

Réseau

Ambassadeurs

Acoeur



Accueillir avec cœur, briller ensemble !

L'entreprise faisant partie du réseau des *Ambassadeurs Acoeur* s'engage à former ses employés sur l'offre régionale et les subtilités du savoir-être et du savoir-faire garantissant ainsi une expérience d'accueil de qualité.

Ses équipes, animées par un sentiment d'appartenance et une passion pour la région, mettent tout en œuvre pour guider et charmer chaque visiteur avec dévouement.



TABLE DES MATIÈRES

<u>OBJECTIFS</u>	P.3
<u>CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ</u>	P.4
<u>ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRISE</u>	P.7
<u>ENGAGEMENTS DE TOURISME SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN</u>	P.8
<u>VISIBILITÉ ET RECONNAISSANCE DES AMBASSADEURS ACOEUR</u>	P.9
<u>VISIBILITÉ ET RECONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE</u>	P.9
<u>PERSONNE RESSOURCE</u>	P.10
<u>ANNEXE : DÉFINITIONS</u>	P.11

OBJECTIFS :

- Renforcer la marque ***Tourisme Acoeur***¹ et mobiliser l'industrie autour du mouvement ;
- Bénéficier d'avantages exclusifs et d'une valeur ajoutée liée à la marque Tourisme Acoeur ;
- Améliorer la qualité et l'efficacité de l'acte d'accueil et l'expérience-client et ainsi faire rayonner vos compétences auprès des visiteurs ;
- Valoriser l'acquisition de compétences en accueil et information touristique dans l'ensemble de la destination ;
- Multiplier les actes d'information touristique structurés et contribuant aux ambitions de la destination, telles qu'indiquées dans l'itinéraire stratégique, comme le tourisme régénératif et l'accès universel ;
- Générer une image positive et rassembleuse de l'accueil auprès des acteurs de l'industrie touristique et des visiteurs et en la faisant rayonner dans une campagne promotionnelle ;
- Permettre au visiteur de repérer les entreprises et les employés faisant partie du réseau *Ambassadeurs Acoeur* ;
- Créer une communauté d'entreprises faisant partie du réseau *Ambassadeurs Acoeur* qui participeront activement aux différentes activités et formations offertes, ainsi qu'aux occasions de maillage et de réseautage, dont les *Journées Tourisme Acoeur*.



Vous désirez faire partie de notre réseau d'Ambassadeurs Acoeur ?

CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ :

Critère 1: Adhésion

L'entreprise doit être membre de *Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean*, l'association touristique régionale.

Critère 2: Infrastructures

L'entreprise doit avoir des infrastructures et une équipe dédiée à l'accueil.

Critère 3: Nombre d'employés

Un nombre minimal d'employés de première ligne (accueil, réception, service-client) doivent avoir complété les formations énumérées plus bas.

Barème du nombre d'employés :

Entre 1 et 10 employés :	Minimum 2 employés
Entre 10 et 20 employés :	Minimum 5 employés
Plus de 20 employés :	Minimum 8 employés

* Peut inclure le gestionnaire ou propriétaire de l'entreprise.

* Une entreprise composée d'une seule personne, sans employé, peut être admissible.

Critère 4: Formations

Le nombre de formations dépend de votre type d'entreprises et des services offerts.

Selon le nombre d'employés établi par le barème plus haut, chaque employé doit avoir complété les formations qui s'appliquent.

*Les formations exigées pourraient être sujettes à changement selon la disponibilité du moment.

3.1 Formations Acoeur

3.1.1 Formation Acoeur²

- Employés de toutes les entreprises.

3.1.2 Vélo³

- Employés des entreprises :
 - Accréditées Bienvenue cyclistes ;
 - Qui offrent la location ou des forfaits vélo ;
 - Qui ont une offre complémentaire à la pratique du vélo ;
 - Ou tout autre critère jugé pertinent par Tourisme Saguenay–Lac–Saint–Jean.

3.1.3 Motoneige⁴

- Employés des entreprises :
 - Qui sont des relais de motoneige ;
 - Qui offrent la location ou des forfaits motoneige ;
 - Qui ont une offre complémentaire à la pratique de la motoneige ;
 - Ou tout autre critère jugé pertinent par tourisme Saguenay–Lac–Saint–Jean.

3.1.4 Vers une destination régénérative au Saguenay–Lac–Saint–Jean⁵

Employés et au minimum **1 gestionnaire** de l'entreprises.

3.1.5 Vers une expérience universelle au Saguenay-Lac-Saint-Jean⁶

Employés et au minimum **1 gestionnaire** de l'entreprises.

3.2 Formations en savoir-être et savoir-faire

3.2.1 Composer avec les clients difficiles⁷

- Employés de toutes les entreprises.

3.2.2 Service Complice⁸

- Employés des entreprises accréditées Kéroul (accès à mobilité réduite)

3.2.3 100% Accueillant⁹ ou Client Plus¹⁰

- Employés de toutes les entreprises.

*Pour la ou les formation.s que l'employé aurait déjà suivi une fois dans son parcours, une preuve sera exigée.

ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRISE :

Je comprends que pour faire partie du réseau *Ambassadeurs Acoeur*, je dois répondre aux conditions actuelles d'éligibilité tels que présentées et que, le cas échéant, je serai accompagné afin d'acquérir les éléments requis me permettant d'atteindre les standards exigés.

Je m'engage à :

- Mettre à jour annuellement le tableau de vigie des employés et suivi de complétion des formations fourni par Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean ;
- Informer TSLSJ lorsqu'un ajustement du nombre minimal d'employés est nécessaire, afin de répondre à nouveau aux exigences minimales requises ;
- Mettre à disposition du visiteur les outils promotionnels officiels de la destination fournis par Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean (ex : Guide Touristique officiel, Carte motoneige) ;
*Ces outils peuvent être sujet à changement.
- Mettre de façon visible les identifications fournies par l'ATR afin que les visiteurs puissent facilement repérer que vous faites partie du réseau *Ambassadeurs Acoeur*.

Je comprends que ces critères sont susceptibles d'évoluer, et que TSLSJ accorderait, le cas échéant, un délai afin de permettre la mise en conformité avec les nouvelles exigences.

Nom : _____

Titre : _____

Date : _____

Signature : _____

ENGAGEMENTS DE TOURISME SAGUENAY–LAC–SAINT-JEAN :

Tourisme Saguenay–Lac–Saint-Jean s’engage à :

- Accompagner l’entreprise dans le processus d’éligibilité ;
- Fournir et présenter des outils de démarrage et de bonnes pratiques ;
- Fournir un tableau de vigie des employés et suivi de complétion des formations et effectuer les rappels de mise à jour annuelle ;
- Poursuivre la mise à jour des formations Acoeur et tenir le réseau des Ambassadeurs informés de ces mises à jour ;
- Maintenir une communication active via le forum de la plateforme [Espace Tourisme Acoeur¹³](#) ;
- Aviser les membres du réseau des activités organisées s’adressant à la communauté Acoeur.

Nom : **Claudie Villeneuve**

Titre : Coordonnatrice de l’accueil à destination, TSLSJ

Date : _____

Signature : _____

VISIBILITÉ

VISIBILITÉ ET RECONNAISSANCE DU RÉSEAU DES AMBASSADEURS ACOEUR PAR TOURISME SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN :

* À partir de l'été 2025

- Sur une page de contenu du site promotionnel de la destination, le saguenaylacsaintjean.ca ;
- Sur une page du site corporatif pour l'industrie, le tourismesaglac.com ;
- Page Dans le [Guide touristique officiel 2025-2026](#) et dans les éditions futures ;
- Campagne de promotion sur les réseaux sociaux auprès des visiteurs et de l'industrie.

VISIBILITÉ ET RECONNAISSANCE PROPRE À VOTRE ENTREPRISE PAR TOURISME SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN :

- Sceau sur la fiche du membre du site web de la destination de TSLSJ ;
- Sceau des *Ambassadeurs Acoeur* en entête de la rubrique de l'entreprise dans le Guide touristique officiel ;
* À partir de l'édition 2026-2027
- Possibilité de prendre part à des campagnes de promotion ciblées auprès des visiteurs et de l'industrie.

*Il est également possible si vous le souhaitez de mettre le logo Ambassadeur Acoeur sur votre propre site web et d'y intégrer ce lien : <https://saguenaylacsaintjean.ca/ma-region-acoeur>

Vous souhaitez rejoindre le réseau des Ambassadeurs Acoeur ?

PERSONNE RESSOURCE :



Claudie Villeneuve

**Coordonnatrice de l'accueil à
destination**

☎ 418 543-3536, poste 225
✉ cvilleneuve@tourismesaglac.net

ANNEXE : DÉFINITIONS

1. **Tourisme Acoeur** : Signature de l'accueil au Saguenay-Lac-Saint-Jean dans le but de générer une image positive et rassembleuse de l'accueil auprès des acteurs de l'industrie touristique et des visiteurs.
2. **Formation Acoeur** : Formation de 2 heures de Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean offerte gratuitement à suivre à son propre rythme à partir d'un ordinateur. Elle permet d'avoir un portrait de la région, de connaître sa géographie et l'ensemble de son offre touristique.
3. **Formation Acoeur – Vélo** : Formation de 30 minutes de Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean offerte gratuitement à suivre à son propre rythme à partir d'un ordinateur. Elle permet de connaître les différents types d'aménagements, profils cyclistes, types de vélos, l'ensemble de l'offre vélo régionale et les services entourant sa pratique.
4. **Formation Acoeur – Motoneige** : Formation de 30 minutes de Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean offerte gratuitement à suivre à son propre rythme à partir d'un ordinateur. Elle permet de se familiariser avec les sentiers fédérés, les droits d'accès et les principaux circuits, les règles à respecter en motoneige hors-piste et les différents services offerts aux motoneigistes.
5. **Formation Acoeur – Vers une destination régénérative au Saguenay-Lac-Saint-Jean** : Formation de 30 minutes de Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean offerte gratuitement à suivre à son propre rythme à partir d'un ordinateur. Elle permet de s'initier au concept du tourisme régénératif.

6. **Formation Acoeur – Vers une expérience universelle au Saguenay-Lac-Saint-Jean :** Formation de 30 minutes de Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean offerte gratuitement à suivre à son propre rythme à partir d'un ordinateur. Elle permet de s'initier au concept de l'accès universel.
7. **Composer avec les clients difficiles :** Formation d'une heure du **CQRHT¹²** qui permet d'adapter son comportement et ses réponses devant un client difficile, ceci afin de promouvoir des relations plus harmonieuses et productives avec les clients.
8. **Service Complice :** Formation de *Kéroul* d'une durée de 3 h 30 sur l'accueil et le service aux personnes ayant une ou des limitations.

* Se donne par des formateurs de *Kéroul* vivant eux-mêmes avec des handicaps en collaboration avec l'ATR.
9. **100% Accueillant :** Formation officielle de *Tourisme Québec* en matière d'accueil des visiteurs d'une durée de 1 h 30 minutes en collaboration avec **l'ITHQ¹¹**.
10. **Client Plus :** Formation qui permet de s'initier aux normes de base du service à la clientèle. D'une durée d'une heure, elle est disponible sur la plateforme de formation du **CQRHT¹²**.
11. **ITHQ :** Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec.
Plateforme de formation de l'ITHQ : ithq.uxpertise.ca
12. **CQRHT :** Conseil québécois des ressources humaines en tourisme.
Plateforme de formation du CQRH : formations.cqrht.qc.ca
13. **Espace Tourisme Acoeur :** Plateforme collaborative de Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean qui permet de :
 - Centraliser l'accès à de l'information touristique à jour et optimisée aux utilisateurs;

- Améliorer la qualité et l'efficacité de l'acte d'accueil et l'expérience-client et ainsi faire rayonner vos compétences auprès des visiteurs;
- Faciliter les communications et permettre le partage d'informations entre les entreprises touristiques et le réseau d'accueil officiel.