



NANAIMO



PROGRAMME

BONJOUR!

Cahier Explicatif

Ce projet pilote, sous la responsabilité de *Tourisme Nanaimo*, découle directement du plan d'action visant à attirer les touristes francophones dans la région de Nanaimo qui a été développé par L'Association des francophones de Nanaimo en partenariat avec la Société de développement économique de la Colombie-Britannique de 2004 à 2009

L'OBJECTIF DU PROGRAMME « BONJOUR ! »

L'objectif du programme « Bonjour ! » est d'inciter les entrepreneurs, les prestataires de services et les dirigeants d'organismes de Nanaimo et de ses environs à offrir des services en français à leur clientèle, dans le but d'y attirer les marchés touristiques francophones nationaux et internationaux, en Colombie-Britannique.

À QUI S'ADRESSE LE PROGRAMME « BONJOUR ! »

Le programme « Bonjour ! » s'adresse tout d'abord aux exploitants d'entreprises touristiques et aux prestataires de services oeuvrant dans les catégories suivantes :

- Hébergement
- Restauration, boissons
- Transport
- Attractions et tourisme culturel
- Tourisme d'aventure et activités de plein air
- Marché du voyage
- Services aux visiteurs
- Evènements et conférences

Il s'adresse également aux autres exploitants de commerces de détail qui tirent avantage du tourisme, c'est-à-dire dont les produits et/ou services peuvent intéresser un visiteur (ex. : quincailleries, pharmacies, coiffeurs, salons de beauté, épiceries, boutiques de cadeaux et artisanats, magasins de boissons alcoolisées et de produits de toilette, location de voitures, stations-essence, garages etc.).

Enfin, que vous soyez Francophone, Francophile ou Anglophone, que vous offriez ou non actuellement des services en français à votre clientèle, votre adhésion au programme est possible, dans la mesure où votre entreprise ou organisation respecte l'un des quatre critères d'admissibilité décrits dans les pages 6 et 7 de ce cahier.

POURQUOI ADHÉRER AU PROGRAMME « BONJOUR ! » ?

A. Présentation des avantages que peut retirer une entreprise ou une organisation qui adhère au Programme « Bonjour ! »

- Ce programme est gratuit et volontaire ;
- Il permet à l'entreprise de se démarquer par une valeur ajoutée;
- Il permet à l'entreprise de cibler les marchés francophones nationaux et internationaux, d'accroître le nombre de ses clients et sa marge de profit, participant de ce fait au développement économique de sa communauté;
- Offrir des services bilingues, c'est payant. Même si l'implantation du service en français demande temps et efforts aux entreprises, communiquer dans la langue choisie par le client est toujours rentable;
- L'entreprise pourra profiter de programmes de marketing en partenariat avec les organismes de promotion des destinations : *Tourism Nanaimo*, *Tourism Vancouver Island*, Société de développement économique de la Colombie-Britannique (SDECB)...
- L'entreprise pourra figurer dans les guides touristiques publié par *Tourism Nanaimo* distribués à des milliers d'exemplaires à chaque année;
- La visibilité des entreprises de Nanaimo sera accrue sur place grâce au sigle « Bonjour ! » dont le pictogramme apparaîtra sur leur site Internet, leur matériel (pamphlets, cartes d'affaires, serviettes et menus dans les restaurants, macarons, pins, épinglettes, etc.) et grâce à l'autocollant « Bonjour ! » qu'elles pourront apposer sur leur porte ou vitrine. Tous ces visuels finiront par être reconnus à l'échelle de la ville de Nanaimo, de sa région, de l'île de Vancouver, de la province entière, voire du Canada et des pays francophones d'outre-mer;
- L'entreprise bénéficiera des résultats de sondages effectués annuellement en rapport avec l'évaluation du programme et des services en français;
- Le regroupement sous une « bannière » commune (Logo « Bonjour ! ») incitera les entreprises membres du programme à réseauter et peut-être à échanger des services (renvoi de clientèle);
- La reconnaissance de Nanaimo comme ville accueillante pour les Francophones à travers un projet Pilote leur fera de la publicité gratuite;
- L'attraction à Nanaimo des marchés francophones nationaux et internationaux sera pour les entreprises participantes une occasion de faire des affaires.

B. Visibilité offerte aux entreprises offrant des services en français :

- Les participants au Programme « Bonjour ! » verront leur entreprise ou commerce identifié gratuitement par le logo "FR" de la couleur identifiant la catégorie au quelle ils appartiennent dans la liste des commerces et entreprises qui apparaît dans les guides touristiques produits par *Tourism Nanaimo*.
- La liste des participants au programme « Bonjour ! » sera aussi en ligne sur la page dédiée au programme « Bonjour ! » du site Internet de *Tourism Nanaimo*.
- Les participants qui sont membre de *Tourism Nanaimo* auront aussi la possibilité de décrire les services en français offerts dans leur établissement sur la page qui leur est dédiée sur le site Internet de *Tourism Nanaimo*.
- Les participants au programme « Bonjour ! » pourront aussi bénéficier des retombées de la parution d'une brochure promotionnelle qui sera distribuée aux touristes par l'entremise des présentoirs promotionnels sur les routes Nanaimo-Horseshoe Bay et Nanaimo -Tsawwassen des traversiers de BC Ferries.
- Cette même brochure sera aussi distribuée à certains organisateurs de voyage du Québec et de la France.
- La liste des participants au programme « Bonjour ! » apparaîtra aussi sur le site internet de la Société de développement économique de la Colombie-Britannique (SDECB) à l'adresse www.tourisme-cb.com

PRÉSENTATION DU LOGO D'IDENTIFICATION « BONJOUR ! »



Le logo choisi pour le projet pilote « Bonjour ! » par *Tourism Nanaimo* est celui qui a été créé en 2004 par la Société de développement économique de la Colombie-Britannique (SDECB) à partir de celui du Yukon mais avec une illustration différente à l'intérieur du cercle pour identifier dans ses guides touristiques les entreprises du secteur tourisme de la province offrant des services en français.

Pour le projet pilote de Nanaimo, l'apparence du cercle et du mot « Bonjour ! » ont été modifiés. Le cercle extérieur aux couleurs de la francophonie internationale s'unit à l'illustration intérieure qui schématise l'océan et les îles côtières de la Colombie-Britannique.

De ce fait, ce logo convient tout particulièrement pour identifier les services en français offerts par les entreprises et organismes communautaires de la ville de Nanaimo, car les trois îles illustrées pourraient être Gabriola, Protection et Newcastle qui entourent la ville!

ÉCHELLE DE CLASSIFICATION DES SERVICES EN FRANÇAIS : CATÉGORIES ET CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ


L'échelle de classification des services en français selon les quatre catégories définies ci-dessous, auxquelles sont rattachés des critères d'admissibilité, choisie par *Tourism Nanaimo* pour les entreprises souhaitant adhérer au programme « Bonjour ! », est issue d'un rapport qui a été élaboré par *Marie-Andrée Delisle Tourisme-Conseil* pour le compte du Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE Canada), après consultation auprès des agents sectoriels du réseau de toutes les provinces et territoires du Canada.

Afficher une catégorie de services en français par une entreprise signifie pour son propriétaire/exploitant :

- Définir l'étendue de l'information à donner aux visiteurs francophones ;
- Répondre correctement aux attentes de la clientèle francophones ;
- Inciter les visiteurs francophones à choisir leur entreprise plutôt qu'une autre.


L'échelle de classification des services en français, appliquée aux entreprises et organisations communautaires de Nanaimo, fera figure de projet Pilote, servant ainsi de modèle avant son application au niveau provincial et national, et, de ce fait, concourra à donner une visibilité toute particulière et unique à la Ville de Nanaimo.

Description des quatre catégories de services en français avec leurs critères d'admissibilité :

Catégorie 1 : Français parlé en tout temps 


Critère d'admissibilité :

Avoir au minimum un membre du personnel (ou l'équivalent de 10% du nombre d'employés dans une entreprise de 10 personnes ou plus) en tout temps et pour toutes les fonctions de première ligne (contact direct avec la clientèle) afin que le visiteur ait accès en tout temps au service promis et affiché.

Catégorie 2 : Français parlé en haute saison et sur demande 

Critère d'admissibilité :

Avoir au minimum un membre du personnel en tout temps et pour toutes les fonctions de première ligne pendant la haute saison (dates à déterminer par l'entreprise) pour que le visiteur ait accès en tout temps au service promis ou affiché.

Catégorie 3 : Français parlé sur demande 

Critère d'admissibilité A :

Présenter une liste de personnes bilingues, compétentes selon la tâche, qui peuvent être contactées à l'avance ou qui doivent être contactées à l'avance selon la demande et selon la nature de leur fonction. Ex. : guide d'aventure, guide de ville, etc.

ou

Critère d'admissibilité B :

Avoir accès à une personne pouvant s'exprimer minimalement en français et pouvant servir d'intermédiaire pour toute demande faite sur place. Pour cette catégorie /3B, l'entreprise doit présenter une liste de partenaires avec qui partager une ressource francophone lors d'une demande sur place. L'entreprise doit également fournir une liste à jour, disponible en tout temps (nom, numéro de téléphone...) pour que l'employé de première ligne puisse rejoindre l'un ou l'autre de ces partenaires.

Catégorie 4 : Documentation en français et/ou ligne téléphonique en français

Critère d'admissibilité :





Pouvoir fournir de la documentation en français en tout temps sur le lieu de l'entreprise, ou, le cas échéant, pouvoir envoyer aux intéressés de la documentation en français par la poste, par courriel ou par l'intermédiaire d'un site Internet.

Exemples :

- Hébergement : description et instructions de l'hôtel dans les chambres
- Restauration, boissons : règlements, cartes et menus
- Transport : pamphlets sur la sécurité
- Attractions et tourisme culturel : dépliants explicatifs, panneaux signalétiques et d'interprétation
- Tourisme d'aventure et activités de plein air : directives et instructions
- Marché du voyage : brochures, programmes, formulaires, contrats
- Services aux visiteurs : documentations diverses
- Évènements et conférences : programmes
- Commerces de détail : étiquetage des produits, cartes d'affaires

Par ailleurs, pour cette catégorie, il est impératif de mettre à la disposition des clients une ligne téléphonique et de connaître le numéro de téléphone qui les mettra en contact avec une personne du Programme « Bonjour ! » offrant des services en français durant les heures d'affaire.

Dans les brochures, guides, annuaires, dépliants, bases de données etc., qui mentionneront la liste des entreprises offrant des services en français, il faudra indiquer à côté du nom de l'entreprise la catégorie de ses services en français par l'apposition d'un petit logo de couleur comme suit :

Catégorie 1 : logo vert 	Catégorie 3 : logo jaune 
Catégorie 2 : logo bleu 	Catégorie 4 : logo rouge 

ATELIER DE SENSIBILISATION AU PROGRAMME « BONJOUR ! » ET ATELIER D'APPRENTISSAGE

Dans le cadre du programme « Bonjour ! », vous pouvez participer sur demande à deux sortes d'atelier :

1. ***Un atelier de sensibilisation*** qui explique le plan d'action de la Campagne « Bonjour ! », ses différentes étapes dont le présent programme et vous présente les partenaires impliqués dans cette campagne. Chaque atelier réunit au maximum 8 participants, afin que les responsables du programme, les animateurs et les intervenants aient la possibilité de les connaître individuellement (leurs activités, leur motivation, leurs besoins en matière de langue française et de personnel, etc.). Par ailleurs, ces ateliers seront animés en anglais, à moins que tous les participants soient francophones ou francophiles.

2. ***Un ou des ateliers d'apprentissage ou de perfectionnement en langue française*** pour ceux d'entre vous qui désirent adhérer au programme mais ne sont pas encore en mesure d'offrir des services en français à leur clientèle. Ceux-ci seront axés principalement sur un vocabulaire approprié au service à la clientèle : jargon de l'industrie, communication avec la clientèle, besoins des clients, traitement des réclamations, etc.

Une autre fonction de ce deuxième atelier sera de faire connaître aux participants les services et les outils nécessaires pour recruter des employés bilingues qualifiés, ou à former, selon leurs besoins.

FORMALITÉS D'ADHÉSION AU PROGRAMME « BONJOUR ! » ET MÉCANISMES DE SUIVI :

Pour soumettre votre candidature au programme « Bonjour ! » et adhérer au programme, vous devez remplir un formulaire d'inscription qui vous sera remis au terme de l'atelier de sensibilisation ou suivant la visite d'un(e) responsable du programme.

Si vous ne pouvez participer à l'atelier de sensibilisation, ce formulaire pourra vous être envoyé par courriel ou vous être posté sur demande.

L'inscription peut se faire n'importe quand, mais elle est valable uniquement pour une période d'un an. Il est cependant recommandé que l'inscription se fasse en automne, afin d'assurer l'entreprise que ses services en français seront inscrits en temps voulu dans les outils promotionnels des organismes de promotion de leur destination (brochures touristiques, annuaires, sites Internet, etc.).

Durant l'année suivant son adhésion, l'entreprise recevra une visite d'un délégué de *Tourism Nanaimo* pour confirmer et éventuellement réévaluer sa catégorie de services en français.

L'inscription est valable tant que les renseignements sont exacts et le demeurent pendant l'année ou durant la saison d'ouverture de l'entreprise. Si les renseignements devenaient inexacts, l'entreprise doit en informer *Tourism Nanaimo*, responsable de la classification de ses services en français, afin de changer la catégorie de ses services, ou, le cas échéant, annuler son adhésion.

Au bout de la première année suivant son adhésion, l'entrepreneur sera contacté par *Tourism Nanaimo* pour répondre à un questionnaire portant sur la fréquentation des visiteurs francophones dans son établissement.

Si, au bout de cette première année, l'entreprise est à nouveau accréditée par *Tourism Nanaimo* elle recevra un nouveau cahier du participant avec confirmation du renouvellement de son adhésion, les listes réactualisées des adhérents, des informations sur la situation et l'évolution du programme, ainsi que des outils promotionnels en cas de rupture de stock ou de nouveaux visuels.

LA TROUSSE D'ADHÉSION

Une fois le formulaire d'inscription approuvée et la catégorie de ses services en français validée, l'entreprise recevra une trousse d'adhésion qui fera foi des services qu'elle peut offrir en langue française et qui rendra visible sa participation au Programme « Bonjour ! ».

Contenu de la trousse :

- **Le cahier du participant au programme « Bonjour ! »** contenant les éléments suivants :
 - l'identification du participant avec toutes ses coordonnées et le détail de ses activités;
 - la preuve d'enregistrement de son entreprise, indiquant la catégorie de ses services en français;
 - la date de reconduction annuelle de son adhésion;
 - la liste des bénéficiaires (insertion sur différents sites Internet, et inscription dans des guides touristiques, annuaires etc.);
 - la liste des entreprises et organismes communautaires ayant adhéré au programme « Bonjour ! »;
 - la liste des partenaires impliqués dans le programme;
 - un lexique français d'expressions courantes à utiliser avec la clientèle;
 - certaines exigences en termes de statistiques à recueillir, etc.

- **Des outils promotionnels** tels que :
 - un ou deux logos « Bonjour ! » autocollant à apposer sur une porte ou une fenêtre/vitrine de l'entreprise;
 - L'accès au site Internet de *Tourism Nanaimo* pour télécharger le pictogramme du logo pour repiquage sur leur site Internet et matériel spécifique (ex. : menus, serviettes, cartes d'affaires, dépliants etc.);
 - des épinglettes ou macarons à porter par les employés qui parlent français;
 - pour les clients : un listing des entreprises de Nanaimo offrant des services en français,

Remarque : mis à part les autocollants « Bonjour ! » qui existent déjà, les autres outils promotionnels seront fabriqués en fonction des ressources de *Tourism Nanaimo* et de ses partenaires.

PROMOTION POUR LES PARTICIPANTS DU PROGRAMME « BONJOUR ! »

La promotion du programme « Bonjour ! », et donc celle des entreprises et organisations participantes, sera faite par *Tourism Nanaimo* et d'autres partenaires impliqués dans la campagne tels que Tourisme Colombie-Britannique, le Bureau des affaires francophones de la Colombie-Britannique, la Société de développement économique de la Colombie-Britannique, L'Association des francophones de Nanaimo, le Collège Éducacentre et autres organismes de promotion de destination (DMO) et organismes de promotion provinciaux (PMO).

Les activités de marketing pourraient comprendre :

- Un programme d'encarts imprimés en anglais et en français distribués à intervalles réguliers à des abonnés de quotidiens et autres journaux régionaux et locaux;
- La liste des entreprises et organisations participantes publiée sur le site Internet de *Tourism Nanaimo* et sur celui de ses partenaires impliqués dans le projet pilote du programme « Bonjour ! » ;
- Publicité ciblée de format cartes promotionnelles bilingues envoyées directement aux marchands et organisations dans le but de recruter des nouveaux participants au programme Bonjour ! ;
- Publicité par courriel faite par *Tourism Nanaimo*
- Annonce du programme placée sur le site Internet de *Tourism Nanaimo* et de ses partenaires ;
- La publicité du programme sur la chaîne TV de l'Île de Vancouver et sur celle de Radio Canada en Colombie-Britannique;
- La publicité du programme sur l'antenne des radios communautaires locales et sur Radio Canada (CBUF Bonjour) ;
- L'annonce du programme dans la presse écrite spécialisée lue par les intervenants de l'industrie touristique provinciale et nationale (ex. : magazine « Tourisme » de la CCT, les journaux locaux, etc.
- L'inscription des entreprises et organisations participantes dans certains guides touristiques provinciaux, régionaux et locaux (exemple : guides de la ville de Nanaimo, guide touristique en français publié par la Société de développement économique de la Colombie- Britannique;

SOMMAIRE

L'objectif du programme « Bonjour ! »	Page 2
A qui s'adresse le programme « Bonjour ! »	Page 2
Pourquoi adhérer au programme « Bonjour ! » ?	Page 3
Présentation du logo d'identification	Page 5
Echelle de classification des services en français	Page 5
Ateliers de sensibilisation et d'apprentissage	Page 8
Formalités d'adhésion et mécanismes de suivi	Page 9
La trousse d'adhésion	Page 10
Promotion des participants du programme « Bonjour ! »	Page 11