

Stratégie de communication pour le secteur du tourisme

Étapes I et II du plan *Une voie à suivre*

Date de publication : 8 juin 2020

Credit photo : Ines Goovaerts

Aperçu

Tourisme Yukon s'engage à appuyer l'industrie du tourisme et de l'hospitalité du Yukon, les propriétaires d'entreprises et la collectivité touristique élargie pendant que nous gérons ensemble la pandémie de la COVID-19. En travaillant selon les règles de notre nouvelle normalité, nous voulons vous aider à rédiger des communications informatives et rassurantes pour votre clientèle. Tout au long des étapes de la réouverture, nous vous fournirons des recommandations à jour pour communiquer avec les résidents du Yukon, ainsi que vos publics cibles à l'extérieur du territoire. Le présent document porte sur les communications durant les [étapes](#) I et II (date prévue : 1^{er} juillet 2020) décrites dans le document *Une voie à suivre : Le plan du Yukon pour lever les restrictions liées à la COVID-19*.

Ton de toutes les communications

Dans des situations difficiles, les gens ont besoin de messages qui sont :

- empathiques
- encourageants
- concis
- informatifs
- clairs.

Il est donc important que le ton soit factuel, proactif et encourageant. Évidemment, les entreprises doivent aussi respecter le ton et le caractère unique de leur marque en communiquant avec leur clientèle.

Communications durant l'étape I (étape actuelle)



Credit photo : Paddy Pallin

Axe prioritaire des communications durant l'étape I

Nos frontières demeurent fermées pour tous les déplacements non essentiels. Les personnes qui arrivent au Yukon devront obligatoirement s'isoler pendant 14 jours.

Depuis le 15 mai, les restrictions liées aux déplacements se sont assouplies pour les Yukonnais en fonction des données de santé publique, de la surveillance et des discussions avec les collectivités. Ainsi, les Yukonnais peuvent dorénavant se déplacer de façon limitée à l'intérieur du territoire en faisant preuve de prudence et de respect.

Communications à l'intérieur du Yukon

Puisque les frontières du Yukon sont fermées, les Yukonnais sont enthousiastes à l'idée d'explorer notre magnifique territoire. Or, les déplacements doivent se faire de façon restreinte et prudente. En voyageant dans les différentes localités, nous devons respecter tous les résidents.

Messages clés proposés :

- Encouragez les Yukonnais à demeurer près de chez eux et à visiter leurs endroits préférés en respectant les six mesures de sécurité.
- Communiquez l'importance de pratiquer des activités en faisant preuve de prudence et de respect et de se déplacer de façon aussi autonome que possible en évitant de visiter les entreprises locales si ce n'est pas nécessaire.
- Encouragez les gens à respecter les lignes directrices du gouvernement sur la distance physique, le jumelage des familles et la taille des groupes, ainsi que les autres règlements.
- Fournissez des renseignements supplémentaires sur la sécurité et la prévention de la propagation de la COVID-19 en invitant les gens à consulter yukon.ca.
- Rappelez aux Yukonnais de visiter les [centres d'information touristique](#) pour obtenir les renseignements les plus récents sur les déplacements dans les localités.

Communications pour l'extérieur du Yukon

Puisque les frontières sont fermées aux déplacements non essentiels, nous devons rappeler aux gens à l'extérieur du Yukon qu'il est impossible d'accéder au territoire pour l'instant. Nous pouvons les encourager à visiter le Yukon de façon virtuelle ou à le visiter en personne à une date ultérieure.

Messages clés proposés :

- Rappelez aux gens que les déplacements non essentiels au Yukon sont limités et que des mesures de contrôle seront imposées aux frontières.
- Pour apporter les renseignements les plus récents et exacts sur la pandémie à votre clientèle, fournissez un lien vers le site Web du [gouvernement du Yukon](#).
- Utilisez les mots-clés #AttendezLeBonMoment et #ExplorezleYukonPlusTard pour simplifier la recherche de renseignements.
- Si c'est possible, offrez vos services et produits en ligne à votre clientèle.

Communications durant l'étape II (lancement prévu le 1^{er} juillet)

Renseignements :

Centre d'information touristique de Whitehorse
Conseiller touristique
VIC.Whitehorse@gov.yk.ca
+1.800.661.0494

Robin Anderson
Responsable du marketing mondial
Robin.Anderson@gov.yk.ca
+1.867.667.3532

Crédit photo : Jason Wolsky

Axe prioritaire des communications durant l'étape II

Selon les données de santé publique, la surveillance et les discussions avec les collectivités, nous prévoyons ouvrir les frontières du Yukon aux résidents de la Colombie-Britannique le 1^{er} juillet. Bien que cette date puisse changer, le présent objectif est de lancer l'étape II du plan *Une voie à suivre* à cette date. Les communications devront être adaptées à la nouvelle étape à l'approche de cette date. Durant cette étape, nous devons communiquer clairement que, après le 1^{er} juillet, les frontières demeureront fermées à tous les non-résidents, à l'exception des résidents de la Colombie-Britannique.

Communications pour la Colombie-Britannique

À partir du 1^{er} juillet, les frontières du Yukon ouvriront aux résidents de la Colombie-Britannique, ce qui signifie que les résidents du Yukon et de la C.-B. pourront se déplacer entre cette province et notre territoire sans devoir s'isoler. Comme des visiteurs commenceront à explorer notre territoire, nous devons leur rappeler qu'ils doivent le faire de façon limitée et prudente. Nous devons aussi encourager nos visiteurs à être respectueux des collectivités yukonnaises.

Messages clés proposés :

- Rappelez aux visiteurs qu'ils sont les bienvenus au Yukon, mais qu'ils doivent se déplacer de façon prudente et respectueuse.
- Encouragez les gens à respecter les lignes directrices du gouvernement sur la distance physique, le jumelage des familles et la taille des groupes, ainsi que les autres règlements.
- Fournissez des renseignements additionnels sur la sécurité et la prévention de la propagation de la COVID-19 en invitant les gens à consulter [yukon.ca](https://www.yukon.ca).
- Suggérez aux visiteurs provenant de la Colombie-Britannique de contacter ou de visiter l'un de nos [centres d'information touristique](#) pour obtenir les renseignements les plus récents au sujet des déplacements dans les collectivités du Yukon.

Communications pour l'extérieur du Yukon et de la Colombie-Britannique

Les frontières du Yukon demeureront fermées à tous les déplacements non essentiels, sauf pour les résidents de la Colombie-Britannique. Nous devons rappeler aux gens qu'ils ne peuvent pas venir au Yukon pour l'instant. Nous pouvons cependant maintenir leur intérêt à visiter notre territoire à une date ultérieure en les encourageant à visiter le Yukon virtuellement.

Messages clés proposés :

- Rappelez aux gens que nos frontières ne sont pas ouvertes pour tout le monde.
- Les personnes qui résident à l'extérieur du territoire ou de la Colombie-Britannique ne peuvent pas venir au Yukon pour des raisons non essentielles. Des mesures de contrôle seront imposées aux frontières.
- Pour apporter les renseignements les plus récents et exacts sur la pandémie à votre clientèle, fournissez un lien vers le site Web du [gouvernement du Yukon](https://www.gouvernement.yk.ca).
- Utilisez les mots-clés #AttendezLeBonMoment et #ExplorezleYukonPlusTard pour simplifier la recherche de renseignements.
- Si c'est possible, offrez vos services et produits en ligne à votre clientèle.