



Guide

AGROTOURISME & TOURISME GOURMAND En Outaouais

Autoévaluation et amélioration continue

AGROTOURISME & TOURISME GOURMAND

En Outaouais

Guide d'autoévaluation et d'amélioration continue

Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans discrimination dans le seul but d'alléger le texte.

Personne-ressource : Corine Jacob



Porteur du projet :
Table agroalimentaire de l'Outaouais
999, rue Dollard, Gatineau
Québec, Canada, J8L 3E6
Tél.: 819-281-7676
Courriel : info@agro-outaouais.com

Conception et réalisation graphique : Table agroalimentaire de l'Outaouais

RÉFÉRENCES :

- Guide de qualité, MAPAQ, 2003
- Pense-bête sur l'agrotourisme, MAPAQ, 2004
- Grille d'auto-évaluation, MAPAQ, 2009

Introduction

Alors que l'agrotourisme n'est plus seulement vu comme un moyen de diversifier les revenus agricoles, mais aussi comme un moyen de reconstituer le lien entre le consommateur (souvent urbain) et le producteur et un moteur de développement local des collectivités rurales, il apparaît important de supporter les différentes initiatives régionales qui cadrent avec ce développement de la multifonctionnalité de l'agriculture.

C'est dans ce contexte que plusieurs acteurs de l'Outaouais se sont réunis, en 2009 pour mettre sur pied un comité régional sur l'agrotourisme et le tourisme gourmand. C'est grâce au travail de ce comité que le premier circuit agrotouristique de la région a émergé en 2010 : Le Parcours Outaouais gourmet.

Suite à cette démarche, le comité régional a décidé d'aller de l'avant et de mettre sur pied un premier *Plan de développement régional de l'agrotourisme et du tourisme gourmand (2016-2019)*. L'objectif de ce plan était d'amener le secteur de l'agrotourisme et du tourisme gourmand un pas plus loin afin qu'il continue à contribuer au développement socioéconomique de notre région.

Ce guide est donc le résultat d'un travail collectif des membres du Comité agrotourisme et tourisme gourmand. Il est basé, entre autres, sur plusieurs documents existants, dont le *Pense-bête de l'agrotourisme*¹, le *Guide de qualité*² et la *Grille d'auto-évaluation*³.

Objectifs

- ✓ Offrir un outil d'évaluation pour les entreprises en agrotourisme et tourisme gourmand de la région;
- ✓ Aider les entreprises à cibler des améliorations pertinentes pour le développement de leurs activités agrotouristiques;
- ✓ Assurer un meilleur rayonnement du secteur agrotouristique en Outaouais.

¹ Le *Pense-bête de l'agrotourisme* (2013) est disponible sur Internet :

http://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Productions/agrotourisme/misemarche/Pages/pense_bete.aspx

² Le *Guide de qualité* (2003) est disponible sur Internet :

https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Publications/guide_qualite.pdf

³ La *Grille d'auto-évaluation* (2009) est disponible sur Internet :

<https://www.mapaq.gouv.qc.ca/SiteCollectionDocuments/Agrotourisme/Formulaireautoevaluationqualite/MAPAQ-POQ.pdf>

Définitions

Qu'est-ce que l'agrotourisme ?

« Activité touristique complémentaire à l'agriculture ayant lieu sur une exploitation agricole. Il met en relation des producteurs agricoles avec des touristes ou des excursionnistes permettant ainsi à ces derniers de découvrir le milieu agricole, l'agriculture et sa production à travers l'accueil et l'information que leur réservent leurs hôtes » (Groupe de concertation sur l'agrotourisme au Québec, 2001).

Qu'est-ce que le tourisme gourmand ?

« Le tourisme gourmand est la découverte des régions du Québec à travers des expériences culinaires distinctives ainsi que des activités agrotouristiques et bioalimentaires mettant en valeur le savoir-faire de ses artisans et permettant d'apprécier les produits et les plats qui leurs sont propres » (Groupe de concertation sur l'agrotourisme au Québec, 2013).

Qu'est-ce qu'une route ou un circuit touristique ?

« Une route ou un circuit touristique se définit comme un trajet à suivre pour atteindre une destination en passant par des sites touristiques ouverts aux visiteurs le long d'un chemin pittoresque, où des services sont disponibles. Il peut être appelé " circuit " si le trajet est en boucle, c'est-à-dire si le départ et l'arrivée se font au même point. Il est appelé " route " si les points de départ et d'arrivée sont différents » (MAPAQ, 2003).

CONDITIONS

Catégorie agrotourisme

Pour que l'offre d'une entreprise soit considérée comme une expérience agrotouristique, elle doit remplir les trois conditions suivantes :

- Être située sur une exploitation agricole ;
- Offrir un accueil aux visiteurs et leur permettre d'obtenir de l'information sur la ferme, la production, les techniques et les procédés ;
- Offrir au moins une activité ou un outil d'interprétation parmi les suivants :
 - Dépliant explicatif;
 - Document audio-visuel;
 - Panneau d'interprétation;
 - Visite autoguidée;
 - Visite commentée;
 - Table champêtre;
 - Rencontre avec le producteur agricole (ou toute autre personne possédant les connaissances adéquates).

Catégorie tourisme gourmand

Pour que l'offre d'une entreprise soit considérée comme une expérience de tourisme gourmand, elle doit remplir les deux conditions suivantes :

- Permettre aux visiteurs d'acheter et/ou de déguster des produits de la région;
- Offrir un accueil aux visiteurs et permettre d'obtenir de l'information sur les produits de la région disponibles sur place, qu'ils soient faits par l'entreprise ou par d'autres producteurs et/ou transformateurs.

Vous trouvez aussi, dans l'encadré ci-dessous, des conditions spécifiques à votre type d'entreprise. Celles-ci s'ajoutent aux deux premiers critères :

Type d'entreprise	Condition additionnelle
Artisans gourmets (transformateur)	<input type="checkbox"/> Avoir pignon sur rue
Boutiques gourmandes	<input type="checkbox"/> Offrir les produits d'un minimum de 5 entreprises de la région
Cuisine régionale (restaurant)	<input type="checkbox"/> Mettre en valeur un minimum de trois produits de la région dans votre menu
Marchés publics	<input type="checkbox"/> Avoir des producteurs/transformatateurs qui sont majoritairement de la région

Les activités agrotouristiques et de tourisme gourmand possibles

Il est possible de développer une multitude d'activités afin de diversifier les revenus de votre entreprise et d'en assurer un plus grand rayonnement.

Voici quelques exemples d'activités possibles :

- Panneaux explicatifs avec photos;
- Restauration (dégustations, repas, etc.);
- Hébergement (B&B, camping, etc.);
- Accueil et présentation de l'entreprise;
- Mur vitré donnant sur un espace de production;
- Diffusion de vidéos illustrant les diverses activités de l'entreprise;
- Démonstration de procédés de fabrication par un artisan;
- Autocueillette de fruits et légumes;
- Labyrinthe de maïs/arts dans les champs;
- Tours éducatifs et démonstratifs;
- Sentiers pédestres et cyclables à la ferme;
- Contacts avec les animaux;
- Promenades en charrette à foin ou en tracteur;
- Autocueillette d'arbres de Noël;
- Musées agricoles;
- Leçons d'histoires vivantes;
- Démonstrations agricoles et agroalimentaires;
- Marchés à la ferme ou marchés sur le bord des routes;
- Visites s'installations;
- Dégustations;
- Activités extérieures;
- Équitation;
- Chambres avec petits-déjeuners ruraux;
- Visites de jardins;
- Produits agricoles gourmands.

Utilisation du guide

Ce guide vous permettra d'identifier quels sont les exigences et les critères afin de développer ou bonifier l'agrotourisme et le tourisme gourmand dans votre entreprise.

Vous voulez savoir quelles sont vos forces et quels sont vos points à améliorer? Vous voulez connaître certaines exigences pour pratiquer des activités agrotouristiques dans votre entreprise? Vous cherchez quels sont les éléments qui pourraient être bonifiés afin de faire vivre une expérience optimale à vos visiteurs?

Ce guide vous aidera à répondre à ces questions. Tout d'abord, les exigences spécifiques pour l'agrotourisme et/ou le tourisme gourmand sont mentionnées à titre informatif. Effectivement, le respect de ces critères est obligatoire pour que vos activités soient considérées comme étant de l'agrotourisme et/ou du tourisme gourmand.

Par la suite, vous trouverez trois catégories qui ont des critères soit obligatoires ou optionnels, mais fortement recommandés :

- Lois et règlements (critères obligatoires);
- Salubrité et l'hygiène (critères optionnels, de base);
- Sécurité (critères optionnels, de base).

Le guide comprend aussi cinq autres catégories (aménagement et signalisation, produits et services, ressources humaines, accueil et service à la clientèle, communication et marketing) qui ont chacune des critères de base, intermédiaires et avancés.

- Les critères de base sont les éléments qui devraient être en place avant d'accueillir des visiteurs à votre entreprise;
- Les critères intermédiaires sont pour ceux qui aimeraient aller un peu plus loin et développer leur entreprise;
- Les critères avancés sont pour les entreprises qui veulent se démarquer auprès des visiteurs et devenir des chefs de file dans le domaine de l'agrotourisme et du tourisme gourmand.

Afin de vous outiller dans le développement de l'agrotourisme et du tourisme gourmand dans votre entreprise, les dernières sections du guide vous renvoient à des sections du *Pense-Bête de l'agrotourisme* et à certains organismes en Outaouais.

AGROTOURISME & TOURISME GOURMAND

En Outaouais | Grille d'autoévaluation

Nom de l'entreprise : _____ Date : _____

N'hésitez pas à consulter le conseiller en agrotourisme et tourisme gourmand à la Table agroalimentaire de l'Outaouais (TAO) pour en savoir plus.

Exigences spécifiques					
Pour l'agrotourisme (entreprises de production agricole)					
Critères spécifiques	Oui	Non	En partie	N/A	Notes
<ul style="list-style-type: none">• Votre activité a lieu sur une exploitation agricole.					
<ul style="list-style-type: none">• L'entreprise offre un accueil aux visiteurs et leur permet d'obtenir de l'information éducative sur la ferme, la production, les techniques et les procédés, par l'entremise de l'une ou plusieurs des activités suivantes :<ul style="list-style-type: none">○ dépliant explicatif;○ document audio-visuel;○ panneau d'interprétation;○ visite à la ferme (autoguidée ou commentée).					
<ul style="list-style-type: none">• L'entreprise (agricole) propose aussi une ou plusieurs activités parmi les suivantes :<ul style="list-style-type: none">○ l'hébergement (auberge, +---#-----, camping, etc.);○ la restauration (mettant principalement en valeur les produits de l'exploitation agricole et les produits agroalimentaires régionaux);○ la promotion et la vente de produits agricoles provenant principalement de l'exploitation agricole;○ une rencontre avec le producteur agricole (ou toute autre personne possédant les connaissances adéquates).					
Pour le tourisme gourmand					
Critères spécifiques	Oui	Non	En partie	N/A	Notes
<ul style="list-style-type: none">• Effectue de la transformation agroalimentaire, idéalement avec des produits du terroir de l'Outaouais.					
<ul style="list-style-type: none">• Offre un accueil aux visiteurs et leur permet d'acheter et/ou de déguster des produits de la région.					
<ul style="list-style-type: none">• Permet d'obtenir de l'information sur les produits de la région disponibles sur place.					
<ul style="list-style-type: none">• Pour les boutiques gourmandes, on retrouve de l'information sur les entreprises de la région, que ce soit sous forme d'affiches, de dépliants ou autres.					
<ul style="list-style-type: none">• Pour les cuisines régionales, le menu affiche les produits régionaux et les entreprises qui les produisent. De plus le personnel connaît bien les entreprises et il est en mesure de les promouvoir					

AGROTOURISME & TOURISME GOURMAND

En Outaouais | Grille d'autoévaluation

Nom de l'entreprise : _____ Date : _____

POUR TOUS		Lois et règlements				
Critères obligatoires		Oui	Non	En partie	N/A	Notes
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise respecte les lois et règlements des divers paliers gouvernementaux nécessaires aux activités pratiquées sur l'entreprise et elle détient les permis requis pour ses activités. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise est en règle avec les normes d'inspection des aliments du MAPAQ. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise affiche, en permanence, les permis à la vue du public. 						
POUR TOUS		Salubrité & hygiène				
Critères de base		Oui	Non	En partie	N/A	Notes
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise possède un espace sanitaire comprenant une ou des toilettes accessible(s) au public (selon la capacité d'accueil). <i>À noter : À défaut d'un accès à l'eau courante sur les lieux visités, une toilette chimique est mise à disposition du public.</i> 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise met minimalement à disposition un ou des bac(s) de poubelles (selon la capacité d'accueil). 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise met à la disposition du public un espace pour se laver les mains (eau et savon ou distributeur de gel hydroalcoolique de type Purell). 						
<ul style="list-style-type: none"> Les toilettes sont bien entretenues et, lorsque l'eau n'est pas potable, cela est indiqué. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise met à disposition des bacs de collecte sélective pour la récupération et le compost. 						
<ul style="list-style-type: none"> Des règles strictes d'hygiène et de salubrité sont inscrites à la vue de tous. 						
POUR TOUS		Sécurité				
Critères de base		Oui	Non	En partie	N/A	Notes
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise détient une assurance de responsabilité civile pour le volet touristique de son entreprise d'un minimum de 2 000 000 \$. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise dispose, en tout temps, des éléments de sécurité suivants : avertisseurs de fumée, extincteurs portatifs, sorties de secours, clôtures adéquates pour les animaux, chiens gardés sous contrôle, trousse de premiers soins visibles et complètes et téléphone accessible. 						
<ul style="list-style-type: none"> Les produits et équipements dangereux sont hors de la portée de la clientèle. 						
<ul style="list-style-type: none"> Les endroits interdits au public sont clairement identifiés. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise s'assure d'avoir, en tout temps, une personne-ressource possédant un cours de secourisme en règle. 						

AGROTOURISME & TOURISME GOURMAND

En Outaouais | Grille d'autoévaluation

Nom de l'entreprise : _____ Date : _____

POUR TOUS	Aménagement & signalisation				
Critères de base	Oui	Non	En partie	N/A	Notes
• L'entreprise possède une enseigne et elle est identifiable de la route.					
• L'entreprise possède un espace de stationnement adéquat, bien entretenu et sécuritaire.					
• Les lieux des visites et les bâtiments (intérieurs et extérieurs) de l'entreprise sont en bon état, bien entretenus et sécuritaires.					
• Les aires de stationnement, d'accueil et de vente, les toilettes et les autres installations sanitaires ainsi que les entrées et les sorties sont clairement identifiées et bien entretenues (propres).					
Critères intermédiaires					
• Pour les attraits extérieurs, l'entreprise possède des abris adéquats pour accueillir les visiteurs en cas de mauvais temps.					
• L'aménagement extérieur et les bâtiments sont bien éclairés.					
• Si le site est près d'une piste cyclable ou accessible à vélo, l'entreprise met à la disposition des visiteurs un stationnement pour vélos.					
• Le site de votre entreprise est accueillant, harmonieux et propre					
Critères avancés					
• L'entreprise dispose, en tout temps, d'un accès pour les personnes à mobilité réduite.					
• L'entreprise a une signalisation routière, le long des routes principales, conforme à la réglementation provinciale et municipale.					
• L'entreprise met en place des pratiques écoresponsables (Ex : optimisation énergétique, etc.).					

AGROTOURISME & TOURISME GOURMAND

En Outaouais | Grille d'autoévaluation

Nom de l'entreprise : _____ Date : _____

POUR TOUS		Produits & services				
Critère de base		Oui	Non	En partie	N/A	Notes
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise est minimalement ouverte au public durant la saison estivale (1^{er} juin au 30 septembre), bien que plusieurs de ses activités peuvent être offertes sur réservation à l'année. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise affiche clairement les informations suivantes en français et en anglais : période, journées et heures d'ouverture (modalités si ouverture sur réservation), prix des produits, activités offertes et modes de paiement . 						
Critères intermédiaires						
<ul style="list-style-type: none"> Pour les activités de restauration, les produits de la région sont priorisés et identifiés. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise offre des espaces adaptés aux familles (tables à langer, micro-ondes, zones d'allaitement, tables de pique-nique, etc.). 						
Critères avancés						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise dispose de solutions alternatives pour répondre aux besoins de la clientèle lorsque les conditions changent (ex : pluie abondante, achalandage extraordinaire, etc.). 						
<ul style="list-style-type: none"> Pour les activités culturelles, les artistes locaux et régionaux sont priorisés. 						
POUR TOUS		Ressources humaines				
Critères de base		Oui	Non	En partie	N/A	Notes
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise offre une formation initiale à ses employé(e)s. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise a un code vestimentaire adapté à ses activités et à l'accueil des clients. 						
Critère intermédiaires						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise offre de la formation continue à ses employés selon ses besoins. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise offre un environnement de travail sain. 						
Critères avancés						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise a des procédures d'accueil écrites. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise a une politique de conditions de travail. 						

AGROTOURISME & TOURISME GOURMAND

En Outaouais | Grille d'autoévaluation

Nom de l'entreprise : _____ Date : _____

POUR TOUS		Accueil & service à la clientèle				
Critères de base		Oui	Non	En partie	N/A	Notes
• Lors des heures d'ouverture, il y a, en tout temps, une personne disponible pour l'accueil, la vente et le service.						
• Tout le personnel connaît bien l'entreprise, les installations du site et la ou les productions(s).						
• Le personnel responsable de l'accueil et de l'accompagnement du public connaît bien les produits locaux et régionaux vendus ou utilisés dans l'entreprise.						
• L'entreprise dispose d'une boîte vocale ou d'un répondeur mentionnant le nom de l'entreprise, sa localisation et ses heures d'ouverture et les clients ont la possibilité d'y laisser un message.						
• Les réservations, les commentaires et les plaintes des clients sont pris en compte.						
• Il y a une personne à l'accueil qui est apte à s'adresser aux clients dans l'une ou l'autre des langues parlées dans la région : le français et l'anglais.						
• L'entreprise est accessible, en tout temps, pendant les heures d'ouverture indiquées soit par téléphone, répondeur téléphonique, télécopieur ou Internet.						
• L'entreprise est munie d'un système de collecte d'information concernant l'achalandage et la clientèle (nombre de visiteurs, provenance, où ils ont entendu parler de l'entreprise, etc.)						
Critères intermédiaires						
• La personne à l'accueil est facilement identifiable et elle porte une tenue appropriée selon son type de travail.						
• L'entreprise établit une politique de réservation et d'annulation.						
• Un livre de registre est disponible pour recueillir les commentaires						
• Le personnel responsable de l'accueil et de l'accompagnement du public connaît bien les attraits touristiques du territoire.						
Critères avancés						
• Le matériel d'information et/ou de promotion est disponible dans les deux langues parlées dans la région : le français et l'anglais.						
• Le site prévoit un espace pour les enfants afin d'accommoder les visiteurs.						
• L'entreprise a un protocole écrit d'accueil et de service à la clientèle.						

AGROTOURISME & TOURISME GOURMAND

En Outaouais | Grille d'autoévaluation

Nom de l'entreprise : _____ Date : _____

POUR TOUS		Communication et marketing				
Critères de base		Oui	Non	En partie	N/A	Notes
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise est facilement accessible par téléphone et par courriel et elle effectue les retours (appels et courriels) dans un délai raisonnable. <i>À noter : L'usage d'une adresse courriel professionnelle plutôt que personnelle est recommandé (ex : info@nomdelentreprise.com).</i> 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise est présente sur au moins une plateforme Web (ex : site Internet, média social, etc.) et elle y maintient ses informations à jour. S'il s'agit d'un média social (ex : Facebook, Instagram, etc.), elle l'anime régulièrement, entre 2 à 3 fois par semaine. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise possède au moins un outil de promotion papier (ex : cartes d'affaires, dépliant, etc.). 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise possède un plan marketing et/ou un plan de commercialisation. 						
Critères intermédiaires						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise est répertoriée dans au moins un outil promotionnel de la région. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise possède un présentoir afin de disposer les dépliants promotionnels des autres attraits touristiques de la région. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise participe à au moins un évènement régional. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise établit des liens avec d'autres entreprises touristiques de la région. 						
Critères avancés						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise participe à plusieurs évènements régionaux. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise se fait connaître par les principaux établissements susceptibles d'accueillir des touristes dans la région (hôtels, restaurants, épiceries, etc.). 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise développe une offre événementielle. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise offre des forfaits permettant aux clients de choisir parmi les activités offertes. 						
<ul style="list-style-type: none"> L'entreprise possède un système de fidélisation. 						

* Pour en savoir plus sur les différents permis nécessaires à vos activités ou pour avoir un plan de commercialisation, contactez la **Table agroalimentaire de l'Outaouais** au **819-281-7676**

Pense-Bête de l'agrotourisme

Le *Pense-bête de l'agrotourisme* a été développé, en 2004, par le Conseil agrotouristique des Cantons-de-l'Est. C'est un ouvrage qui date un peu, mais qui demeure pertinentes. Il a, d'ailleurs, été mis à jour en 2013. Il vous permettra d'avoir plusieurs informations complémentaires quant aux différentes sections évaluées dans notre grille d'autoévaluation.

Pense-Bête de l'agrotourisme	
Sections du présent guide	Sections du Pense-bête
Section – Lois et règlements	La réglementation et les permis
Section – Aménagement et signalisation	L'aménagement du site
Section – Salubrité et hygiène	La salubrité et l'hygiène
Section - Sécurité	Sécurité
Section – Produits et services	Produits et services
Section – Ressources humaines	La gestion des ressources humaines
Section – Accueil et service aux clients	Accueil et service à la clientèle
Section – Communication et marketing	Communication et Web

Vous pouvez retrouver le document complet en suivant ce lien : [Pense-bête de l'agrotourisme](#)

Les ressources complémentaires

Une multitude de ressources complémentaires sont disponibles auprès de la Table agroalimentaire de l'Outaouais, du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, du Réseau Agriconseils ou de vos intervenants locaux : MRC, SADC, municipalités, etc.

Lorsque vous souhaitez vous améliorer par rapport à un ou plusieurs critères et que vous vous sentez à court de ressources, n'hésitez pas à nous contacter afin d'avoir le soutien nécessaire. Voici quelques exemples d'améliorations possibles pour lesquels nous pouvons vous aider ou vous référer à la bonne ressource :

Exemple 1 : Vous souhaitez faire un nouvel aménagement et vous vous demandez s'il existe des subventions pouvant vous venir en aide.

Exemple 2 : Vous voulez moderniser vos pratiques et faire appel à un consultant, et vous ne savez pas à qui vous référer.

Exemple 3 : Vous souhaitez développer un nouveau créneau et vous former en la matière, et vous voulez avoir des conseils.

Pense-bête de l'agrotourisme : [Les ressources](#)