

ONTARIO'S SOUTHWEST

Étude de cas

**Joanne Wolnik, organisme touristique régional
Ontario's Southwest**

Décembre 2024





Cette étude de cas figure dans le rapport de l'atelier en ligne du [Dialogue sur les destinations de 2024](#) « Créer des expériences inoubliables pour les visiteurs au Canada » rédigé par [Celes Davar](#). Ce rapport souligne les principales notions et leçons présentées lors de cet événement virtuel organisé par Destination Canada pour inspirer, informer et responsabiliser les professionnels du développement des destinations rurales. Celes Davar a animé la séance où [Joanne Wolnik](#), directrice exécutive de l'organisme touristique régional Ontario's Southwest, était conférencière.

Il y a plus de dix ans, l'organisme Ontario's Southwest a entamé des discussions sur le développement du tourisme et a investi dans l'élaboration de cartes, de sentiers et de forfaits, autant d'éléments utiles et déterminants dans l'organisation et la mise en œuvre du tourisme. Toutefois, l'équipe d'Ontario's Southwest s'est aperçue qu'elle utilisait les mêmes mécanismes en boucle et s'appuyait sur les espaces naturels comme les rivières, les parcs, les aires de conservation et les fronts d'eau, sans disposer de programmes appropriés pour accueillir les voyageurs.

En 2017, Joanne Wolnik était gestionnaire du développement du tourisme au sein d'Ontario's Southwest. Elle a amorcé un dialogue avec ses collègues régionaux de l'Ontario et sa propre équipe sur les façons de mieux développer les programmes qui faisaient défaut dans l'approche globale de développement du tourisme.



Les premières discussions ont porté sur la manière d'investir dans une initiative communautaire de renforcement des capacités qui produirait les effets escomptés. L'objectif était que l'investissement dans la formation reflète la durabilité financière et environnementale, et que les retombées du développement soient principalement locales.

L'organisme souhaitait servir à la fois les intervenants du tourisme et les visiteurs. L'équipe a donc commencé à se pencher sur les « motifs » du tourisme. Encore aujourd'hui, Joanne invite constamment les entreprises, les voyageurs et les hôtes non traditionnels de nouvelles expériences à se poser la question suivante : « **Qu'est-ce qui vous motive?** »



En fait, cette question concerne la narration. Elle peut mener à une réflexion sur l'entreprise : « Quelle est mon histoire? Pourquoi est-elle spéciale? Comment puis-je transmettre mon histoire dans le cadre d'une expérience? »



SOURCES D'INSPIRATION



L'organisme Ontario's Southwest a lancé un programme de développement du tourisme expérientiel appelé « Unlocked and Inspired » qui poursuit les grands objectifs suivants :

- donner l'occasion au personnel d'Ontario's Southwest, à l'organisme de marketing et de gestion de destination régional, aux partenaires touristiques et à un large éventail d'intervenants d'apprendre sur le tourisme expérientiel durable dans le cadre d'un atelier de formation de deux jours et demi;
- offrir cette formation à tous les participants à l'atelier, afin qu'ils puissent apprendre par l'entremise d'une expérience directe et d'activités concrètes réalisées à la fois hors site dans des entreprises de la communauté locale et sur place avec une variété de méthodes pédagogiques;
- développer des compétences associées au développement des expériences, au mentorat, à l'établissement des coûts et de la tarification et à la collaboration avec d'autres entreprises communautaires;
- développer de nouvelles expériences grâce à l'atelier de formation et créer au minimum dix nouvelles expériences en proposant des formations individuelles supplémentaires.



Cette approche est devenue un investissement annuel qui a évolué au fil des ans.





Le programme a été mis en œuvre dans différentes collectivités de la région, ce qui a permis de renforcer les capacités des OMD, de créer de nouvelles expériences dans le cadre de chaque atelier de formation annuel et de développer de nouvelles expériences après chaque formation. En raison de la pandémie, un modèle hybride (en ligne et en personne) du programme a été mis en place et le développement de nouvelles expériences par l'entremise du mentorat s'est poursuivi.

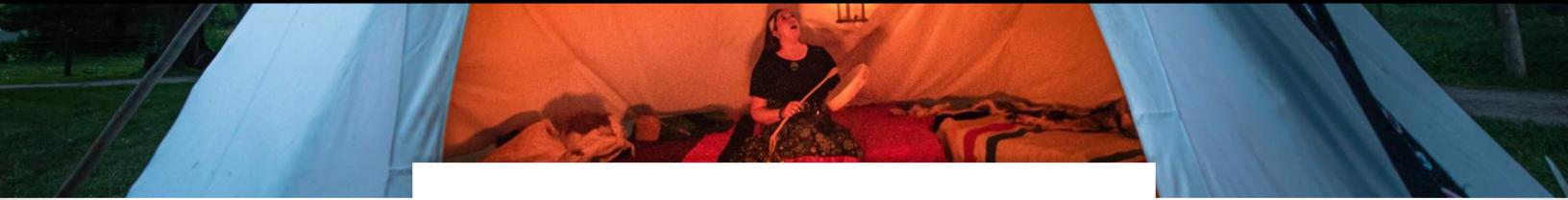
Ce modèle de formation implique qu'un OMD communautaire organise chaque atelier annuel, ce qui nécessite beaucoup de temps de la part de son personnel et des ressources financières limitées, grâce au soutien d'Ontario's Southwest qui fournit la plus grande partie de l'investissement financier. Le mentorat individuel a permis de transformer la formation en résultats concrets et de mettre en marché de nouvelles expériences.

Les essais pilotes des expériences avec de nouveaux hôtes ont été un élément constructif du processus de développement du tourisme. Au cours des dernières étapes de cet investissement de sept ans, deux ateliers de formation à l'intention des mentors ont également été organisés afin de renforcer la capacité régionale à

soutenir davantage d'entreprises touristiques et d'hôtes communautaires non traditionnels.

D'après les observations de Joanne, les nouveaux hôtes communautaires non traditionnels appartiennent à l'une des trois grandes catégories suivantes : les artisans possédant un savoir-faire qu'ils souhaitent faire connaître, les hôtes communautaires qui donnent accès à des lieux particuliers, et les personnes à ce point passionnées par quelque chose qu'elles jugent qu'il est de leur devoir de transmettre cette passion au monde entier.

Au fil de l'évolution de cette initiative de formation, Ontario's Southwest s'est rendu compte qu'il fallait un soutien supplémentaire. Tout était nouveau : l'idée que des artisans, des chefs ou des producteurs soient des hôtes communautaires non traditionnels; l'idée de placer la narration au cœur du processus de développement des expériences; ainsi que les nouveaux rôles pour le personnel d'Ontario's Southwest, les OMD et les hôtes d'expériences. D'ailleurs, ces rôles ont rapidement dû être définis et précisés. L'équipe d'Ontario's Southwest a réalisé qu'elle devait changer la façon dont elle appuyait le développement du tourisme tout au long de ce processus.



Experiences

Book your adventure

From foodie tours by bike and wine experiences to ziplining through the trees and guided paddling on scenic waters, book your next Ontario's Southwest adventure with these buyable experiences for your next trip.

Keyword

REGIONS

- Oxford (21)
- Windsor Essex/Pelee Island (16)
- Haldimand (12)
- London (11)
- Norfolk County (11)

SHOW 5 MORE ↓

CATEGORIES

- Food & Drink Experiences (54)
- Outdoors & Waterfront Experiences (36)
- Farm Fun Experiences (31)

GRID LIST RECOMMENDED NEAR ME SHOW MAP

<p>Anchor Coffee Brewing Class 543 Lincoln Road Windsor, ON N8Y 2G6</p>	<p>VIP Flight Log Pass Along the Windsor-Essex Barrels, Bottles & Brews Trail Windsor Essex/Pelee Island Across Essex County Windsor-Essex, ON N8Y 4Z8</p>	<p>Picnics in the Patch by Berrylicious Fruit Farm Oxford 425533 Substation Rd. Burgessville, ON N0J1C0</p>	<p>Build Your Own Bouquet by Bluewater Flower Farm Haldimand 39 Blue Water Parkway ON N0A 1P0</p>	<p>Butterfly Sanctuary Discovery Tour 1115 West Shore Rd Pelee Island, ON NOR 1M0</p>	<p>Group Tour of Buxton National Historic Site & Museum Chatham/Kent 21975 A.D. Shadd Road North Buxton, ON NOP 1Y0</p>	<p>Chatham-Kent Bakery Trail Chatham/Kent 315 King St.W. Chatham, ON N7M 5K8</p>
--	---	--	--	--	--	---

Aujourd'hui, le site Web d'Ontario's Southwest présente plus de 100 expériences, la plupart issues des ateliers et des formations « Unlocked and Inspired ». Toutes ces nouvelles expériences (certaines plus que d'autres) comportent divers éléments de tourisme durable axé sur les expériences. Les mentors régionaux aident maintenant les nouveaux hôtes à développer davantage d'expériences.

En outre, Ontario's Southwest a saisi l'occasion de lancer un programme de reconnaissance des expériences exemplaires offertes dans la région. Le programme d'expériences vedettes de l'organisme vise à sélectionner, sur la base de différents critères, des expériences transformatrices pour les visiteurs. Aujourd'hui, le programme réunit 11 expériences du genre, et d'autres l'intégreront au fil des évaluations et des bilans annuels. La sélection de ces expériences vedettes est soutenue par des campagnes de marketing dont les résultats sont supérieurs à la moyenne. L'accent est mis sur ce en quoi consiste une expérience « exemplaire ».

L'équipe d'Ontario's Southwest a aussi commencé à mettre en pratique ce qu'elle a appris sur le tourisme durable. Avant de demander aux voyageurs et aux hôtes d'adopter des pratiques durables, l'équipe a réalisé qu'en tant qu'organisme touristique régional, elle devait faire une introspection et s'assurer de donner l'exemple. Elle a donc effectué un bilan carbone pour l'ensemble de la région et travaillé avec GreenStep Solutions à l'élaboration d'un plan lui permettant d'obtenir le titre de « destination durable, niveau bronze ». L'organisme a constaté qu'il y avait un décalage marqué entre les intentions des voyageurs et leurs actions. Pour y remédier, l'équipe a créé du contenu pour informer les voyageurs sur la façon d'adopter un comportement durable pendant leur séjour. L'équipe a également créé un engagement en faveur de la durabilité que les visiteurs peuvent signer virtuellement. Ontario's Southwest souhaite que le tourisme profite aux collectivités locales et à l'environnement, plutôt que de se faire à leurs dépens.

LEÇONS TIRÉES



Il est essentiel de trouver des partenaires qui peuvent nous soutenir. Ontario's Southwest a beaucoup investi dans le renforcement des capacités et la formation des mentors, car il s'agit d'un travail exhaustif, qui s'étend sur une longue période.

Joanne Wolnik, aujourd'hui directrice générale d'Ontario's Southwest, est d'avis que pour travailler avec les entreprises et les voyageurs locaux, il faut :

- s'intéresser aux « motifs »;
- amener les hôtes à comprendre que ce qu'ils ont à offrir est vraiment spécial;
- utiliser des exemples de commentaires sur les expériences d'Airbnb comme source d'inspiration ou preuve pour les hôtes qui envisagent de créer des expériences;
- répéter et parfaire les expériences, puisque les hôtes apprendront beaucoup en écoutant leurs visiteurs et en prêtant attention à ce qu'ils recherchent.

Ce type de travail et d'investissement contribue à la transformation des éléments suivants :

- le processus de développement des expériences et produits touristiques;
- le renforcement des capacités qui donne des résultats, qui est durable et qui transfère les capacités, les ressources et les compétences à l'échelle locale;
- des modèles d'entreprise durables qui adoptent activement des pratiques régénératrices;
- la promotion de l'authenticité et des histoires locales transmises par des hôtes locaux, et la mise en œuvre de changements sur le plan du marketing et de la promotion;
- une gestion responsable des destinations qui implique mieux et de manière continue les membres de la communauté, et qui disperse le tourisme dans différents lieux et lors de différentes saisons, en fonction des capacités de la communauté;
- des itinéraires et des activités touristiques qui réduisent la pression sur les espaces naturels.

COORDONNÉES

A woman with grey hair, wearing a red cap, a purple scarf, a blue jacket, and dark pants, stands in a workshop. She is holding a large bouquet of dried flowers. The workshop is filled with various dried floral arrangements hanging from the ceiling and on tables. There are wooden chairs and tables, and a wooden structure in the background. The lighting is warm and focused on the woman.

Joanne Wolnik,

Directrice générale, Ontario's Southwest

Site Web : <https://www.ontariosouthwest.com/experiences/>