

►► **Les événements portant sur le marché doivent être mieux structurés**

Les représentants de l'industrie des deux côtés de la frontière ainsi que le personnel des missions ont exprimé leur préoccupation en ce qui a trait à la structure des événements promotionnels des missions, tels que les lancements de produits et événements analogues. Ces préoccupations allaient de l'incapacité de participer à ces événements jusqu'au fait qu'ils n'attiraient pas les personnes adéquates ou qu'ils attiraient les mêmes participants année après année.

Le groupe d'inspection *recommande* que les événements principaux soient évalués et restructurés, le cas échéant, afin de s'assurer de leur conformité aux objectifs établis en ce sens.

En juillet 1989, suite à des consultations avec l'industrie et à la réception du rapport d'un consultant externe, Tourisme Canada a pu compléter la revue de son programme de foires et expositions. Un des résultats de cette revue a été de développer des lignes directrices afférentes à la participation aux foires commerciales et de recommander la création d'un comité de consultation.

Les lignes directrices ont maintenant été distribuées à l'industrie et un comité de consultation, constitué de représentants des provinces, des territoires et du secteur privé, est en voie d'organisation pour conseiller Tourisme Canada dans l'application de ce programme.

- AEECEC s'efforcera de financer de nouvelles activités et des concepts promotionnels novateurs, au bénéfice du programme de Tourisme des missions.

►► **Il importe de mettre au point des outils de vente essentiels**

Le personnel des missions et les représentants de l'industrie ont fait part de leurs sérieuses inquiétudes concernant la fourniture de matériel de soutien audio-visuel, de matériel d'aide à la vente et d'autres matériels nécessaires pour aider à promouvoir l'image du Canada ou pour aider à former l'industrie américaine du voyage. L'industrie s'est montrée très inquiète du manque de bandes vidéo ou de films destinés à promouvoir le Canada dans son ensemble plutôt que certaines parties du pays.

Le groupe d'inspection *recommande* que AEECEC et Tourisme Canada fournissent aux missions, et ce de façon prioritaire, le matériel d'aide à la vente, les outils de vente et de soutien qu'ils doivent utiliser.

En réponse à cette recommandation, AEECEC et Tourisme Canada entreprendront ce qui suit:

- AEECEC demandera aux missions de faire un rapport sur le matériel de soutien à l'industrie du tourisme produit par ses concurrents dans le marché local.
- AEECEC et Tourisme Canada identifieront les besoins les plus pressants en matière de matériel d'aide à la vente.
- AEECEC et Tourisme Canada mettront sur pied une base de données sur les fournisseurs et les produits afin d'aider les missions à élaborer de nouveaux forfaits.

►► **Le niveau des services doit être relevé**

La baisse du niveau des services offerts est une préoccupation importante chez les voyageurs canadiens et américains. La détérioration apparente des services s'explique surtout par la diminution du nombre d'agents de tourisme professionnels dans les missions. On attribue aussi ce problème au manque de motivation du personnel, au système de rotation du personnel canadien, à l'intégration de responsabilités du tourisme au programme de développement du commerce, ainsi qu'au remplacement de certains agents canadiens par des employés locaux.

Le groupe d'inspection *recommande* que AEECEC et Tourisme Canada mettent en oeuvre des techniques pour assurer à l'industrie le plus haut niveau de services possible, compte tenu des ressources humaines limitées.

En réponse à cette recommandation, AEECEC et Tourisme Canada entreprendront ce qui suit.

- AEECEC et Tourisme Canada élaboreront des modules de formation du personnel pour faire en sorte que les objectifs du programme, les mécanismes de prestation et les canaux de diffusion soient bien compris par tous les nouveaux agents de tourisme.
- AEECEC et Tourisme Canada amélioreront la connaissance du Canada qu'ont les agents des missions en mettant sur pied des programmes de tournées de familiarisation pour le personnel.
- AEECEC et Tourisme Canada mettront en oeuvre un programme à long terme de formation des ressources humaines.