

## 11 - Les produits et services

*La clientèle agrotouristique recherche des produits et des services de qualité. Elle les veut authentiques et typiques à la région : « à la mode de chez nous... »*

### AVANT de se lancer...

- Des **PRODUITS ALIMENTAIRES CONFORMES** aux règlements du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)

### Pour un bon DÉPART...

- Les **PRODUITS ET SERVICES OFFERTS** proviennent en majeure partie de l'entreprise. La municipalité peut limiter la vente des produits qui ne proviennent pas de la ferme.
- Un **AFFICHAGE CLAIR** des prix des produits et services
- Maintien d'une **QUALITÉ SUPÉRIEURE** de produits et de services, tant dans leur contenu que dans leur contenant (apparences visuelle, sensorielle ou auditive)
- **LIEUX D'ACCUEIL ET D'ACCÈS** de la clientèle aménagés avec goût. Imprégnés d'une couleur locale qui s'harmonise avec les produits et services offerts, formant ainsi une offre intégrée
- Des **LIEUX ACCUEILLANTS** de sorte que la clientèle s'y sente à l'aise

- **Bon TRAITEMENT DES ANIMAUX** de la ferme et des animaux domestiques sur le site

- Les animaux sont logés dans un milieu propre et visuellement agréable



Vos animaux de ferme et vos animaux domestiques sont partie intégrante de l'offre agrotouristique de votre entreprise.

- **À l'écoute DES BESOINS ET DES GOÛTS DE LA CLIENTÈLE** sans dénaturer le produit ou le service

Se rendre aux désirs de la clientèle peut représenter un avantage financier à court terme, mais il est essentiel de penser au développement à long terme.





## Pratiques SOUHAITABLES...



- Comme **COMPLÉMENTS**, les produits et services d'origine locale, puis régionale sont privilégiés
- **PROMOTION DES ARTISTES** locaux et régionaux pour la décoration des lieux ou pour la consigne d'œuvres d'art
- Lors de repas champêtres, **LES RECETTES TYPIQUES DE LA RÉGION** ont la faveur. Les produits et leur provenance sont clairement identifiés
- **AFFICHAGE DES PRIX** des principaux produits et services à l'extérieur du bâtiment d'accueil

- Archambault, M. et Waaub, J.-P. (2000) Étude sur les producteurs agricoles québécois pratiquant l'agrotourisme : rapport final. M. et Waaub, J.-P. (2000), Groupe de concertation sur l'agrotourisme au Québec, Union des producteurs agricoles du Québec, 49 p.

Contenu : enquête auprès des producteurs agrotouristiques, activités et produits, clientèle, stratégies de mise en marché et promotionnelles, réseautage, soutien technique, motifs et visées.

Où le consulter : Centre de documentation, MAPAQ-Estrie, n° RFO-888-2560

- Pelletier, M.-L. (1999) Cartographie de l'activité agrotouristique en Estrie : projet de l'Atlas régional de l'Estrie. Département de géographie et télédétection, Université de Sherbrooke, rapport de baccalauréat, 90 p.

Contenu : cartographie des entreprises agrotouristiques des MRC de l'Estrie et brève interprétation par MRC.

Où le consulter : Bibliothèque Roger-Maltais (Université de Sherbrooke) n° GV 198.97 C3P45 1999C

- Le groupe Type (1997) Étude sur le tourisme rural au Québec relié au monde agricole. Union des producteurs agricoles du Québec, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec et Tourisme Québec, pagination multiple

Contenu : définition de l'agrotourisme, expériences au Québec et dans le monde, potentiel et limites au Québec, facteurs de succès pour de nouveaux produits.

Où le consulter : Centre de documentation, MAPAQ-Estrie, n° RFO-888- 249

[www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/etudes-statistiques/t\\_rural.pdf](http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/etudes-statistiques/t_rural.pdf)

## Pour en savoir

## DAVANTAGE...



## Suggestions de LECTURE

- Marchard, A. et coll. (2003) Agrotourisme au Québec : le guide de qualité. Fédération des Agrotours du Québec, Montréal, 46 p.

Contenu : donner les moyens d'améliorer le niveau de qualité de l'entreprise. Certes la qualité d'une entreprise agrotouristique passe par la qualité du travail agricole, de ses productions et de ses produits transformés, mais ce ne sont pas les points considérés ici. On y traite de la qualité des services, de l'accueil et des installations destinés aux touristes.

Où le consulter : [www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Publications/guide\\_qualite.pdf](http://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Publications/guide_qualite.pdf)

# Pour en savoir DAVANTAGE...

**Pour trouver des exemples de recettes mettant en valeur des produits régionaux :**

- Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (1996) Cuisine traditionnelle des régions du Québec. Les Éditions de l'Homme, Montréal, 416 p.
- Scriptum Communications inc. (1995) La soupe est servie ! Recettes et paysages de par chez nous. Vol. 1 Est du Québec, Montréal, 352 p.
- Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (1985) Cuisine du Québec. Les éditions TransMo inc., Montréal, 152 p.
- Mongrain-Dontigny, M. (2002.) La Cuisine traditionnelle des Cantons-de-l'Est. Les Éditions La Bonne Recette, s.l., 188 p.  
[www3.sympatico.ca/edition.bonnerecette](http://www3.sympatico.ca/edition.bonnerecette)



## Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ)

3535, rue Saint-Denis  
Montréal (Québec) H2X 3P1  
1 800 361-5111  
Téléphone : 514 282-5108

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) a été fondé en 1968 par le gouvernement du Québec. D'une école de cuisine et de service de la restauration, l'ITHQ s'est spécialisé et a élargi ses champs de compétences pour devenir l'une des grandes écoles hôtelières dont la réputation dépasse largement les frontières du Québec. Ayant amorcé en 2005 l'internationalisation de son enseignement, l'ITHQ se positionne maintenant parmi les meilleures écoles de management hôtelier au monde.

Y sont offerts sous un même toit des programmes de formation professionnelle (secondaire), technique (collégial), supérieure et universitaire, de même que de formation continue. De plus, l'ITHQ possède un hôtel et deux restaurants d'application pédagogique, ainsi qu'un Centre d'expertise et de recherche.

Afin que ses formations répondent aux besoins des employeurs et reflètent la réalité du marché du travail, l'ITHQ travaille en étroite collaboration avec l'industrie et les organismes qui la représentent. Ses programmes d'études sont enrichis par rapport aux exigences gouvernementales et s'alignent sur les standards de qualité internationaux. Ainsi, ses diplômés ont acquis des compétences de haut niveau leur permettant de travailler dans tout type d'établissement, au Québec et ailleurs dans le monde.

Le Centre d'expertise et de recherche en hôtellerie et restauration (CER) offre des services de recherche, de formation en ligne et de développement de solutions d'affaires, aussi bien que de soutien en entrepreneuriat et de recherche d'information.

Exemple de programmes de formation :

- ✓ Tourisme
- ✓ Hôtellerie
- ✓ Restauration
- ✓ Sommellerie

Formation à temps plein ou temps partiel et formation continue.

Source : [www.ithq.qc.ca](http://www.ithq.qc.ca)

Mes NOTES...

