

Parlons tourisme dans le Nord de l'Ontario - Ep 5 - Justin Lafontaine

[00:00:00] **Justin Lafontaine** : Il est très difficile de démarrer une petite entreprise, de la gérer. Il est donc très utile d'avoir accès à des fonds d'amorçage pour démarrer.

[00:00:15] **Karen Peacock** : Bienvenue à l'émission Let's Talk Northern Ontario Tourism, un podcast destiné aux opérateurs touristiques et aux acteurs de l'industrie, avec des experts qui comprennent réellement ce que signifie la gestion d'une entreprise ou d'une organisation touristique ici dans le Nord de l'Ontario.

Je suis Karen Peacock.

Dans cet épisode, je m'entretiens avec Justin Lafontaine, cofondateur du Tourism Innovation Lab. Son initiative phare, le programme Spark, accorde des fonds de démarrage et des mentorats à des entreprises touristiques en phase de démarrage, dont de nombreuses étoiles montantes ici dans le Nord de l'Ontario.

Dans cette conversation, il explique le fonctionnement du programme, ce que les finalistes et les gagnants retirent de leur participation et les nouvelles tendances innovantes qu'il observe chez les nouveaux entrepreneurs. Il offre des perspectives fascinantes que tous les acteurs de l'écosystème du tourisme, et pas seulement les entrepreneurs en phase de démarrage, devraient entendre. J'espère que vous apprécierez.

Justin. Je suis très heureux de vous accueillir dans notre série de podcasts et je vous remercie d'avoir accepté d'être mon invité.

[00:01:19] **Justin Lafontaine** : J'apprécie vraiment l'invitation et j'adore, euh, faire équipe avec vous, Karen, alors j'ai hâte d'entamer la conversation.

[**Karen Peacock** : Merveilleux. Très bien, plongeons dans le vif du sujet.

Justin, pouvez-vous nous parler de vos antécédents dans l'industrie du tourisme, ainsi que de Destination Nord Ontario et de Tourism Excellence North ?

[00:01:41] **Justin Lafontaine** : Oui. Je suis dans ce monde depuis un certain temps, plus de 20 ans. Les années s'accumulent vite. J'ai commencé à l'université au début des années 2000 en travaillant pour une petite organisation à but non lucratif qui faisait la promotion de l'écotourisme urbain. C'est ainsi que j'ai commencé à travailler dans le secteur du tourisme. En fait, j'ai suivi des cours d'urbanisme à l'université, ce qui m'a permis de faire un petit virage à ma sortie. Mais j'ai toujours aimé les voyages et le tourisme. C'est ainsi que j'ai eu cette belle opportunité qui m'a mis sur la voie pendant près de 20 ans en travaillant dans le monde du tourisme.

[**Karen Peacock** : Les demi-tours sont toujours formidables.

[00:02:19] **Justin Lafontaine** : Oui, et c'est parfois là que l'innovation se produit.

[**Karen Peacock** : Oui. Je suis d'accord.

[00:02:24] **Justin Lafontaine** : Donc, oui, j'ai commencé, vous savez, encore une fois, une petite association à but non lucratif, de l'écotourisme urbain, une expérience vraiment unique. Et, vous savez, la chose que je dois dire quand je parle aux jeunes des opportunités ou quand ils avancent dans leur carrière, ou sur leur chemin, euh, les organisations à but non lucratif sont des endroits assez sympas pour travailler dans le sens où, vous savez, elles sont typiquement plus petites. Cela signifie que l'on porte de nombreuses casquettes, que l'on acquiert beaucoup d'expérience.

[**Karen Peacock** : Excellente remarque.

[00:02:52] **Justin Lafontaine** : On peut tout faire, du marketing au développement de l'expérience en travaillant avec des partenaires, en passant par le fait de lécher des enveloppes.

[**Karen Peacock** : Oui.

[00:03:01] **Justin Lafontaine** : et rencontrer le ministre du tourisme et tout le reste.

[**Karen Peacock** : Un touche-à-tout, n'est-ce pas ?

[00:03:06] **Justin Lafontaine** : Exactement.

C'est ainsi que je me suis lancée dans le tourisme. Depuis, j'ai travaillé sur un certain nombre d'initiatives au fil des ans. Il s'agit d'une initiative que nous avons lancée en partenariat avec Via en 2007, et nous avons introduit des supports à vélos à bord des trains de voyageurs en Ontario. C'était donc une grande nouveauté à l'époque, et c'était un peu avant que le cyclotourisme ne devienne vraiment populaire et ne se développe dans toute la province.

Puis, au cours des six dernières années environ, j'ai dirigé le programme du Laboratoire d'innovation touristique, ce qui m'a permis de collaborer et de nouer des liens avec des partenaires extraordinaires et d'être inspirée par des entrepreneurs qui ont des idées créatives et la passion de les réaliser.

[Karen Peacock : Merveilleux. C'est très bien. Je crois que nous nous sommes rencontrés pour la première fois en 2018, à l'automne 2018, lorsque Spark a démarré. Pouvez-vous partager avec nous comment l'idée du programme est née ?

[00:04:14] **Justin Lafontaine :** Oui. Et, vous savez, c'était incroyable, vous avez fait partie de tout ça donc, vous savez, une partie de votre question de tout à l'heure était mon lien avec Destination Nord de l'Ontario. Donc, oui. Au cours des six ou sept dernières années, j'ai collaboré avec vous et avec l'équipe de DNO et de Tourism Excellence North pendant toute cette période.

En 2018, nous avons donc procédé au lancement officiel du Laboratoire d'innovation touristique. Euh, et essentiellement, vous savez, j'ai mentionné le travail que j'ai fait avec le train à vélo, par exemple, et quelques autres initiatives, moi-même et un certain nombre de co-collaborateurs autour de 2015 ont commencé à parler de la façon de construire une plate-forme pour soutenir les entrepreneurs touristiques en démarrage ou en début de carrière. Nous avons l'expérience personnelle de démarrer quelque chose à partir de zéro, qu'il s'agisse d'une entreprise ou d'une initiative, et nous savions que c'était vraiment difficile.

[Karen Peacock : Oui.

[00:05:02] **Justin Lafontaine :** Et je pense que nous cherchions, vous savez, à l'époque, cela remonte à 10 ans maintenant, il y avait beaucoup d'incubateurs qui étaient en quelque sorte lancés pour le monde de la technologie, et, vous savez, les centres de petites entreprises, bien sûr, qui fournissaient également des ressources étonnantes. Mais il n'y avait pas grand-chose de vraiment axé sur les premières étapes du tourisme, pour aider les gens à s'en sortir. Nous nous sommes réunis et nous avons en quelque sorte développé cette idée d'un

incubateur touristique, et c'est ainsi qu'est né le Laboratoire d'innovation touristique, que nous avons lancé à nouveau en 2018 en tant que projet pilote.

[00:05:34] **Karen Peacock** : Mm-hmm.

[00:05:35] **Justin Lafontaine** : Nous l'avons ensuite étendu à l'ensemble de l'Ontario et maintenant à la Colombie-Britannique.

[00:05:39] **Karen Peacock** : Vous êtes donc l'entrepreneur des entrepreneurs.

[00:05:43] **Justin Lafontaine** : C'est exactement ce que l'on pourrait dire.

Encore une fois, il s'agit de moi-même et d'un certain nombre de co-collaborateurs. Ce qui était bien, c'est que nous venions tous de programmes et d'entreprises touristiques différents, mais nous avons tous la même expérience des défis à relever lorsque l'on démarre quelque chose et de l'importance d'avoir accès, même s'il s'agit d'un petit montant de fonds d'amorçage, de rehausser le profil d'une idée qui aide à débloquer d'autres opportunités. Et puis, bien sûr, le mentorat et la construction d'un réseau dans le monde du tourisme.

[Karen Peacock : Très bien. Pouvez-vous nous dire brièvement qui sont ces autres collaborateurs ?

[00:06:20] **Justin Lafontaine** : Tout à fait. Je travaille actuellement en étroite collaboration avec Alex Berlyand, du Tourism Innovation Lab. Certains habitants de l'Ontario le connaissent peut-être. Il est l'un des cofondateurs de Parkbus. Ils ont lancé un service de bus ou de transport public reliant les centres urbains à nos parcs provinciaux et nationaux, ce qui est extraordinaire. Ils ont remporté d'innombrables prix. Ils sont donc partis d'une initiative très modeste pour en arriver à une initiative qui s'étend à tout le Canada. Lui et moi travaillons donc en étroite collaboration. Il est maintenant installé en Colombie-Britannique et dirige donc nos programmes dans cette province.

Et puis, vous savez, dans ce cercle, il y avait d'autres, vous savez, des entrepreneurs de petites entreprises et des startups avec lesquels nous nous sommes connectés et qui partageaient tous cette idée, vous savez, le besoin d'un soutien à un stade précoce.

En outre, nous avons des partenariats extraordinaires. L'ensemble du programme, le Laboratoire d'innovation touristique, repose sur des partenariats et des collaborations. Il est certain que vous et moi jouons un rôle clé à cet égard. Destination Nord Ontario et Tourism Excellence North nous aident à

développer et à mettre en œuvre le programme dans tout le Nord. Et puis nous avons, vous le savez, un nombre incalculable d'autres partenaires en Ontario et en Colombie-Britannique.

[Karen Peacock : Merveilleux. Les partenariats et les collaborations sont la clé de voûte de l'activité du Laboratoire d'innovation touristique.

Pouvez-vous nous présenter le programme, ce que fait le Laboratoire d'innovation touristique ? Vous en avez parlé par bribes, mais pouvez-vous nous présenter le programme lui-même ?

[00:07:56] **Justin Lafontaine :** Tout à fait. Le Laboratoire d'innovation touristique est un incubateur de développement touristique à but non lucratif. Comme je l'ai mentionné, nous nous concentrons essentiellement sur le soutien aux entrepreneurs et aux initiatives touristiques en phase de démarrage.

Notre principal programme, que beaucoup de gens connaissent peut-être, s'appelle le programme Spark. Nous coordonnons ensuite un processus d'évaluation qui aboutit à ce que nous appelons le "Tourism Dragons Den", c'est-à-dire une séance de présentation au cours de laquelle les gagnants sont sélectionnés par des juges. Ces derniers reçoivent des fonds d'amorçage, généralement entre trois et cinq mille dollars, et des mentorats pour les aider à démarrer et à donner vie à leur nouvelle idée ou entreprise touristique.

[Karen Peacock : Oh, merci. Je sais que Tourism Excellence North, Destination Nord Ontario, participe au programme depuis 2019. Et je pense que pour moi personnellement, l'une des années les plus excitantes a été notre première année à Timmins. Pouvez-vous nous expliquer à quoi cela ressemblait et comment l'énergie s'est développée dans la salle ? Et comment cela s'est passé pour les gagnants également ? Ou pas seulement les gagnants, mais les cinq participants ce jour-là.

[00:09:12] **Justin Lafontaine :** Tout à fait. Lors du Sommet du tourisme du Nord de l'Ontario à Timmins, en novembre 2019, l'une des sessions était notre Dragons Den, nos sessions de présentation des finalistes. Nous avons donc cinq finalistes de tout le nord-est de l'Ontario, tous présents pour une présentation en personne. Chacun d'entre eux avait un pitch de trois minutes. Ensuite, un jury a sélectionné trois gagnants parmi les cinq finalistes. La salle était bondée, il n'y avait que des places debout, alors ce n'était probablement pas la chose la plus facile à faire pour nos finalistes de présenter leur projet dans une salle bondée. Mais je pense que cela a vraiment montré l'intérêt de voir quelque chose comme ça, vous savez, beaucoup d'entre nous regardent Dragons Den, donc, les gens

aiment vraiment, vous savez, voir la passion, l'enthousiasme et la créativité de ces entrepreneurs. Mais aussi, vous savez, je pense que cela a donné envie aux gens de savoir ce qui est nouveau et ce qui va suivre.

[Karen Peacock : Oui.

[00:10:06] **Justin Lafontaine :** Qu'est-ce que les entrepreneurs proposent, quelles sont les nouvelles idées qui émergent ? Je pense que c'est aussi ce qui m'a séduit. C'est donc très bien. C'était la première présentation que nous avons faite dans le cadre du programme dans le nord. Et je pense que nous en avons fait six au cours de cette période.

[Karen Peacock : Je pense que vous avez raison. Je pense que vous avez raison.

[00:10:23] **Justin Lafontaine :** En personne et virtuellement.

[Karen Peacock : Oui. Ce qui a été formidable. Nous venons d'organiser le dernier à North Bay en novembre 2024. Et je sais que j'étais l'un des juges de la séance de présentation de Timmins. C'était une expérience fantastique de participer à cet aspect des choses.

Pouvez-vous nous dire avec combien de communautés vous êtes engagés en Ontario et en Colombie-Britannique ?

[00:10:51] **Justin Lafontaine :** Oui, donc, encore une fois, j'ai mentionné que nous travaillons avec plus d'une centaine de partenaires extraordinaires à travers le Canada, principalement en Ontario et en Colombie-Britannique, et il s'agit généralement d'organisations touristiques régionales ou locales, ainsi que d'autres associations sectorielles de soutien.

Notre principal programme est le programme Spark, et nous l'appliquons généralement à l'échelle régionale. Dans le Nord, nous avons fait quelques tournées dans le Nord-Est de l'Ontario, dans la région d'Algoma, dans le Nord-Ouest de l'Ontario. Et puis, l'une d'entre elles, euh, ou deux en fait qui ont eu lieu dans le Nord, l'une d'entre elles était une sorte d'édition spéciale. Nous avons également organisé le programme 2SLGBTQI+ l'année dernière. Nous avons donc réalisé plus de 60 programmes Spark.

[00:11:36] **Karen Peacock :** Wow.

[00:11:36] **Justin Lafontaine** : Et, oui, c'est assez étonnant. Et nous avons pratiquement mis en œuvre le programme dans la plupart des endroits de l'Ontario. C'est la même chose en Colombie-Britannique. Nous organisons également des programmes à l'échelle de la province et, en Ontario, nous avons un partenariat extraordinaire avec Indigenous Tourism Ontario. Nous avons donc organisé cinq cycles du programme que nous avons mis en place avec eux pour développer et cultiver les entrepreneurs touristiques autochtones.

[**Karen Peacock** : D'accord. Et le tourisme indigène, c'est à l'échelle de la province, ou cela fonctionne-t-il virtuellement ? Comment cela fonctionne-t-il ?

[00:12:11] **Justin Lafontaine** : Bonne question. Nous sommes en fait au milieu de notre cinquième tour de table cette année.

[**Karen Peacock** : D'accord.

[00:12:17] **Justin Lafontaine** : Nous avons une excellente collaboration avec Indigenous Tourism Ontario. Cette année, nous nous concentrons sur le tourisme culinaire autochtone.

[00:12:25] **Karen Peacock** : Mmm.

[00:12:26] **Justin Lafontaine** : Hier soir, nous avons tenu notre séance virtuelle de présentation de nouvelles idées par des entrepreneurs autochtones du secteur du tourisme culinaire. Nous avons maintenant trois gagnants, alors restez à l'écoute.

Nous le faisons virtuellement parce qu'il se déroule dans toute la province, de sorte que nos juges et nos finalistes, vous savez, l'avantage des plateformes virtuelles, c'est qu'elles abaissent en quelque sorte la barrière. Vous savez, cela rend les choses accessibles. Les gens peuvent faire leur présentation où qu'ils soient.

Mais ce programme s'appelle en fait le programme Skode. Nous avons aussi un suivi. Dans deux semaines, je serai à Markham, et nous aurons une présentation en personne du grand prix pour que trois gagnants passent à l'étape suivante, puis il y aura une présentation du grand prix lors d'un événement appelé Little NHL ou Little Native Hockey League, euh, qui aura lieu dans deux semaines.

[00:13:15] **Karen Peacock** : Wow. Merveilleux. Je sais que nous avons organisé ce tournoi ici à Sudbury, ainsi que la petite LNH. Pouvez-vous nous dire ce que gagne le gagnant du grand prix ?

[00:13:25] **Justin Lafontaine** : Oui, pour le programme Skode, encore une fois, c'est pour bientôt. Hum, ils ont été sélectionnés pour gagner la session virtuelle que nous avons faite hier, donc ils ont tous reçu leurs fonds de démarrage. Et puis l'un des trois gagnants, vous savez, c'est un concours, donc ils seront sélectionnés par un panel de juges en personne pour gagner 20 000 \$.

[00:13:44] **Karen Peacock** : Wow.

[00:13:44] **Justin Lafontaine** : Un prix assez important pour les aider à développer leur entreprise de tourisme culinaire autochtone.

[**Karen Peacock** : C'est incroyable.

[00:13:51] **Justin Lafontaine** : Mm-hmm.

[00:13:52] **Karen Peacock** : Pouvez-vous nous dire, ainsi qu'à nos auditeurs, à quoi sert le financement de départ ?

[00:13:58] **Justin Lafontaine** : Oui, c'est une excellente question. Comme je l'ai dit, lorsque nous avons commencé tout cela, il y avait vraiment peu de possibilités pour quelqu'un, vous savez, surtout si vous n'étiez pas dans le monde du tourisme et que vous ne connaissiez pas certains des programmes, des ressources ou des organisations qui existent.

Nous avons donc vu l'opportunité et le besoin de mettre en place un programme pour fournir des fonds de démarrage. Et, encore une fois, ces fonds se situent généralement entre trois et cinq mille dollars. Bien entendu, il ne s'agit pas de fournir un financement à grande échelle pour aider les entreprises à aller de l'avant, mais il s'agit de faire deux choses.

L'un pour couvrir les dépenses de démarrage. Les fonds d'amorçage permettent donc de soutenir ces activités de développement des entreprises touristiques, afin de les aider à passer à l'étape suivante, qui est en quelque sorte la pièce maîtresse. Une fois qu'elles ont franchi cette étape, elles peuvent accéder à d'autres programmes et à d'autres fonds. Vous savez que les entreprises touristiques doivent être en activité depuis au moins un an ou deux avant de pouvoir prétendre à certains fonds ou à certaines subventions.

[**Karen Peacock** : C'est vrai.

[00:15:03] **Justin Lafontaine** : s'agit en quelque sorte de les établir, vous savez, de les aider à payer ces premières dépenses, et ensuite, nous l'espérons, de débloquer et d'obtenir des fonds supplémentaires et d'autres ressources.

[00:15:13] **Karen Peacock** : C'est vrai. D'accord. C'est très bien. Il est donc extrêmement utile de les voir s'établir.

Je sais que les trois gagnants, en plus de l'argent de départ, ont un mentor qui passe du temps avec eux. Pouvez-vous nous expliquer quels sont les avantages d'avoir un mentor, et à quoi ressemble ce mentorat pour les gens ?

Justin Lafontaine : Tout à fait. Et je, vous savez, juste en parlant des fonds d'amorçage, bien sûr, tous nos bénéficiaires apprécient vraiment d'avoir des fonds.

Karen Peacock : Oui.

[00:15:48] **Justin Lafontaine** : Vous savez, il est très difficile de lancer une petite entreprise, de la gérer. Il est donc très utile d'avoir accès à des fonds d'amorçage pour démarrer.

Cependant, vous savez, sur les plus de 175 entrepreneurs touristiques avec lesquels nous avons travaillé au cours des six dernières années, presque tous ont dit que le mentorat était la partie la plus inestimable de notre programme Spark et du soutien qu'ils recevaient.

[00:16:11] **Karen Peacock** : Vraiment ?

[00:16:12] **Justin Lafontaine** : Oui.

[00:16:12] **Karen Peacock** : Wow.

[00:16:13] **Justin Lafontaine** : C'est vraiment, euh, et cela remonte au moment où nous avons lancé le programme, nous avons vu dans d'autres industries, euh, vous savez, encore une fois, le monde de la technologie, les centres d'entreprises de démarrage de petites entreprises, des choses comme ça, vous savez, avaient vraiment des programmes de mentorat étonnants. Même au sein des entreprises, il existe des programmes de mentorat internes. À l'époque, nous avons été inspirés par toutes ces choses et nous nous sommes dit que nous devrions voir si nous pouvions développer un programme de mentorat spécifique pour aider les entrepreneurs du secteur du tourisme en démarrage.

Le mentorat est l'un des objectifs du programme. Euh, nous pensons souvent que nous voulons, euh, vous savez, l'un des objectifs est de construire une culture du mentorat au sein de l'industrie du tourisme. Il est certain que le mentorat est et sera toujours un élément clé du tourisme, mais il faut en rehausser le profil et encourager les gens qui sont déjà établis, qui ont eu une entreprise prospère, qui ont été à la place de la personne qui commence, à créer un lien pour échanger des informations. Vous savez, ce qui a fonctionné pour eux, les difficultés qu'ils ont rencontrées, comment les ont-ils surmontées ? Comment les ont-ils surmontés ? Et, vous savez, nous l'avons entendu à maintes reprises, le simple fait de pouvoir obtenir ce retour d'information de la part de quelqu'un qui a été à leur place est très précieux.

[Karen Peacock : Oh, absolument. Je ne peux que l'imaginer. Quel est l'avantage pour le mentor ?

[00:17:34] **Justin Lafontaine :** Oui, c'est une excellente question. Je peux vous dire qu'avec notre programme, nous sommes un peu différents des autres programmes de mentorat en ce sens que lorsque nous avons nos gagnants, vous savez, ils font leur pitch au Dragons Den du tourisme. Ensuite, nous nous asseyons avec eux pour déterminer les domaines dans lesquels les conseils et l'orientation leur seraient les plus utiles au stade actuel du développement de leur entreprise. Ensuite, nous faisons appel à nos réseaux pour voir si nous pouvons trouver un bon partenaire.

Cela signifie que nous ne présélectionnons pas nos mentors. Nous essayons de les adapter aux besoins ou à l'expérience de nos bénéficiaires. Lorsque nous cherchons des mentors, je peux vous dire que presque 99 % d'entre eux acceptent d'être mentor, un mentor bénévole, dans le cadre de notre programme. Ils savent à quel point il est difficile de démarrer et ils veulent rendre la pareille et, vous savez, soutenir ce jeune entrepreneur. Et je pense qu'avec Covid, toute l'expérience que nous avons vécue, je pense que cela a amplifié cela encore plus,

[Karen Peacock : C'est vrai

[00:18:34] **Justin Lafontaine :** Dans le sens où, vous savez, ces exploitants et propriétaires d'entreprises touristiques mieux établis et plus prospères voulaient vraiment donner en retour parce qu'ils voyaient que, vous savez, pas seulement pour, euh, l'aide à cette entreprise, mais en fait cela aide l'industrie dans son ensemble.

[Karen Peacock : Oui.

[00:18:50] **Justin Lafontaine** : Soutenir l'entrepreneuriat et l'innovation.

[00:18:53] **Karen Peacock** : J'ai entendu d'autres personnes dire qu'il y a quelque temps, il s'agissait surtout de concurrence entre les entreprises touristiques. Mais aujourd'hui, les gens commencent à se dire que si nous nous en sortons tous bien, cela garantit que le secteur se porte bien dans son ensemble.

Vous trouvez cela ? Comme s'il y avait un peu moins de compétition entre les gens ?

[00:19:16] **Justin Lafontaine** : Oui, en fait, j'y ai beaucoup réfléchi, vous savez, avant notre discussion d'aujourd'hui, et je dois dire que je suis tout à fait d'accord. Et je travaille dans le monde du tourisme depuis longtemps. Personnellement, dans le cadre de mon travail, j'ai constaté l'augmentation des partenariats et de la collaboration.

[00:19:34] **Karen Peacock** : Mm-hmm.

[00:19:34] **Justin Lafontaine** : Nous disons souvent que les partenariats favorisent l'innovation. Et nous le constatons encore et encore.

[**Karen Peacock** : Oui

[00:19:39] **Justin Lafontaine** : Euh, nous constatons que nos bénéficiaires qui développent leurs nouvelles entreprises ou initiatives touristiques dans une optique de collaboration réussissent mieux en fin de compte.

[**Karen Peacock** : Oui.

[**Justin Lafontaine** : Je pense que l'une des choses, vous savez, autour des tendances en termes de tourisme et d'entrepreneuriat, c'est le partenariat. Et parfois, lorsque nous consultons ou discutons avec certains entrepreneurs au sujet de cette conversation sur les partenariats et la collaboration, s'ils ne savent pas trop par où commencer ou à qui s'adresser, nous les encourageons à penser à toutes les entreprises et organisations de leur communauté avec lesquelles ils pourraient collaborer. Et aussi à celles qui pourraient être les plus inattendues.

[00:20:20] **Karen Peacock** : Mm-hmm

[00:20:21] **Justin Lafontaine** : S'il s'agit d'un domaine touristique différent, ces partenariats peuvent parfois créer des expériences uniques et innovantes en réunissant deux entreprises différentes.

[**Karen Peacock** : Oui. Oui, c'est vrai. Je suis d'accord. J'aimerais me pencher sur les plus grandes tendances du tourisme entrepreneurial. Mais avant cela, pouvez-vous nous donner un exemple de partenariat réussi que vous avez vu dans le cadre de ce programme ?

[**Justin Lafontaine** : Oui. Je dirai peut-être que le succès du Laboratoire d'innovation touristique repose sur les partenaires avec lesquels nous travaillons et sur la collaboration. C'est vraiment un travail d'équipe, de bout en bout. Donc, euh, je commencerais certainement par cela.

Oui, comme je l'ai dit, nous avons eu plus de 150 lauréats Spark et entrepreneurs du tourisme qui ont participé à notre programme.

[00:21:08] **Karen Peacock** : Mm-hmm.

[00:21:08] **Justin Lafontaine** : Et beaucoup d'entre eux ont développé des expériences vraiment étonnantes. Je pense à certains de ceux qui vivent dans le Nord.

L'un de nos plus récents gagnants de Spark dans la région de Thunder Bay North Shore est Namaste in the North. Je sais qu'ils ont mis au point des retraites de bien-être extraordinaires basées sur des partenariats. Ils ont donc des partenaires de lieu, euh, d'autres partenaires touristiques et des fournisseurs expérimentés dans le cadre de leur forfait. Il s'agit donc d'un excellent exemple.

Hum, vous savez, nous avons certainement un certain nombre d'initiatives d'agritourisme qui ont été lancées dans tout l'Ontario. Il s'agit généralement d'expériences à la ferme, mais elles font également appel à des partenaires et fournisseurs culinaires locaux, à la culture, à des artistes, etc.

[00:21:54] **Karen Peacock** : Mm-hmm.

[00:21:55] **Justin Lafontaine** : Peu importe l'idée que les gens ont, il s'agit de faire un remue-méninges et de réfléchir à qui pourrait en faire partie.

Et comme vous l'avez mentionné plus tôt, il ne s'agit pas seulement de soutenir et de se concentrer sur une seule entreprise. Il s'agit de soutenir tout le monde

[00:22:09] **Karen Peacock** : Mm-hmm.

[00:22:09] **Justin Lafontaine** : Et renforcer les liens au sein de la communauté touristique locale.

[Karen Peacock : C'est donc une des réussites du programme, n'est-ce pas ? C'est en quelque sorte, vous savez, une bonne base pour ce que le programme peut aider les gens à faire.

Qu'advient-il des participants qui ont posé leur candidature et qui ont été retenus parmi les cinq finalistes pour la présentation ? Certains d'entre eux restent-ils en contact avec vous ? Ceux qui n'ont pas fait partie des trois gagnants, sont-ils restés en contact ou leur avez-vous fourni des ressources ? Y a-t-il eu un suivi avec eux ?

[00:22:40] **Justin Lafontaine** : Oui. Il est certain que nous avons eu, je crois maintenant, hum, vous savez, chaque mois passe et nous avons de plus en plus de personnes qui ont été en quelque sorte connectées ou qui font partie de notre programme, mais je crois que nous avons largement dépassé les 600 candidats à ce stade,

[Karen Peacock : Wow.

[00:22:54] **Justin Lafontaine** : avec des idées touristiques incroyables qu'ils ont présentées et qui les ont enthousiasmés. Il s'agit d'une compétition, il y a donc le Dragon's Den, le pitch, et en général, trois personnes sur chaque pitch seront sélectionnées pour recevoir les fonds de démarrage et les mentorats. Cela signifie qu'il y a certainement des personnes qui ne sont pas sélectionnées pour une raison ou une autre. Il se peut que leur idée ne soit pas assez affinée ou qu'ils aient besoin d'adopter une approche différente. Peut-être que de nouveaux partenariats doivent être envisagés. Mais pour ces personnes, nous leur tendons la main. Nous leur faisons savoir que le programme Spark n'est qu'un des nombreux programmes qui existent pour soutenir les entrepreneurs touristiques. Tourism Excellence North, bien sûr, offre toutes les ressources nécessaires, le mentorat, vous savez, alors nous soulignons que c'est une occasion à saisir. Participer au programme Spark, surtout pour ceux qui sont nouveaux dans le monde du tourisme, c'est une occasion à saisir,

[00:23:50] **Karen Peacock** : Mm-hmm.

[00:23:51] **Justin Lafontaine** : Cela nous donne une petite idée des organisations qui peuvent nous apporter un grand soutien. Et je dirais que

lorsque nous avons fait notre présentation au Sommet du tourisme du Nord de l'Ontario en novembre dernier, euh, je ne les nommerai pas, mais l'un de nos finalistes a dit qu'il n'avait pas été sélectionné, mais que le simple fait d'avoir l'occasion d'être là, de se lever et de partager des informations sur son entreprise avec un groupe qui n'avait peut-être jamais entendu parler de qui il était et de ce que faisait son entreprise, et de rencontrer les autres entrepreneurs sur la scène qui étaient tous aussi passionnés, innovateurs et créatifs, il a dit que c'était le véritable avantage de faire partie du programme.

[00:24:31] **Karen Peacock** : Wow

[00:24:33] **Justin Lafontaine** : Je pense que l'un de mes défis est de me rappeler que le résultat n'a presque pas d'importance dans le sens où ils obtiennent, euh, qu'ils soient gagnants ou non lors de la session de pitch, ils sont finalistes.

Il faut donc en être fier et profiter de cette occasion pour nouer des liens avec nos partenaires touristiques locaux et régionaux.

[**Karen Peacock** : Oui, c'est formidable, et cela fait chaud au cœur de l'entendre.

Avec plus de 600 candidats au programme, plus de 150 qui ont participé aux séances de présentation, quelles sont les plus grandes tendances en matière de nouvelles idées d'entreprises touristiques ?

[00:25:17] **Justin Lafontaine** : Oui, c'est une question à un million de dollars.

[00:25:20] **Karen Peacock** : C'est vrai !

[00:25:21] **Justin Lafontaine** : J'y ai réfléchi. Euh, il y a plusieurs choses.

L'une d'entre elles concerne les expériences. Dans le monde du tourisme, nous avons beaucoup entendu parler de cela au cours des cinq ou dix dernières années. Et je pense, vous savez, que cela continue d'être très fort d'un point de vue entrepreneurial. Les expériences peuvent aller de l'expérience culinaire à l'expérience indigène. Nous avons des expériences indigènes extraordinaires qui ont été développées et proposées dans tout le Nord de l'Ontario. J'aimerais faire un clin d'œil à Thrive Tours, l'un de nos anciens participants au programme.

[00:25:53] **Karen Peacock** : De Sault Ste. Marie, rien de moins.

[00:25:55] **Justin Lafontaine** : Exactement. Donc, vous savez, si vous êtes curieux de voir quelles sont les expériences qui existent, et vraiment les expériences de masterclass, ils sont, vous savez, l'un des nombreux dans le Nord qui font un travail extraordinaire.

J'ai également parlé de l'agritourisme. Nous voyons beaucoup d'initiatives agritouristiques qui se présentent et qui sont sélectionnées dans le cadre de notre programme. Il peut s'agir de n'importe quoi, comme des fermes d'alpagas qui ont créé de nouvelles promenades d'alpagas. Il y a même des exploitants d'agritourisme qui s'intéressent de très près aux offres de bien-être, ce qui est également une tendance importante, surtout après la période de Covid.

[**Karen Peacock** : C'est vrai.

[00:26:37] **Justin Lafontaine** : C'est ce que nous constatons souvent.

Une tendance que nous observons beaucoup en Colombie-Britannique, dans certaines des régions les plus rurales ou les plus éloignées, est celle des opérateurs, en particulier les opérateurs d'hébergement, qui intègrent des saunas dans leurs offres, et encore une fois, en lien avec l'ensemble, euh, des tendances autour du bien-être.

Je ne sais pas si c'est le cas dans le nord de l'Ontario, mais nous avons certainement, comme lors des deux derniers cycles du programme Spark en Colombie-Britannique, commencé à voir un certain nombre de personnes proposer différentes façons de vivre l'expérience du sauna. Il s'agit de créer un sauna, puis éventuellement d'y associer une expérience de nature en plein air, y compris un plongeon dans un lac à proximité.

[**Karen Peacock** : Oui.

[00:27:22] **Justin Lafontaine** : Ce qui est intéressant avec le sauna, c'est qu'il s'agit d'une opportunité supplémentaire pour certains opérateurs et qu'il est relativement abordable dans le grand ordre des choses. C'est aussi une expérience, une autre offre pour la basse saison. En été, je ne sais pas combien de personnes utilisent un sauna, peut-être pas beaucoup, mais en automne, au printemps et en hiver, c'est une autre histoire.

[**Karen Peacock** : Eh bien, j'espère que vous venez de donner à beaucoup de gens de bonnes idées pour incorporer un sauna, ou un sauna, comme disent nos amis finlandais.

[00:27:56] **Justin Lafontaine** : Mm-hmm.

Un autre domaine dans lequel nous avons constaté beaucoup de choses est celui des hébergements uniques.

[**Karen Peacock** : D'accord.

[00:28:01] **Justin Lafontaine** : Et je sais que dans le Nord, il y a de l'hébergement, mais parfois il n'y en a pas beaucoup. C'est donc intéressant de voir les gens se manifester et chercher, que ce soit un séjour à la ferme, donc sur leur ferme ou leur propriété, en incorporant l'hébergement, ou, vous savez, en ayant un autre type d'hébergement unique, que ce soit une retraite de glamping. Euh, nous avons une cabane rustique dans les arbres dans le cadre de notre cohorte la plus récente dans la région de North Bay. Je pense donc que c'est une autre tendance.

[**Karen Peacock** : D'accord, c'est très intéressant et ce genre de tendances, je pense, se prête bien à l'expérience de la nature et de la faune, du paysage, un peu plus, ce que le Nord de l'Ontario a à offrir en abondance.

[00:28:47] **Justin Lafontaine** : Cent pour cent. Euh, la nature, le bien-être, vous savez, relier ces deux éléments est une énorme opportunité pour les gens du Nord. Hum, encore une fois, le travail et les offres actuelles du point de vue de l'expérience touristique autochtone représentent également une énorme opportunité. Encore une fois, vous savez, certains de nos amis comme Thrive Tours ou Walk Among the Trees, tous deux dans la région de Sault-Sainte-Marie, sont en tête de liste,

[00:29:12] **Karen Peacock** : Mm-hmm.

[00:29:12] **Justin Lafontaine** : font des choses formidables dans ce domaine.

Et encore une fois, l'hébergement. Il faut donc penser à des hébergements prêts à photographier ou, ou prêts pour Instagram. Vous savez, quand je vais dans un endroit qui est super unique, je prends des photos et je les envoie à mes amis ou je les poste sur Instagram. C'est donc là que je vois l'intérêt du secteur de l'hébergement.

Je pense qu'il y a des possibilités d'améliorer ce qui est offert dans le Nord, et je sais, hum, que lorsque j'étais à North Bay la dernière fois, j'ai déclaré une cour de chalet vraiment unique, si vous voulez, ou, ou, hum, une retraite en chalet, si c'est une meilleure façon de le dire.

Ce qui était génial, c'est que chaque cabine était aménagée de manière unique et vintage. La décoration était très soignée. Ce n'était pas cher, vous savez, ce n'était pas comme un aménagement surdimensionné ou quoi que ce soit d'autre, mais juste des éléments de design vraiment réfléchis et des choses comme ça qui étaient liées à l'expérience nordique et, vous savez, c'était un endroit qui surplombait le lac Nipissing.

[Karen Peacock : Merveilleux. Nous avons une mission sur les meilleures pratiques qui aura lieu en mai et qui sera axée sur l'hébergement. Nous nous rendrons dans le sud-ouest de l'Ontario, donc à Collingwood, à Sauble Beach, etc. Nous nous intéressons à ces petites propriétés rénovées, comme les motels ou les maisons de chambres, qui ont été transformées en lieux d'hébergement uniques, ce qui correspond parfaitement à ce que vous dites ici.

[00:30:40] **Justin Lafontaine :** Et j'ajouterai peut-être, euh, et

[Karen Peacock : Oui.

[00:30:42] **Justin Lafontaine :** Cela correspond au monde dans lequel nous vivons actuellement. Les gens s'intéressent vraiment à l'achat de produits canadiens.

[Karen Peacock : Oui.

[00:30:47] **Justin Lafontaine :** Vous savez, je pense que cela aura un impact positif sur les voyages, vous savez, dans le Nord de l'Ontario. Les gens veulent redécouvrir l'expérience canadienne ou en faire partie pendant leurs vacances. Alors, comment cela s'articule-t-il avec votre expérience ? Vous savez, raconter vos histoires locales ou collaborer avec l'opérateur touristique autochtone ? En outre, en ce qui concerne l'hébergement, quelle est cette expérience du point de vue de l'hébergement, vous savez, l'intégration de l'amour pour le Canada et ce genre de choses. Je commence donc à y réfléchir et à voir des opportunités dans ce domaine également.

[Karen Peacock : Merveilleux. Et le caractère unique du Nord de l'Ontario aussi.

Euh, pouvez-vous, euh, vous avez évoqué quelques histoires de réussite, Thrive Tours, etc., mais d'autres participants de la famille Spark dans d'autres communautés vous viennent-ils à l'esprit ? Et est-ce qu'un grand nombre de finalistes ou de gagnants des sessions de présentation, est-ce que leurs idées

d'affaires réussissent, en général ? Pensez-vous qu'ils ont réussi à long terme et pas seulement de manière ponctuelle ?

[00:31:57] **Justin Lafontaine** : Oui, bonne question. Encore une fois, nous avons eu plus de 175 personnes dans notre programme, et nous avons vu qu'environ 75% de ces personnes ont suivi notre programme, développé leur idée et l'ont lancée.

[**Karen Peacock** : C'est une belle histoire de réussite.

[00:32:12] **Justin Lafontaine** : Je pense que c'est, vous savez, fournir ce soutien à un stade précoce, euh, le mentorat, l'orientation. Et, vous savez, l'un des objectifs de notre programme est ce que nous appelons " étendre la tente du tourisme ". Nous savons qu'il y a beaucoup de gens qui, pour une raison ou une autre, appartiennent à des communautés sous-représentées, par exemple,

[00:32:29] **Karen Peacock** : Mm-hmm.

[00:32:30] **Justin Lafontaine** : ou dans les communautés plus éloignées. Par exemple, les gens qui vivent plus loin, euh, peuvent être moins connectés à la communauté touristique.

[00:32:36] **Karen Peacock** : Mm-hmm.

[00:32:37] **Justin Lafontaine** : Ce qui est passionnant, c'est que beaucoup de gens qui ont postulé à notre programme, parce que c'est assez accessible, c'est facile à faire, vous savez, vous avez une bonne idée, il suffit de postuler et on ne sait jamais, et, et nous avons eu un certain nombre de gens qui l'ont fait et ils ont été sélectionnés lors de la session de pitch et maintenant ils dirigent, vous savez, des entreprises touristiques prospères plusieurs années plus tard. Il y a donc eu des succès.

J'ai également pensé à quelques exemples dans le Nord. J'en ai mentionné quelques-uns tout à l'heure, mais je voulais aussi faire un clin d'œil à Sylvie Lamothe,

[**Karen Peacock** : Oui.

[00:33:06] **Justin Lafontaine** : de Rebel Soul à Timmons. Elle a été l'une de nos premières gagnantes de Spark du Nord de l'Ontario. Elle dirige une entreprise formidable qui organise des retraites de yoga en planche à pagaie et d'autres événements. C'est donc une excellente personne.

Mosswood Adventures à Kenora. Victoria Moss a fait un travail remarquable en développant son entreprise, qu'elle a lancée au départ pour louer des vélos sur glace dans la région de Kenora, et qui s'est maintenant étendue à l'année.

C'est très inspirant.

[00:33:38] **Karen Peacock** : Wow.

[00:33:39] **Justin Lafontaine** : Et puis, en Ontario, j'ai mentionné que nous avons un certain nombre de destinations agritouristiques qui ont démarré et qui se portent très bien aujourd'hui. Il y en a une dans la région de Cornwall qui a commencé avec un champ de tournesols. Nous l'avons jumelée à un mentor, l'un des directeurs du marketing de Canada's Wonderland, et nous l'avons aidée, à ce stade précoce, à remodeler sa vision de ce qu'elle faisait. Il ne s'agissait pas simplement d'un champ où les gens peuvent prendre des photos de magnifiques tournesols. Ils ont créé une expérience et des carrefours à l'intérieur de ce champ. Et, encore une fois, vous savez, ils ont fait un excellent travail et ont développé leur activité de manière significative.

[00:34:19] **Karen Peacock** : Wow. C'est incroyable. J'aimerais revenir brièvement sur la façon dont les mentors sont recrutés ou trouvés. Je sais que vous en avez parlé un peu, mais pourriez-vous nous en dire un peu plus sur l'origine des mentors ? Comment procédez-vous pour les trouver ?

[00:34:34] **Justin Lafontaine** : Oui, excellente question. Encore une fois, nous ne présélectionnons pas les mentors, nous adaptons le jumelage en fonction des bénéficiaires, qu'il s'agisse d'une toute nouvelle entreprise ou d'une entreprise touristique bien établie, mais qui se lance dans un domaine différent, qui met en place de nouveaux programmes. Il s'agit donc de découvrir quels sont leurs besoins, quels sont les conseils et l'orientation qui leur seraient les plus utiles. Nous en prenons note et nous tendons ensuite la main par l'intermédiaire de nos réseaux, de nos partenaires, comme DNO et TEN, euh, et d'autres partenaires dans toute la province.

Un exemple simple serait, euh, si quelqu'un lançait une entreprise de tours à vélo dans le centre-ville de Thunder Bay, ou voulait le faire, c'était son idée. Nous pourrions alors regarder à travers la province et trouver une entreprise de cyclotourisme bien établie et prospère à Ottawa. Et le propriétaire ou quelqu'un de haut placé dans cette organisation, euh, nous le contacterions pour voir s'il serait intéressé, vous savez, à partager des conseils. En gros, c'est assez simple.

[Karen Peacock : La simplicité est parfois la meilleure des choses, n'est-ce pas ? Quels sont, selon vous, les défis auxquels sont confrontés les innovateurs et les entrepreneurs ?

[00:35:39] **Justin Lafontaine :** Oui, donc je pense que, euh, et je pense que c'est certainement lié au Nord, mais aussi à l'Ontario et à la Colombie-Britannique, il y a des défis communs dont nous entendons parler.

L'une d'entre elles est le soutien à la création d'entreprise. Il s'agit donc de trouver, de faire décoller votre entreprise, en particulier pour ceux qui n'ont pas encore de liens avec le monde du tourisme et qui ne voient pas vraiment l'excellente structure et le réseau de systèmes de soutien qui existent, comme Tourism Excellence North, par exemple. C'est donc une chose, et je pense que les fonds d'amorçage aident à débloquer les choses. Dans certaines régions, par exemple, des personnes ont été sélectionnées dans le cadre de notre programme et ont reçu des fonds de démarrage, puis, grâce à un partenariat local avec l'organisation des Sociétés d'aide au développement des collectivités, par exemple,

[Karen Peacock : Oui.

[00:36:28] **Justin Lafontaine :** pouvoir débloquer, disons, 5 000 \$ de plus pour continuer à les faire avancer. Euh, mais certainement, vous savez, le financement est bien sûr un défi.

Et vous savez, je l'ai mentionné plus tôt, parfois ces entreprises en phase de démarrage, vraiment innovantes et passionnantes, ne peuvent pas se connecter ou être éligibles à certains des programmes existants.

[Karen Peacock : Oui,

[00:36:51] **Justin Lafontaine :** C'est donc un défi. Hum, la saisonnalité bien sûr,

[00:36:54] **Karen Peacock :** Mm mm-hmm.

[00:36:55] **Justin Lafontaine :** C'est un point important, je pense que c'est le cas pour tout le monde. C'est quelque chose sur lequel nous essayons toujours de travailler. Bien sûr, nous avons beaucoup collaboré avec vous et DNO pour encourager les gens à proposer des idées ou des entreprises touristiques qui peuvent offrir des services à l'automne, à l'hiver et au printemps.

Je pense donc qu'il s'agit d'un défi, mais aussi d'une opportunité, dans la mesure où il y a, surtout maintenant, beaucoup plus de Canadiens qui veulent voyager et rester au Canada tout au long de l'année.

[Karen Peacock : Oui. Oui.

[00:37:25] **Justin Lafontaine :** Vous savez, je me souviens maintenant que les premières années de Covid, vous savez, quand nous ne pouvions pas traverser la frontière souvent.

[00:37:32] **Karen Peacock :** Mm-hmm. Mm-hmm.

[00:37:33] **Justin Lafontaine :** Cela a permis à beaucoup de gens de rester au pays et de découvrir le Nord de l'Ontario en hiver, à l'automne ou au printemps. Et je pense qu'encore une fois, vous savez, il faut se pencher sur cette question et voir quelles sont les opportunités qui existent autour de cela aussi.

[Karen Peacock : Oh, super. Très bien. Les mentors sont-ils confrontés à des difficultés lorsqu'ils encadrent les finalistes ?

[00:37:56] **Justin Lafontaine :** Oui, je pense que nous prenons beaucoup de réflexion et de soin pour faire le jumelage. Nous voulons nous assurer que la personne avec laquelle nous les mettons en contact leur fournira, euh, ou sera en mesure de fournir, vous savez, des informations utiles, mais aussi, dans certains cas, qu'elle aura la même expérience vécue. Nous nous efforçons de faire en sorte que l'expérience de mentorat soit positive à la fois pour le bénéficiaire, le mentoré et nos mentors bénévoles.

En ce qui concerne les défis que doivent relever les mentors, ils sont désireux d'apporter leur aide. Ils veulent s'assurer qu'ils fournissent des informations utiles et qu'ils sont au fait des tendances. Mais honnêtement, je pense que le programme que nous organisons est quelque peu informel, donc c'est un peu comme ça, vous savez, avoir une conversation, partager des idées, même avoir l'opportunité de faire rebondir des idées sur quelqu'un est très utile. Et nos mentors nous ont dit que, vous savez, ils ont également bénéficié de leur participation au programme dans le sens où ils apprennent d'une startup.

[Karen Peacock : C'est vrai.

[00:38:59] **Justin Lafontaine :** Peut-être qu'il y a une tendance dont ils n'étaient pas conscients et qu'ils découvrent maintenant grâce à cela.

[Karen Peacock : Cool.

[00:39:05] Justin Lafontaine : Construire des amitiés, bien sûr des réseaux, euh, et, vous savez, partager ces connaissances.

Je pense que les mentors se remettent en question pour s'assurer qu'ils donnent de bons conseils, qu'ils assurent le suivi et qu'ils se mettent à la place de cette personne qui propose une nouvelle idée touristique géniale.

[00:39:27] Karen Peacock : Mm-hmm. Merveilleux. Je sais qu'il existe une relation entre le Tourism Innovation Lab et la technologie. Que pouvez-vous nous dire sur les partenariats ou les collaborations créés, en particulier entre le tourisme et la technologie ?

[00:39:43] Justin Lafontaine : Le Laboratoire d'innovation touristique est en fait un programme d'un organisme sans but lucratif de Windsor, en Ontario, qui s'appelle Hack Forge. Hack Forge est une organisation axée sur la communauté technologique en général, mais elle fait beaucoup de choses différentes liées au tourisme, et pas seulement le Laboratoire d'innovation touristique.

Ils ont un programme qui développe une nouvelle application de cyclotourisme, par exemple. Elle a créé des plateformes pour des visites de peintures murales à Windsor et à Détroit, par exemple.

[Karen Peacock : Oh, intéressant.

[00:40:18] Justin Lafontaine : Oui. C'est donc un lien intéressant, euh, et certainement la technologie, vous savez, c'est une autre tendance,

[00:40:26] Karen Peacock : Mm-hmm.

[00:40:27] Justin Lafontaine : hum, le tourisme et aussi un défi, la technologie. Elle évolue rapidement. C'est quelque chose qui est nécessaire. Vous savez, je sais qu'au cours des dernières années, nous avons soutenu certains fonds d'amorçage pour aider les entreprises à créer des plateformes de réservation en ligne et des choses comme ça, pour investir dans ces choses-là.

Je pense qu'à ce stade, pour les entrepreneurs du tourisme, la technologie devrait être une priorité absolue. Pas seulement pour, vous savez, votre système de comptabilité ou peut-être pour faire des posts sur les médias sociaux, mais aussi en utilisant ChatGPT pour aider à affiner votre message, vos outils de

communication, vous savez, en utilisant des plateformes de réservation en ligne, par exemple, la plateforme Booker et d'autres, euh, qui existent.

Je pense donc que pour un entrepreneur, je dirais qu'il faut s'assurer d'être en contact avec autant de ressources que possible dans le domaine de la technologie. Pensez également à votre entreprise ou à votre produit. Comment l'utilisation de la technologie peut-elle être améliorée ?

[Karen Peacock : Très, très bien. Nous arrivons à la fin de notre conversation, alors je voulais juste vous demander comment vous envisagez l'avenir du programme du Laboratoire d'innovation touristique ?

[00:41:45] Justin Lafontaine : Oui, c'est une très bonne question. Eh bien, nous sommes là, nous sommes encore assez récents, je pense, euh, six ans environ. Mais on a l'impression que ça fait un peu plus d'une vie. Je pense, vous savez, qu'un de nos objectifs est de continuer à collaborer avec nos partenaires comme Destination Nord Ontario, Tourism Excellence North, et d'autres dans toute la province pour offrir ces programmes super utiles pour donner un coup de pouce, vous savez, pour faire démarrer les gens avec de nouvelles idées touristiques dans toute la province. Je poursuis donc sur cette lancée.

Nous avons également, maintenant que nous sommes à un certain stade où nous pouvons regarder en arrière et que nous avons plus de 175 anciens bénéficiaires, comme je l'ai dit, environ 75 % d'entre eux ont, vous savez, fait avancer leur idée, l'ont lancée et, vous savez, l'offrent. Nous envisageons donc de développer une stratégie de suivi, c'est-à-dire de faire le tour de ces personnes et, dans certains cas, elles auront bien dépassé le stade où nous les avons rencontrées pour la première fois,

[00:42:45] Karen Peacock : Mm-hmm.

[00:42:45] Justin Lafontaine : mais en quelque sorte découvrir et fournir, vous savez, un soutien là où ils en sont maintenant et peut-être penser que l'innovation ne commence pas seulement au début quand ils démarrent, mais que c'est comme si c'était tout au long.

[Karen Peacock : C'est vrai.

[00:42:58] Justin Lafontaine : Tout au long de leur parcours entrepreneurial. Je pense donc que nous allons nous concentrer davantage sur cet aspect au cours de l'année ou des deux années à venir.

[Karen Peacock : C'est très bien. Ma dernière question : qu'est-ce que vous aimez le plus dans votre travail et dans l'industrie du tourisme ?

[00:43:15] **Justin Lafontaine :** J'adore travailler avec les gens. C'est extraordinaire !

[00:43:19] **Karen Peacock :** Oui !

[00:43:19] **Justin Lafontaine :** J'ai l'occasion de travailler avec vous et, vous savez, j'ai mentionné une centaine de partenaires, alors si vous y pensez, multiplié par un certain nombre de personnes par organisation partenaire, nous sommes vraiment chanceux et bénis d'avoir l'occasion de collaborer avec des gens vraiment cool, des gens qui croient au tourisme et aux opportunités économiques pour nos entreprises, nos régions, et, vous savez, en tant que lieu d'innovation. Trouver ces nouvelles idées, les soutenir et les promouvoir auprès du public. Vous savez, "Hé, c'est une nouvelle expérience. Nous sommes très enthousiastes à l'idée que vous veniez dans notre ville ou notre communauté pour la découvrir.

Par exemple, le week-end dernier, l'un de nos lauréats Spark de la région de Windsor a lancé publiquement une visite guidée de l'histoire des Noirs et de la gastronomie dans la ville. Et..,

[Karen Peacock : Cool.

[00:44:08] **Justin Lafontaine :** C'était incroyable. Il avait un bus qui affichait complet. Il était plein, il ne pouvait pas avoir une seule personne en plus. Nous avons visité d'incroyables lieux de l'histoire des Noirs et du chemin de fer clandestin, ce qui est important dans la région de Windsor. Nous nous sommes ensuite rendus dans des entreprises alimentaires appartenant à des Noirs et nous avons dégusté des friandises tout au long du trajet. Ce n'est qu'un exemple, et les responsables du tourisme local sont très enthousiastes à l'idée de le promouvoir, car c'est quelque chose de nouveau et d'excitant.

[Karen Peacock : Oh oui. Oh, c'est très bien. Je vous laisse la parole. Une dernière réflexion, une question que je n'ai pas posée et à laquelle vous aimeriez répondre ?

[00:44:48] **Justin Lafontaine :** Euh, tout d'abord, vous m'avez fait beaucoup réfléchir sur le travail que nous faisons et sur les entrepreneurs. Et je pense que parfois quand vous, quoi que vous fassiez, vous êtes parfois coincés dans le quotidien, vous avez la tête baissée et vous faites les choses, mais

[Karen Peacock : Tout à fait.

[00:45:03] **Justin Lafontaine :** il est difficile de trouver le temps de réfléchir. Je pense que c'est important.

[Karen Peacock : Très bien.

[00:45:08] **Justin Lafontaine :** D'un point de vue personnel, c'est quelque chose que je partagerais avec les gens, vous savez, de prendre le temps, peut-être une fois par an, qui sait, vous savez, les gens sont occupés avec leurs entreprises ou leurs programmes. Mais, vous savez, prendre ce temps pour réfléchir et prendre note aussi, vous savez, les années passent et parfois vous oubliez l'impact que votre entreprise peut avoir, combien de clients vous avez pu avoir en une année, ou les partenaires, le feedback que vous avez reçu, les témoignages. C'est ainsi,

[00:45:36] **Karen Peacock :** Mm-hmm.

[00:45:36] **Justin Lafontaine :** Je pense que c'est quelque chose que je devrais peut-être m'engager à faire personnellement, et je le partagerai avec d'autres.

[Karen Peacock : J'adore cela. Ce temps de réflexion et l'application de cette tendance au bien-être, peut-être pour nous-mêmes, juste en termes de comment avons-nous fait ? Quelle est notre mesure du succès ? C'est très bien. Merci pour ces dernières réflexions. Je vous en suis reconnaissant.

Très bien, Justin, ce fut un plaisir absolu, et je sais que notre public va vraiment apprécier d'écouter ce podcast. Merci beaucoup.

[00:46:07] **Justin Lafontaine :** Très bien. Merci beaucoup, ce fut un plaisir.

[00:46:15] **Karen Peacock :** La prochaine fois, dans l'émission Let's Talk Northern Ontario Tourism, je m'entretiendrai avec Paul Pepe, directeur de Tourism Thunder Bay, au sujet du passé, du présent et de l'avenir prometteur du tourisme de croisière dans le nord de l'Ontario.

Suivez-nous sur Spotify ou Apple Podcasts pour ne rien manquer.

Let's Talk Northern Ontario Tourism est une initiative de Tourism Excellence North et a été enregistrée sur les territoires traditionnels des Anishinaabek et des Mushkegowuk. Il est produit par Storied Places Media avec le soutien d'Erica Richard, de Naza Obasi et de Gillian McCullough.

Je suis Karen Peacock. Merci de m'avoir écoutée.