

## **CORRIDOR PATRIMONIAL, CULTUREL ET TOURISTIQUE FRANCOPHONE**

# **PROTOCOLE D'ENTENTE**

### **TERMES**

#### **Le RDÉE Canada et ses membres provinciaux et territoriaux s'engagent à :**

- Appuyer et travailler avec le client qui participe au Corridor patrimonial, culturel et touristique francophone ;
- Offrir au client, et de façon gratuite, un ensemble d'outils pour correspondre aux exigences des clientèles des marchés cibles;
- Procurer au client, la charte graphique relative à la Classification nationale des services en français<sup>®</sup> : logo « Fr » (bleu, vert ou jaune) selon le niveau de services en français approprié;
- S'assurer que le client rencontre les critères établis lors de la distribution du logo « Fr » correspondant ;
- Promouvoir le produit touristique, à travers Le Corridor, sur les marchés francophones et francophiles, domestiques et internationaux ;
- Promouvoir les activités du client à travers son réseau de voyagistes, partenaires marketing, outils et stratégies web et médias ;
- Faire un suivi avec le client une fois par an afin de vérifier et mettre à jour les renseignements suivants :
  1. le niveau de la Classification nationale des services en français<sup>®</sup> fourni ;
  2. la date de la dernière mise à jour de son site web ; et,
  3. l'intégration de l'hyperlien du Corridor sur son site web en y affichant l'adresse Internet et le logo du Corridor.

*Le RDÉE Canada et ses membres provinciaux et territoriaux s'engagent à accompagner le client pour qu'il puisse répondre à ces critères.*

#### **Le client s'engage à :**

- Intégrer son produit ou son activité touristique au sein du Corridor patrimonial, culturel ou touristique sur le long terme ;
- Définir et appliquer un des niveaux de services de la Classification nationale des services en français<sup>®</sup> (annexe 1), en fonction de ses capacités ;
- Sélectionner le logo « Fr » correspondant au niveau de service qui sera offert et l'appliquer sur l'ensemble des supports marketing (brochure, site web, menus, etc.) Le logo est disponible sous différents formats : vignette, fichier PDF ou JPEG (voir aussi la charte graphique en annexe) ;

- Afficher de façon visible pour les visiteurs le logo « Fr » de la couleur correspondante aux services en français offerts ;
- Fournir un texte descriptif du sujet ou produit de 200 mots approximativement.<sup>[1]</sup>
- Fournir un minimum de 6 photos (format JPG, 1 280 pixels minimum – paysage ou portrait) ;
- Contacter RDÉE Canada s’il y a un changement de catégorie avec le niveau de services en français disponible ;
- Permettre à RDÉE Canada d’utiliser librement les photos, vidéos, textes et toutes autres documentation fournie pour intégrer Le Corridor, en partie ou en totalité, à des fins de promotion et de publication dans des documents imprimés ou électroniques, dépliants, documents corporatifs, outils de promotion, revues, bulletins, sites web, médias sociaux et autres documents de même nature, et ce, d’année en année, dans le but de faire la promotion du Corridor et de son client.
- Intégrer l’hyperlien du Corridor sur son site web en y affichant l’adresse Internet et le logo du Corridor.

Dans le cas où RDÉE Canada où le client souhaiterait retirer le produit touristique ou le sujet du Corridor patrimonial, culturel et touristique, objet de la présente entente, une demande devra être faite par courriel. Un délai de 30 jours à partir de la réception de la demande doit être prévu.

---

<sup>[1]</sup> RDÉE Canada se réserve le droit d’adapter le texte descriptif, afin de garder un même style tout au long du site.

## ANNEXE 1

### Critères d'admissibilité de la Classification des services en français®



#### Services en français en tout temps

Avoir au minimum 1 membre du personnel (ou l'équivalence de 10% du nombre d'employés dans une entreprise de 10 personnes ou plus) en tout temps (pour toutes les fonctions de première ligne) afin que le visiteur ait accès en tout temps au service promis ou affiché.



#### Services en français sur demande

Avoir accès à une personne pouvant s'exprimer en français et pouvant servir d'intermédiaire pour toute demande faite à l'avance ou sur place, tel que stipulé par l'entreprise.



#### Documentation disponible

Être en mesure de fournir de la documentation en français en tout temps.

Exemples par secteur d'activités :

- **Restauration, boissons** : menu ou carte disponible en français
- **Hébergement** : instructions dans les chambres disponibles en français
- **Attractions et tourisme culturel** : dépliants explicatifs, panneaux signalétiques et d'interprétation disponibles en français
- **Professionnels du voyage** : brochures, programmes, formulaires et/ou contrats disponibles en français
- **Évènements** : programme et/ou plan du site disponible en français
- **Transport** : brochures sur la sécurité disponibles en français
- **Tourisme d'aventure et activités de plein air** : directives et décharges de responsabilité disponibles en français
- **Service aux visiteurs** : documentation diverse disponible en français
- **Commerce de détail** : étiquetage de produits, cartes d'affaires disponibles en français

#### Promotion en français

L'information pertinente sur le produit touristique serait disponible en français par le biais d'un des deux canaux suivants :

1. Site web : critère minimum : page d'accueil en français ou bilingue disponible

Et/ou

2. Informations pertinentes disponibles en français sur les réseaux sociaux/médias numériques