

## TOURISM EXCELLENCE NORTH: EXECUTIVE SUMMARY

### What is Tourism Excellence North?

Tourism Excellence North (TEN) is a tourism development program for Northern Ontario, inspired in part by the success and impact of a similar program led by the Atlantic Canada Opportunities Agency (ACOA) in Atlantic Canada.

TEN is a suite of 10 training solutions designed to strengthen the ability of tourism operations to respond to changes in the marketplace, adapt to quality visitor expectations, develop innovative experiences that raise the

bar on visitor value and deliver increased returns for operations and the destination as a whole. TEN strategically guides investment into tourism development holistically over the long term. TEN is aligned to support priorities for tourism development in Northern Ontario, specifically those of Tourism Northern Ontario (TNO) and Explorer's Edge (EE). TEN also supports and aligns with service quality enhancement and visitor experience priorities of *Canada's Federal Tourism Strategy: Welcoming the World* and *Ontario's Growth Plan for Northern Ontario*.

Initiated in September 2014, the final plan, completed in February 2015 is supported by a 3-year implementation plan.

### A SNAPSHOT OF THE TEN TRAINING SOLUTIONS

Based on a solid foundation of research, experience and lessons learned from elsewhere, TEN – as its name implies -- incorporates 10 training solutions, shown below. Note that *Case Studies* and *Best Practices* are used for both Operators and Communities/Destinations.

#### Benefits of Investment in TEN

- ✓ Operators and communities receive practical, useful advice to improve quality and create new, higher yield experiences and ultimately, more revenues.
- ✓ Strategically advances product development priorities.
- ✓ Operators have opportunities to develop experiential product.
- ✓ Long-term advancement of the tourism industry in Northern Ontario.

#### Essential Terminology

**Training solutions** refers to the suite of courses, modules, seminars, tools, and learning aids.

**Participants** are the people who are the focus of the training solutions.

**Specialists** are the independent and qualified professionals who facilitate and deliver each training solution.

**Enablers:** Any organization with a mandate to support operators in order to foster growth in the tourism industry.

TYPE OF SOLUTION	FOR OPERATORS	FOR COMMUNITIES/ DESTINATIONS
<p><b>SELF-ASSESSMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Provides quick, easy to use bilingual tools that provide an introduction to a topic that prompts action to enhance the visitor experience and business opportunities.</li> <li>Self-administered, free, accessible on the Internet.</li> <li>Support through Enablers and TEN; no customized instructor support.</li> </ul>	<p>Ten Essentials of Successful Travel Products/Experiences</p>	<p>Ten Essentials of Successful Touring Routes</p>
	<p>Visitor Appeal Assessment Tool</p>	<p>Community Tourism Assessment Index</p>
	<p>Case Studies</p>	<p>Case Studies</p>
<p><b>GROUP LEARNING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Advances knowledge and skills in a particular topic; improves ability to apply learning after training.</li> <li>Participant fee.</li> <li>Face to face training, facilitated by instructor/expert.</li> </ul>	<p>Experience Travel Training for Operators</p>	<p>Enhancing the Visitor Experience for Operators within their Community</p>
	<p>Best Practices Missions</p>	<p>Best Practices Missions</p>
<p><b>PERSONALIZED COACHING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Guides highly personalized development, supported by a coach/mentor who works through a process to achieve specific goals that enhance the visitor experience.</li> <li>Participant fee.</li> </ul>	<p>Fast-Track to Success (FTS)</p>	
<b>FOR TOURISM ENABLERS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>In-person training providing hands-on experience with TEN's priority training solutions.</li> </ul>		<p>TEN Orientation Program</p>

## OPERATOR TRAINING SOLUTIONS

A continuum of six training solutions provides public, not-for-profit, and private sector tourism operators at various levels of market-readiness, sophistication and reach. Solutions include self-administered 'do-it-yourself' checklists and benchmarking tools, intensive training and engagement in a group or workshop setting and personalized coaching, all tied to strategic priorities at a broader level.

Summary of TEN Training Solutions for Operators	
SOLUTION	WHAT IT IS
<b>Ten Essentials of Successful Travel Products/Experiences</b>	<i>Free, bilingual, self-assessment checklist of 10 key integrated factors to measure the quality of the visitor experience; enablers promote understanding and use by their clients and stakeholders.</i>
<b>Visitor Appeal Assessment Tool</b>	<i>Free, bilingual self-assessment tool, providing a high-level assessment of a tourism operation to determine appeal from visitor perspective; enablers promote understanding and use by their clients and stakeholders.</i>
<b>Case Studies</b>	<i>Free, collection of 'examples of excellence', told by operators, in video and text format, for use on-demand and as part of other training.</i>
<b>Experience Travel Training for Operators</b>	<i>Intense 2-day in-person experiential travel group workshop (12 per) followed by personalized coaching; participants pay a fee; delivered by TEN specialists.</i>
<b>Best Practices Missions</b>	<i>Working trips from 3 to 5 days in length, designed around specific themes relevant to operators, for participants to experience and learn from 'best in class'; participants pay a fee; designed and facilitated by TEN specialists;</i>
<b>Fast Track to Success (FTS)</b>	<i>Business improvement program for individual tourism operators, delivered by an independent specialist, with pre-visit questionnaire, 24-hour on-site visit and post-visit support, focusing on issues specific to their own operation to assess their level of 'market readiness'; operators pay a fee for this personalized coaching session conducted by TEN specialists.</i>

## SOLUTIONS FOR COMMUNITIES/DESTINATIONS

Solutions for communities/destinations mirror a similar continuum as that for operators, from tools for benchmarking to group learning with community/destination colleagues.

Summary of TEN Training Solutions for Communities/Destinations	
SOLUTION	WHAT IT IS
<b>Ten Essentials of Successful Touring Routes</b>	<i>Free, bilingual self-assessment checklist of 10 key integrated factors to measure the quality of the visitor experience on a touring route; enablers promote understanding and use by their clients and stakeholders.</i>
<b>Community Tourism Assessment Index</b>	<i>Free, self-assessment tool to determine level of readiness and potential of a community to undertake tourism development; enablers promote understanding and use by their clients and stakeholders.</i>
<b>Case Studies</b>	<i>Free collection of 'examples of excellence', told by community partners in successful destinations, in video and text format, for use on-demand and as part of other training.</i>
<b>Enhancing the Visitor Experience for Operators within their Community</b>	<i>Intense 3-day in-person experiential travel group workshop (24 per), for community operations and enablers; participants pay fee; delivered by TEN specialists.</i>
<b>Best Practices Missions</b>	<i>Working trips from 3 to 5 days in length, designed around specific themes relevant to communities/destinations for participants to experience and learn from 'best in class'; participants pay fee; facilitated by TEN specialists.</i>

### THE ENABLERS<sup>1</sup>

The TEN Orientation session for enablers will familiarize tourism support agencies (e.g. government departments with a tourism mandate, senior tourism managers, front line account managers and economic development personnel) with tourism-specific tools, solutions and knowledge transfer to facilitate a proactive approach in collaborative investment with the tourism sector. The primary focus of the orientation session is on understanding how to use the self-assessment tools with their clients/ stakeholders and to linking their clients/stakeholders to other TEN solutions.

<sup>1</sup> In the tourism industry, an enabler describes businesses, organizations, and government entities that provide financial, human, technical resources and/or in-kind support to operators. Examples include: Regional Tourism Organizations (RTOs), Destination Marketing Organizations (DMOs), Economic Development Organizations (EDOs), government departments' staff or policy makers.

## **THE BUSINESS MODEL**

The Business Model addresses operational, management and financial elements for TEN, designed to be effective, efficient and transparent. Highlights follow.

- **Management:** TEN will be led by a five person Management Committee (MC) to oversee operations and identify strategic direction, with accountability to funding partners. Recommended profile for the MC composition includes Board Chair or designate and Executive Directors for each of TNO and EE and one member-at-large.
- **Staffing:** There is a need for one full-time staff function to facilitate, coordinate and report on TEN.
- **Operating Model:** TEN will be positioned within TNO operations as an independent, stand-alone unit, to take advantage of existing not-for-profit designation and ensure timely start-up of TEN.
- **Training Specialists:** TEN training solutions will be led by pre-qualified, independent specialists who bring knowledge and appreciation of the unique characteristics of tourism across Northern Ontario as well as knowledge from other jurisdictions.
- **Web Portal:** A dedicated TEN web portal with a robust customer relationship management function, will be established to showcase all TEN solutions including posting of bilingual self-assessment tools, group learning and personal coaching opportunities. A separate section of this training portal will direct industry to training solutions offered by other organizations that are not part of TEN.

## ROLLOUT OF TEN SOLUTIONS AND IMPLEMENTATION PRIORITIES

A plan for rollout of TEN solutions for the first three years of operation is outlined below.

ROLLOUT OF TEN SOLUTIONS						
	Year One 2015/16			Year Two 2016/17		Year Three 2017/18
	In the Field	Pilot	Under Development	In the Field	Pilot	In the Field
Ten Essentials of Successful Travel Products/Experiences	✓			✓		✓
Ten Essentials of Successful Touring Routes	✓			✓		✓
Visitor Appeal Assessment Tool		✓		✓		✓
Community Tourism Assessment Index		✓		✓		✓
Fast Track to Success		✓(2)		✓(4)		✓(6)
Case Studies	✓(2)			✓(3)		✓(5)
Best Practices Missions			✓		✓(1)	✓(2)
Experience Travel Training for Operators			✓		✓(2)	✓(2)
Enhancing the Visitor Experience for Operators within their Community			✓		✓(1)	✓(1)
TEN Orientation Program	✓(2)			✓(1)		✓(1)

Year One (2015/16) priorities as detailed below, establishes momentum for successful implementation of TEN.

### Year One *Operational* Priorities

- Secure funding partners and agreements.
- Establish and engage the TEN MC and confirm governance structure.
- Establish an office and hire a program manager.
- Secure the cadre of resource specialists to deliver the advanced training solutions.
- Host industry launch of TEN.

### Year One Program Priorities

- Design, produce and pilot test the four bilingual Self-Assessment Tools.
- Create the TEN training web-portal to post Self-Assessment Tools, program information, registration, and communications.
- Run 2 TEN Orientation sessions with key enablers in both TNO and EE to test Self-Assessment Tools, inform them about TEN, the training plan, and the planned roll-out to garner their support and respond to any questions.
- Pilot test Fast Track to Success in 2 locations/cohorts, for full implementation in Year Two; build in video-recording of participating operators to be used in subsequent marketing of FTS.
- Produce and release 2 Case Studies.
- Develop the framework for, and focus of the preferred Best Practices Mission to be hosted in Year Two.
- Develop detailed curriculum for experiential travel training programs (individual/community) for delivery in Year Two.

### FINANCIAL PARAMETERS OF TEN

Projected full costs for the first three years of operation of TEN (before any revenue generated by participant fees for Group and Personal Coaching) reflect the proposed operational model and implementation priorities outlined above.

Tourism Excellence North			
Projected Financial Requirements – SUMMARY			
April 2015 to March 2018			
	Year One April 2015 – March 2016	Year Two April 2016 – March 2017	Year Three April 2017- March 2018
Operations	\$180,000	\$145,000	\$150,000
One Time Development Costs	\$60,000	--	--
Delivery of Training Solutions	\$146,000	\$365,000	\$456,000
<b>Total</b>	<b>\$386,000</b>	<b>\$510,000</b>	<b>\$606,000</b>
Source: <sup>the</sup> Tourism Company, Tourism Café Canada and Tourism Synergy, 2015			

A review of best practices from a range of jurisdictions noted that stable, partnered and multi-year sustained financial support is a prerequisite to success. A partnered approach in Northern Ontario, with core investment from each of TNO and EE, will lay the groundwork for investments from a range of other agencies and partners to establish and rollout TEN.

### **IMPACT OF TEN**

The reach and impact of TEN depends on three key factors:

1. The appeal and value of the training solutions to industry and their uptake;
2. The degree to which the TEN solutions are effectively communicated, marketed, and the contact list of interested businesses managed for progressive business enhancement opportunities;
3. The financial support and advocacy of the funding partners and enabling organizations (DMO, BIAs, Chambers, CFDCs etc).

Based on the planned rollout of solutions in the first three years, group and personalized coaching solutions will engage 224 participants. Adding an assumption that at least 5% of the over 9,000 tourism businesses in TNO and EE download at least 2 of the Self Assessment Tools, this number increases even more to an estimated 1,124 participants benefitting directly from TEN.

The investment in building capacity in communities who wish to increase tourism benefits, and the public, not-for-profit and private sector operators who will enhance the quality of their products and invest in experience development goes beyond counting the number of participants attending a workshop. 'Success' includes improved quality, an increase in new experiences to market and celebration of awards for innovation in product/experience enhancement. Together these results will drive new economic activity to operations and communities.

The potential is great. Now is the time to invest together to implement TEN.

## RÉSUMÉ

### Qu'est-ce que Tourism Excellence North?

Tourism Excellence North (TEN) (tourisme d'excellence Nord) est un programme de développement touristique pour le Nord de l'Ontario, inspiré notamment par la réussite et les retombées d'un programme semblable de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA), au Canada atlantique.

TEN est un ensemble de 10 solutions de formation conçues pour raffermir la capacité des exploitants touristiques à faire face aux changements du marché, s'adapter aux attentes des visiteurs en matière de qualité, concevoir des expériences innovatrices permettant de monter la barre relativement à la valeur pour les visiteurs et offrir un meilleur rendement pour les exploitants et les destinations dans l'ensemble. TEN guide stratégiquement les investissements en développement touristique, de façon holistique, à long terme. Le programme est orienté de façon à appuyer les priorités du développement touristique dans le Nord de l'Ontario, plus précisément celle de Tourism Northern Ontario (TNO) et d'Explorer's Edge (EE). TEN appuie également les améliorations en matière de qualité du service et les priorités ayant trait à l'expérience des visiteurs, et il est conforme au *Plan de croissance du Nord de l'Ontario*, un document provincial, ainsi qu'à la *Stratégie fédérale en matière de tourisme du Canada : Accueillir le monde*.

Amorcé en septembre 2014, le plan final a été terminé en février 2015. Il s'accompagne d'un plan de mise en œuvre de trois ans.

### UN PORTRAIT DES SOLUTIONS DE FORMATION TEN

En s'appuyant sur de solides fondements de recherche, d'expérience et de leçons apprises ailleurs, comme son nom l'indique, TEN comprend les 10 solutions de formation indiquées ci-dessous. À noter que des *études de cas* et des *pratiques exemplaires* sont utilisées tant pour les exploitants que pour les communautés et les destinations.

#### TEN : les avantages d'un investissement

- ✓ Les exploitants et les communautés obtiennent des conseils pratiques et utiles pour augmenter la qualité et créer de nouvelles expériences à valeur ajoutée et, au bout du compte, augmenter les revenus.
- ✓ On fait progresser stratégiquement les priorités concernant le développement de produits.
- ✓ Les exploitants ont l'occasion de concevoir un produit expérientiel.
- ✓ On assure la promotion à long terme de l'industrie touristique dans le Nord de l'Ontario.

#### Terminologie essentielle :

L'expression « **solutions de formation** » englobe un ensemble de cours, de modules, de séminaires, d'outils et du matériel d'apprentissage.

Les **participants** sont les gens à qui les solutions de formation s'adressent.

Les **spécialistes** sont les professionnels indépendants et qualifiés qui facilitent et offrent les solutions de formation.

Le mot **catalyseur** s'entend de tout organisme ayant pour mandat d'appuyer les exploitants afin de stimuler la croissance de l'industrie touristique.

TYPE DE SOLUTION	POUR LES EXPLOITANTS	POUR LES COMMUNAUTÉS ET DESTINATIONS
<p><b>AUTOÉVALUATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donne accès rapidement à des outils bilingues d'utilisation facile qui présentent une introduction à un sujet incitant à l'action afin d'améliorer l'expérience des visiteurs et les occasions d'affaires;</li> <li>• Autoadministrée, gratuite et accessible en ligne</li> <li>• Appui par l'entremise des catalyseurs et de TEN, aucun soutien personnalisé d'un instructeur.</li> </ul>	<p>Dix éléments essentiels à la réussite des produits et des expériences de voyage</p> <hr/> <p>Outil d'évaluation de l'attrait pour les visiteurs</p> <hr/> <p>Études de cas</p>	<p>Dix éléments essentiels à la réussite du tourisme itinérant</p> <hr/> <p>Index d'évaluation du tourisme communautaire</p> <hr/> <p>Études de cas</p>
<p><b>APPRENTISSAGE EN GROUPE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliore les connaissances et les compétences sur un sujet en particulier, accroît la capacité d'appliquer l'apprentissage après la formation;</li> <li>• Frais payés par les participants;</li> <li>• Formation en face à face dirigée par un instructeur ou expert.</li> </ul>	<p>Expérience de formation sur les voyages pour les exploitants</p> <hr/> <p>Missions axées sur les pratiques exemplaires</p>	<p>Amélioration de l'expérience des visiteurs pour les exploitants dans leurs communautés</p> <hr/> <p>Missions axées sur les pratiques exemplaires</p>
<p><b>ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guide un perfectionnement hautement personnalisé, appuyé par un instructeur ou un mentor qui suit un processus afin de réaliser des objectifs précis améliorant l'expérience des visiteurs;</li> <li>• Frais payés par les participants.</li> </ul>	<p>La voie accélérée vers le succès</p>	
<b>POUR LES CATALYSEURS TOURISTIQUES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation en face à face offrant une expérience pratique des solutions prioritaires TEN.</li> </ul>		<p>Programme d'orientation TEN</p>

## SOLUTIONS DE FORMATION POUR LES EXPLOITANTS

Un continuum de six solutions de formation fournit aux exploitants d'entreprises touristiques des secteurs public, privé et sans but lucratif, à divers niveaux de préparation au marché, un degré de perfectionnement et une présence sur le marché. Parmi les solutions, mentionnons l'autoadministration de listes de contrôle et d'évaluations comparatives «autodirigées», une formation intensive et la participation dans le cadre d'un groupe ou d'un atelier ainsi qu'un accompagnement personnalisé, tous des éléments associés aux priorités stratégiques à un niveau plus globale.

Résumé des solutions de formation TEN pour les exploitants	
SOLUTION	DESCRIPTION
<b>Dix éléments essentiels à la réussite des produits et des expériences de voyage</b>	<i>Liste de contrôle et d'autoévaluation gratuite et bilingue sur les 10 principaux facteurs intégrés pour mesurer la qualité de l'expérience des visiteurs; les catalyseurs favorisent leur compréhension et leur utilisation par leur clientèle et les intervenants.</i>
<b>Outil d'évaluation de l'attrait pour les visiteurs</b>	<i>Outil d'autoévaluation gratuit et bilingue offrant une évaluation de haut niveau d'une exploitation touristique afin de déterminer l'attrait du point de vue des visiteurs; les catalyseurs favorisent sa compréhension et son utilisation par leur clientèle et les intervenants.</i>
<b>Études de cas</b>	<i>Recueil gratuit d'exemples d'excellence tels qu'ils sont racontés par les exploitants, sous forme vidéo et en format texte, pour utilisation sur demande et dans le cadre d'autres types de formation.</i>
<b>Formation sur les voyages expérientiels pour les exploitants</b>	<i>Atelier intense de voyage expérientiel en groupe, en personne, de 2 jours (12 personnes), suivi d'un accompagnement personnalisé; offert par les spécialistes de TEN; frais payés par les participants.</i>
<b>Missions axées sur les pratiques exemplaires</b>	<i>Voyages d'affaires (3 à 5 jours) s'articulant autour de thèmes précis pertinents pour les exploitants afin que les participants vivent une expérience et apprennent des « meilleurs de leur catégorie »; frais payés par les participants, activité conçue et facilitée par les spécialistes de TEN.</i>
<b>La voie accélérée vers le succès</b>	<i>Programme d'amélioration des affaires pour les exploitants touristiques individuels, offert par un spécialiste indépendant : sondage avant les visites, visite de 24 heures sur place et soutien après les visites, programme axé sur les enjeux concernant leur propre fonctionnement afin d'évaluer leur niveau de préparation au marché; frais payés par les exploitants pour cette séance d'accompagnement personnalisé menée par les spécialistes de TEN.</i>

## SOLUTIONS POUR LES COMMUNAUTÉS ET LES DESTINATIONS

Les solutions pour les communautés et les destinations sont semblables à celle du continuum pour les exploitants, allant des outils aux évaluations comparatives à l'apprentissage en groupe, en compagnie des collègues des communautés et destinations.

Résumé des solutions de formation TEN pour les communautés et les destinations	
SOLUTION	DESCRIPTION
<b>Dix éléments essentiels à la réussite du tourisme itinérant</b>	<i>Liste de contrôle et d'autoévaluation gratuite et bilingue sur les 10 principaux facteurs intégrés pour mesurer la qualité de l'expérience des visiteurs dans le cadre d'un circuit touristique; les catalyseurs favorisent leur compréhension et leur utilisation par leur clientèle et les intervenants.</i>
<b>Index d'évaluation du tourisme communautaire</b>	<i>Liste de contrôle et d'autoévaluation gratuite pour déterminer le niveau de préparation au marché et le potentiel d'une communauté à amorcer un développement touristique; les catalyseurs favorisent sa compréhension et son utilisation par leur clientèle et les intervenants.</i>
<b>Études de cas</b>	<i>Recueil gratuit d'exemples d'excellence tels qu'ils sont racontés par les partenaires communautaires ayant des destinations qui connaissent du succès, sous forme vidéo et en format texte, pour utilisation sur demande et dans le cadre d'autres types de formation.</i>
<b>Amélioration de l'expérience des visiteurs pour les exploitants dans leurs communautés</b>	<i>Atelier intense de voyage expérientiel en groupe, en personne, de 3 jours (24 personnes), pour les exploitants communautaires et les catalyseurs; frais payés par les participants; offert par les spécialistes de TEN.</i>
<b>Missions axées sur les pratiques exemplaires</b>	<i>Voyages d'affaires (3 à 5 jours) s'articulant autour de thèmes précis pertinents pour les communautés et les destinations afin que les participants vivent une expérience et apprennent des « meilleurs de leur catégorie »; frais payés par les participants; facilitées par les spécialistes de TEN.</i>

### LES CATALYSEURS <sup>2</sup>

La séance d'orientation TEN pour les catalyseurs permettra aux organismes de soutien touristique (ministères ayant un mandat touristique, gestionnaires touristiques principaux, chargés de compte de première ligne et personnel de développement économique) de se familiariser avec les outils axés sur le domaine, les solutions et le transfert des connaissances visant à faciliter une approche proactive en

<sup>2</sup> Dans l'industrie touristique, le terme catalyseur s'entend des entreprises, organismes et entités gouvernementales qui fournissent des ressources financières, humaines ou techniques et/ou un appui non financier aux exploitants, par exemple les organismes touristiques régionaux (OTR), les organisations de marketing de destination (OMD), les organismes de développement économique (ODE), le personnel ou les décideurs des ministères.

matière d'investissement collaboratif, de concert avec le secteur touristique. Cette séance permet surtout de comprendre comment utiliser les outils d'autoévaluation en compagnie des clients et des intervenants, et de relier clients et intervenants à d'autres solutions TEN.

### LE MODÈLE D'ENTREPRISE

Le modèle d'entreprise aborde les volets opérationnels, financiers et de gestion de TEN, conçus pour qu'ils soient efficaces, efficaces et transparents. En voici les points saillants.

- **Gestion** : TEN sera dirigé par un comité de gestion de cinq personnes qui supervisera les activités et déterminera l'orientation stratégique en étant responsable devant les partenaires financiers. On recommande qu'il y siègent le président du comité (ou son représentant), les directeurs administratifs de TNO et EE, ainsi qu'un membre à titre individuel.
- **Dotation en personnel** : Il faut un employé à temps plein pour assurer la facilitation, la coordination et pour faire rapport sur TEN.
- **Modèle de fonctionnement** : TEN sera positionné au sein des activités de TNO à titre d'unité indépendante et autonome afin de tirer profit de la désignation actuelle d'organisme sans but lucratif et pour permettre la mise sur pied rapide de TEN.
- **Spécialistes de la formation** : Les solutions de formation TEN seront menées par des spécialistes indépendants et préqualifiés qui auront une connaissance des caractéristiques uniques du tourisme dans tout le Nord de l'Ontario et y seront sensibilisés, en plus d'une connaissance des autres territoires.
- **Portail web** : On lancera un portail web spécialisé comprenant une fonction de gestion solide des relations avec la clientèle afin de mettre en valeur toutes les solutions TEN, y compris l'affichage d'outils d'autoévaluation bilingues, des occasions d'apprentissage en groupe et d'accompagnement personnalisé. Une section à part du portail de formation orientera les acteurs du domaine vers des solutions qui sont offertes par des organismes n'étant pas membres de TEN.

## DÉPLOIEMENT DES SOLUTIONS TEN ET PRIORITÉS DE MISE EN ŒUVRE

On trouvera ci-dessous un plan de déploiement des solutions TEN au cours des trois premières années de fonctionnement.

DÉPLOIEMENT DES SOLUTIONS TEN						
	Première année 2015-2016			Deuxième année 2016-2017		Troisième année 2017-2018
	Sur place	Pilote	En préparation	Sur place	Pilote	Sur place
Dix éléments essentiels à la réussite des produits et des expériences de voyage	✓			✓		✓
Dix éléments essentiels du tourisme itinérant	✓			✓		✓
Outil d'évaluation de l'attrait pour les visiteurs		✓		✓		✓
Index d'évaluation du tourisme communautaire		✓		✓		✓
La voie accélérée vers le succès		✓ (2)		✓ (4)		✓ (6)
Études de cas	✓ (2)			✓ (3)		✓ (5)
Missions axées sur les pratiques exemplaires			✓		✓ (1)	✓ (2)
Expérience de formation sur les voyages pour les exploitants			✓		✓ (2)	✓ (2)
Amélioration de l'expérience des visiteurs pour les exploitants dans leurs communautés			✓		✓ (1)	✓ (1)
Programme d'orientation TEN	✓ (2)			✓ (1)		✓ (1)

Les priorités durant la première année (2015-2016), tel que décrit ci-dessous, créent un élan vers la mise en œuvre réussie de TEN.

*Priorités opérationnelles durant la première année*

- Trouver des partenaires et des ententes de financement;
- Établir et impliquer le comité de gestion de TEN et confirmer la structure de gouvernance;
- Mettre un bureau sur pied et engager un gestionnaire de programme;
- Établir le cadre des spécialistes des ressources afin qu'ils offrent des solutions de formation avancées;
- Organiser la mise en œuvre de TEN par l'industrie.

*Priorités du programme durant la première année*

- Concevoir, produire et piloter l'essai des quatre outils bilingues d'autoévaluation;
- Créer le portail de formation TEN pour y afficher les outils d'autoévaluation, des renseignements sur le programme, l'inscription et les communications;
- Présenter deux séances d'orientation TEN en compagnie des principaux catalyseurs au sein de TNO et EE pour faire l'essai des outils d'autoévaluation, les renseigner au sujet de TEN, du plan de formation et du déploiement prévu, afin d'obtenir leur soutien et de répondre aux questions;
- Faire un essai pilote de la solution « La voie accélérée vers le succès », à deux emplacements / auprès de deux cohortes, sa mise en œuvre complète ayant lieu durant la deuxième année; procéder à l'enregistrement vidéo des exploitants participants pour faire le marketing de la solution « La voie accélérée vers le succès » à une date ultérieure;
- Réaliser et diffuser deux études de cas;
- Développer un cadre d'application concernant la mission axée sur les pratiques exemplaires prioritaire à tenir durant la deuxième année, et axé sur celles-ci;
- Concevoir un curriculum détaillé pour les programmes de formation sur les voyages expérientiels (individus et communautés) à offrir durant la deuxième année.

## PARAMÈTRES FINANCIERS DE TEN

Les coûts totaux prévus durant les trois premières années de fonctionnement de TEN (avant les revenus générés par les frais payés par les participants pour l'accompagnement personnalisé et de groupe) correspondent au modèle opérationnel et aux priorités de mises en œuvre que l'on propose ci-dessus.

Tourism Excellence North			
Besoins financiers anticipés – <i>SOMMAIRE</i>			
Avril 2015 à mars 2018			
	Première année Avril 2015-mars 2016	Deuxième année Avril 2016-mars 2017	Troisième année Avril 2017-mars 2018
<b>Exploitation</b>	180 000 \$	145 000 \$	150 000 \$
<b>Coûts uniques de développement</b>	60 000 \$	--	--
<b>Prestation de solutions de formation</b>	146 000 \$	365 000 \$	456 000 \$
<b>Total</b>	<b>386 000 \$</b>	<b>510 000 \$</b>	<b>606 000 \$</b>
Source : <sup>the</sup> Tourism Company, Tourism Café Canada et Tourism Synergy, 2015			

L'étude des pratiques exemplaires d'autres territoires a permis de constater qu'un soutien financier stable pluriannuel et soutenu de partenaires est un préalable à la réussite. Une approche axée sur les partenariats dans le Nord de l'Ontario, avec des investissements de base de TNO et EE, ouvrira la voie à des investissements d'un éventail d'organismes et de partenaires afin de mettre en place et de déployer TEN.

## L'EFFET DE TEN

La présence sur le marché et l'effet de TEN dépendront de trois facteurs principaux :

4. l'attrait et la valeur des solutions de formation pour l'industrie et leur adoption;
5. la mesure dans laquelle les solutions TEN sont communiquées et commercialisées efficacement, et à quel point la liste de contacts d'entreprises intéressées est gérée afin de créer des occasions d'améliorations progressives des activités;
6. le soutien financier et la sensibilisation des partenaires financiers et des organismes habilitants (p. ex., les OMD, les secteurs d'aménagement commercial, les chambres de commerce et les Sociétés d'aide au développement des communautés).

En se fondant sur le déploiement prévu des solutions durant les trois premières années, 224 participants recevront un accompagnement de groupe et personnalisé. De plus, selon l'hypothèse qu'au moins 5 p. 100 des entreprises touristiques au sein de TNO et EE, soit plus de 9 000, téléchargeront au moins 2 des outils d'autoévaluation, ce chiffre augmentant même à un nombre estimé de 1 124 participants qui tirent directement profit de TEN.

L'investissement dans le développement des capacités des collectivités souhaitant accroître les avantages touristiques et le fait que les exploitants des secteurs public, privé et sans but lucratif amélioreront la qualité des produits et investiront dans la conception d'une expérience vont au-delà du calcul du nombre de participants à un atelier. La « réussite » comprend aussi l'amélioration de la qualité, un nombre accru de nouvelles expériences à commercialiser et des prix soulignant l'innovation concernant la mise en valeur de produits et d'expériences. Ensemble, ces résultats engendreront une nouvelle activité économique pour les exploitants et les communautés.

Le potentiel est énorme. C'est maintenant le temps d'investir ensemble afin de mettre TEN en place.