

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Tourisme Canada et Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada ont réagi à bon nombre de conclusions et de recommandations du groupe d'inspection; leurs réactions sont incluses dans la présente section.

►► **Le rôle fondamental des missions doit changer**

Le secteur privé de l'industrie du tourisme, tout particulièrement celui du Canada, voit la recherche de contacts productifs et l'échange opportun de renseignements de haute qualité sur l'industrie comme des priorités vers lesquelles les missions devraient se tourner, de préférence à tout autre service actuellement offert. L'industrie américaine a identifié l'éducation en matière de vente au détail comme étant le plus important service à fournir, en plus du soutien à l'élaboration de nouveaux produits.

Le groupe d'inspection *recommande* que Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada et Tourisme Canada, de concert avec les agents de tourisme des missions redéfinissent le rôle des missions de façon à ce que celui-ci réponde entièrement aux priorités définies par l'industrie.

Pour satisfaire aux exigences de l'industrie canadienne concernant un meilleur échange de renseignements sur l'industrie et de meilleurs contacts d'affaires productifs, Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada et Tourisme Canada entreprendront ce qui suit:

- ▶ AECEC enjoindra aux missions de placer une grande priorité sur l'obtention de renseignements sur le marché et sur la recherche de contacts d'affaires productifs.
- ▶ le système de planification et de suivi de AECEC considérera les besoins les plus pressants en matière de renseignements sur le marché et l'élaboration de rapports détaillés.
- ▶ AECEC complétera la mise en fonction du système WIN en vue de soutenir la recherche de contacts d'affaires productifs.
- ▶ AECEC et Tourisme Canada aideront les missions à diffuser des renseignements sur l'industrie par l'entremise des publications des associations de l'industrie du voyage et du bulletin *Actualité sur le tourisme* publié par Tourisme Canada.
- ▶ AECEC fournira aux missions des ressources supplémentaires afin de soutenir la publication régulière d'un bulletin de liaison local sur le tourisme.

- ▶ Tourisme Canada fournira aux missions des renseignements sur l'élaboration de nouveaux produits canadiens.

En réponse aux priorités soulignées par les voyageurs américains, AECEC entreprendra les démarches suivantes:

- ▶ AECEC organisera un plus grand nombre d'ateliers et d'activités d'apprentissage mettant l'accent sur l'aspect éducatif et la connaissance du produit;
- ▶ AECEC élaborera des programmes en vue de promouvoir la connaissance des produits du Canada aux branches locales des associations de l'industrie américaine du voyage.

►► **Il importe de communiquer les plans de direction stratégique et d'activités des missions**

En général, les industries canadienne et américaine ne sont pas au courant des orientations stratégiques qui sont à la base des activités des missions ou de la recherche, des renseignements sur l'industrie et des autres rapports produits par Tourisme Canada. On s'est aussi beaucoup préoccupé du fait que l'industrie n'était pas consultée adéquatement en ce qui a trait à l'élaboration des plans de travail annuels des missions pour qu'elle puisse entreprendre sa planification de commercialisation en accord avec ces plans.

Le groupe d'inspection *recommande* que des moyens plus structurés soient mis en oeuvre afin de communiquer avec l'industrie sur une base continue et efficace.

En réponse à cette recommandation, AECEC entreprendra ce qui suit:

- ▶ AECEC et Tourisme Canada s'assureront de la poursuite de réunions régionales de coordination et de planification avec les partenaires les plus importants des missions.
- ▶ AECEC invitera certaines missions à participer à des rencontres de l'industrie du voyage au Canada.
- ▶ AECEC parachèvera l'intégration du programme de tourisme au système informatisé du Ministère pour planifier des activités de promotion commerciale et en assurer le suivi.
- ▶ AECEC distribuera, par le biais des missions, le bulletin *Actualité sur le tourisme* de Tourisme Canada aux principaux contacts locaux des missions.