

SOMMAIRE

INTRODUCTION

L'étude opérationnelle a été effectuée par un groupe d'inspection mixte composé de représentants des secteurs public et privé et dirigé par Affaires extérieures et Commerce extérieur Canada (AECEC). Pendant l'inspection, le groupe a rencontré des représentants de l'industrie du Canada et des États-Unis, des gestionnaires et des membres du personnel du programme de tourisme de certaines missions aux É.-U. Le reste de l'inspection a consisté en discussions avec des bureaux de tourisme représentant les provinces aux É.-U. et avec des bureaux représentant des pays et des états concurrents.

Les résultats obtenus par le groupe d'inspection ont été regroupés en six catégories:

1. Orientation stratégique
2. Activités prioritaires
3. Niveau des services offerts
4. Promotions
5. Fonctionnement des missions
6. Concurrence

Le dessein qui était celui du groupe d'inspection était d'identifier les principaux services auxquels s'attend l'industrie et d'établir une comparaison avec ceux qui sont présentement disponibles dans nos missions à l'étranger. Il en découle toute une série de recommandations positives ayant pour objet de réorienter et de concentrer les activités de nos missions en fonction des préoccupations les plus importantes de notre industrie du tourisme. L'intérêt du groupe d'inspection s'est strictement limité à l'examen des programmes et services. Le personnel des missions a contribué pleinement aux activités du groupe d'inspection, et partage plusieurs des préoccupations qui sont identifiées dans ce rapport. Déjà, plusieurs éléments des recommandations reflétant notre nouvelle orientation ont été amorcés dans nos missions. En définitive, le présent document aidera aussi à s'assurer de la justesse de ces initiatives et à donner un élan positif aux missions par un soutien et un engagement accrus.

1. ORIENTATION STRATÉGIQUE

L'orientation stratégique formulée par Tourisme Canada visant les programmes de tourisme des missions n'apparaît pas évidente dans les activités quotidiennes des missions, et elle n'est pas mieux comprise par l'industrie. Ce fait,

combiné aux tentatives effectuées par le personnel des missions pour répondre à toutes les demandes de l'industrie, s'est traduit par des activités qui découlaient plus des événements et des réactions que d'une stratégie. En outre, une mauvaise communication entre les missions et l'industrie, et vice-versa, a entraîné une grande frustration chez les uns et les autres, les attentes, irréalistes, n'ayant pu être satisfaites.

Afin de remédier à cette situation, le groupe d'inspection *recommande* que le personnel du programme de tourisme des missions élabore un système de communication plus structuré et continu avec l'industrie de sorte qu'une orientation stratégique et des renseignements sur l'industrie touristique puissent être fournis adéquatement. Le groupe d'inspection note aussi qu'il est de la responsabilité de l'industrie de fournir aux missions, de façon opportune, des renseignements précis sur les nouveaux produits et les nouveaux forfaits disponibles au Canada.

Les missions pourraient résoudre ces problèmes en utilisant les associations de l'industrie du voyage comme intermédiaires. Les associations pourraient, à leur tour, diffuser l'information auprès de leurs membres et de leurs associés, tout particulièrement dans les secteurs importants que sont les renseignements sur les marchés et les stratégies promotionnelles.

2. ACTIVITÉS PRIORITAIRES

Les secteurs privés du Canada et des États-Unis savent très exactement ce qu'ils souhaitent obtenir des missions, même si leurs attentes sont différentes. L'industrie canadienne désire avant tout mettre l'accent sur la recherche de contacts d'affaires productifs ainsi que sur l'obtention de renseignements sur l'industrie locale. La demande américaine concerne l'éducation dans le domaine de l'industrie du voyage et l'appui dans la mise au point de nouveaux produits. Les deux groupes de l'industrie ont mis en doute l'efficacité des programmes traditionnels qui forment le pilier de la plupart des activités des missions.

Afin de combler l'écart qui existe entre les attentes de l'industrie et les activités des missions, le groupe d'inspection *recommande* que le rôle des missions soit redéfini pour le rendre compatible avec les quatre priorités définies par l'industrie.