 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 considérées comme des entreprises touristiques celles qui offrent des activités touristiques guidées, des services d'hébergement, des services de restauration et de divertissement pour les gens qui voyagent.

Aux fins du présent fonds, l'industrie de l'aviation est exclue de la définition du tourisme.

## Administration du programme

### **Ministère de l'Industrie, du Tourisme et de l'Investissement du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest**

Le ministère de l'Industrie, du Tourisme et de l'Investissement (MITI) favorise l'autosuffisance économique par des initiatives de financement, de soutien et de marketing conçues pour maintenir un environnement économique positif sur le territoire. La Division du tourisme et des parcs administre plusieurs programmes de financement dans le cadre de Tourisme 2025, une stratégie d'investissement quinquennale dans le secteur du tourisme ténos. Le MITI dispose d'agents régionaux du tourisme qui sont à votre disposition pour discuter de votre proposition de mentorat, vous aider à remplir le formulaire connexe et vérifier qu'il est dûment rempli avant d'être soumis officiellement.

Un comité responsable du Programme de mentorat a également été formé au MITI pour examiner les demandes et sélectionner les mentorés.

### **Service d'assistance canadienne aux organismes**

Le Service d'assistance canadienne aux organismes (SACO) est une organisation de développement économique de premier plan qui a 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 et le MITI s'occupent de la prestation du Programme de mentorat pour entreprises touristiques et appariant les mentorés à des mentors. Le SACO administre le processus de mentorat et fournit expertise et encadrement pour le programme.

## Structure du programme

On exécute le Programme de mentorat pour entreprises touristiques de deux façons :

1) mentorat en personne; 2) mentorat virtuel.

### **Option 1 : Mentorat en personne**

Le mentorat en personne permet au mentor et au mentoré de travailler ensemble dans les locaux de l'entreprise du mentoré. Chaque mentoré bénéficie de trois jours de mentorat en personne ainsi que de quatre jours de mentorat en ligne ou par téléphone, selon un calendrier établi en fonction de ses disponibilités.

### **Option 2 : Mentorat virtuel**

Dans les mentorats virtuels, le mentor et le mentoré travaillent en ligne ou par téléphone. Chaque mentoré bénéficie de 49 heures de mentorat à distance, selon un calendrier établi en fonction de sa disponibilité.

## Critères d'admissibilité

### Mentorés

Pour être admissible, l'exploitant d'une entreprise touristique doit satisfaire aux critères suivants.

- Résider aux TNO.
- Détenir un permis valide d'exploitant d'entreprise touristique ou être une entreprise, un collectif ou un organisme touristique aux TNO.
- Être légalement autorisé à exploiter une entreprise aux TNO.
- Disposer d'un plan d'affaires.

### Mentors

C'est le SACO qui détermine les critères et les normes d'admissibilité pour les mentors et qui agit à titre d'agent de liaison pour le mentoré dans le processus de sélection d'un mentor.

### Domaines prioritaires du programme

Le Programme de mentorat pour entreprises touristiques propose des mentorats sur un vaste éventail de thèmes qui intéressent les exploitants et les propriétaires d'entreprises touristiques. Parmi les thèmes offerts, mentionnons les suivants.

- Planification stratégique
  - P. ex. nouvelles tactiques et stratégies pour améliorer la qualité du service.
- Gestion de crise
- Subventions (accessibilité et rédaction des demandes)
- Planification dans le contexte de la pandémie, reprise des activités, etc.
- Planification des activités
- Élaboration des politiques
  - P. ex. politique de santé et sécurité
- Développement et diversification des produits
- Gestion financière, comptabilité et vérification
  - P. ex. enjeux et stratégies de financement pour les collectivités éloignées

#### Examen des sources potentielles de capitaux

- Gestion des opérations
- Évaluation et développement du marché
- Gestion des parcs
- Commercialisation de la destination
  - P. ex. gestion de la destination pour les collectivités éloignées ou isolées

- Commerce en ligne
- Marketing numérique
  - P. ex. couverture médiatique, influenceurs sur les médias sociaux

#### Développement de sites Web

- Gestion des communications
- Gestion des ressources humaines
- Planification et gestion de projet

## 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.
- Le mentor et le mentoré conviennent que les renseignements partagés pendant le processus de mentorat sont confidentiels.

## Exigences générales de financement

### Option 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 MITI fournira les fonds au SACO pour administrer les mentorats.
- Les allocations dépendent de la disponibilité des fonds.

### Option 2:

- Le financement couvre les coûts jusqu'à concurrence de 2 600 \$ par personne en vertu d'une entente conclue entre le SACO et le MITI.
- Le MITI fournira les fonds au SACO pour administrer les mentorats.
- Les allocations dépendent de la disponibilité des fonds.

## Coûts admissibles

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.

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

- ❑ Le MITI lancera un appel annuel de candidatures au titre du programme.
- ❑ Les exploitants et les propriétaires d'entreprises touristiques devront présenter leur candidature au MITI en indiquant le thème sur lequel ils aimeraient que le mentorat porte.
- ❑ Un comité d'évaluation composé de membres du personnel du MITI responsable du tourisme (dans les régions et à l'administration centrale) examinera les candidatures pour sélectionner les personnes qui pourront bénéficier d'un mentorat et fera une recommandation au directeur de la division du tourisme et des parcs du MITI (le directeur).
- ❑ L'approbation finale des ententes de mentorat sera donnée par le directeur.
- ❑ Le directeur informe le SACO des mentorés sélectionnés.

## Processus d'appel

Dans le cas où votre demande est rejetée et que vous n'êtes pas satisfait de la décision du comité d'évaluation, vous pouvez faire appel par écrit. Vous devez envoyer une lettre au sous-ministre adjoint du MITI, en résumant les raisons pour lesquelles vous faites appel de la décision rendue par le comité.

## Avis d'acceptation des demandes

Le SACO communiquera par courriel ou par téléphone avec les candidats retenus de 4 à 6 semaines après la date limite pour le dépôt des demandes.

## Production de rapport et activités de suivi

Le comité d'évaluation et le SACO feront le suivi et l'évaluation du programme en utilisant les indicateurs qu'ils jugent appropriés pour mesurer l'atteinte de ses objectifs. Le SACO soumettra un rapport final au MITI à la fin de l'exercice financier lorsque les mentorats seront terminés.

