



**Une façon innovatrice de faire des affaires :  
*Fournisseurs émérites*®, le programme de  
certification des fournisseurs de l'industrie  
touristique. Un programme intelligent conçu  
à l'intention des voyageurs et grossistes.**

# Fournisseurs émérites

LE PROGRAMME DE CERTIFICATION DES FOURNISSEURS DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE



Broadleaf Guest Ranch, Hopewell Hill, Nouveau-Brunswick  
Broadleaf Guest Ranch, Hopewell Hill, New Brunswick



The Hopewell Rocks, Hopewell Cape, New Brunswick  
Hopewell Rocks, Hopewell Cape, Nouveau-Brunswick

## Le programme *Fournisseurs émérites*©

*Fournisseurs émérites* est conçu spécialement à l'intention des voyageurs pour leur faciliter la tâche lorsqu'ils font affaire avec des fournisseurs de produits touristiques.

Si les voyageurs doivent néanmoins s'assurer que les produits et services offerts par les différents fournisseurs leur conviennent, le programme *Fournisseurs émérites* régit les pratiques commerciales des fournisseurs qui font affaire avec l'industrie du voyage.



The Olivier Soapery, Canada's Soap Economuseum™, Sainte-Anne-de-Kent, New Brunswick  
La Savonnerie Olivier, Economusée du savon du Canada™, Sainte-Anne-de-Kent, Nouveau-Brunswick

## Comment le programme fonctionne-t-il?

Les voyageurs ont accès aux profils de fournisseurs émérites de produits touristiques. Ces fournisseurs comprennent l'importance des pratiques exemplaires qui prévalent dans l'industrie touristique et savent qu'elles favorisent les relations durables. Ils sont prêts à payer une commission, à accorder des taux nets aux grossistes et à respecter les 39 normes du programme.

Les fournisseurs demandent et obtiennent la certification *Fournisseurs émérites* une fois qu'ils ont démontré que leurs pratiques commerciales sont conformes aux normes du programme.

La certification s'adresse à trois catégories de fournisseurs de produits touristiques (établissements d'hébergement, attractions et activités) et trois types d'entreprises (voyages en autocar, circuits spéciaux ou autres groupes, et voyages à forfait individuel – VFI).

## Quels sont les avantages pour les voyageurs?

Les avantages pour les voyageurs se résument ainsi :

- Cela vous aide à repérer les fournisseurs qui sont prêts à faire affaire avec vous comme vous l'entendez.
- Le programme leur assure de traiter avec un fournisseur qui non seulement comprend les besoins des voyageurs, mais est vivement intéressé à faire affaire avec eux.
- Le programme leur permet d'exprimer leurs préoccupations advenant qu'un fournisseur ne respecte pas les ententes conclues.



Galerie d'art Beaverbrook, Fredericton, Nouveau-Brunswick  
Beaverbrook Art Gallery, Fredericton, New Brunswick

## Quelles sont les normes auxquelles le fournisseur doit satisfaire?

Pour le voyageur, traiter avec un fournisseur émérite lui assure qu'il fait affaire avec quelqu'un qui a satisfait à **toutes** les normes « essentielles » du programme en matière de pratiques commerciales, et qu'il les comprend et les applique. En voici un aperçu :

- Les voyageurs et autres grossistes ont droit à un taux d'escompte net d'au moins 20 % sur les tarifs publiés.
- Les tarifs sont offerts et garantis pour au moins 12 mois précédant l'arrivée, au moins 6 mois pour les VFI.
- Les réservations en bloc sont offertes et disponibles au moins 12 mois avant l'arrivée.
- Il ne peut y avoir aucune période de non-disponibilité saisonnière (bien que le rationnement de l'inventaire soit bien sûr permis)
- Les établissements d'hébergement doivent avoir reçu une cote Canada Select minimale de trois étoiles.
- Les attractions et activités doivent satisfaire aux exigences réglementaires pertinentes et détenir les permis nécessaires.
- Les fournisseurs acceptent que les gestionnaires du programme communiquent avec leurs clients voyageurs aux fins de vérification de la conformité aux normes.
- Le fournisseur doit offrir un service de réservations toute l'année.



Le Pays de la Sagouine, Bouctouche, New Brunswick  
Le Pays de la Sagouine, Bouctouche, Nouveau-Brunswick

Les voyageurs ont aussi l'assurance que les fournisseurs appliqueront au moins la moitié des « pratiques préférables » du programme. Par exemple :

- Des exigences de dépôt ou d'acompte n'excédant pas 15 % ni plus de 180 jours à l'avance
- Du personnel formé pour répondre à la clientèle du secteur du voyage
- Des politiques de facturation et de paiement adaptées à l'industrie
- Des garanties à l'effet que des substitutions de valeur égale ou supérieure seront fournies advenant que le produit ou le service ne serait pas disponible
- Des services gratuits à l'intention des chauffeurs et guides

Ce qui précède constitue les principales normes de pratiques commerciales. Il y en a 39 au total.

## Comment devient-on fournisseur émérite?

Le programme *Fournisseurs émérites* repose sur l'évaluation du fournisseur relativement aux 39 pratiques et politiques commerciales. Pour devenir fournisseur émérite, le demandeur doit satisfaire à **toutes** les exigences des 21 « pratiques essentielles » ainsi qu'à la moitié, au moins, des 18 « pratiques préférables ». Il doit aussi signer un contrat qui atteste de son engagement envers le programme.

Les directives sont adaptées aux différents types de fournisseurs (établissements d'hébergement, attractions et activités). Elles décrivent en détail les exigences propres à chaque type d'entreprise. Le fournisseur peut demander la certification pour une ou toutes les catégories de produits, soit voyages en autocar, circuits spéciaux ou autres groupes, et voyages à forfait individuel – VFI.

Le processus de certification comporte trois étapes : participer à un atelier, obtenir sa certification et la conserver.

## Participer à un atelier

- **Séminaire d'introduction** : Les fournisseurs doivent participer à un séminaire intensif de deux jours portant sur la façon de travailler avec l'industrie touristique et visant à améliorer leur compréhension du domaine et, plus particulièrement, des besoins des voyageurs. Ils peuvent ensuite demander la certification.

## Obtenir la certification

- **Demande et consultation** : Pour être émérite, un fournisseur soumet une demande décrivant ses pratiques et politiques commerciales existantes et envisagées. Pour lui faciliter la tâche, on lui fournit les directives quant aux normes et pratiques commerciales pour chacun des trois types d'entreprises de l'industrie touristique. Un service de consultation individuelle lui est aussi offert pour l'aider à établir des politiques qui lui permettront d'atteindre le niveau d'excellence de *Fournisseurs émérites*.
- **Évaluation** : Notre expert-conseil international spécialisé en tourisme évalue la demande en fonction des normes du programme. Souvent, ce processus s'accompagne d'une consultation individuelle.
- **Certification** : Le fournisseur est approuvé, et un contrat d'un an entre le fournisseur et un gestionnaire du

## Conserver la certification

- **Renouvellement** : Le contrat est remis à l'étude et renouvelé annuellement et chaque fois que le fournisseur entend modifier ses pratiques commerciales.
- **Vérification de la conformité** : Un acheteur de l'industrie touristique peut solliciter l'aide du gestionnaire du programme si un fournisseur émérite ne lui semble pas satisfaire aux normes. La situation devra être résolue de façon satisfaisante pour que le fournisseur conserve sa certification.



Le Jardin Botanique du Nouveau-Brunswick,  
St -Jacques, Nouveau-Brunswick  
New Brunswick Botanical Gardens, St.Jacques, New Brunswick



Miramichi Kitchen Party, Miramichi, Nouveau-Brunswick  
Miramichi Kitchen Party, Miramichi, New Brunswick



Shediac Bay Cruises, Shediac, New Brunswick  
Croisières de la baie de Shediac, Shediac, Nouveau-Brunswick

## Les parrains de *Fournisseurs émérites*



Aquarium and Marine Centre, Shippagan, New Brunswick  
Aquarium et Centre marin, Shippagan, Nouveau-Brunswick

*Fournisseurs émérites* est une conception conjointe du gouvernement de la province canadienne du Nouveau-Brunswick et de l'Economic Planning Group of Canada, avec l'aide de deux chefs de file du secteur canadien des voyageurs. Ce programme novateur est très efficace pour aider les exploitants touristiques à se préparer à faire affaire avec les voyageurs. Depuis 1999, il permet au Nouveau-Brunswick de mettre en valeur ses fournisseurs de l'industrie touristique. La Nouvelle-Écosse s'est jointe au programme en 2001.

« En tant que voyageur, Brennan Vacations exploite son entreprise au Canada atlantique depuis 26 années. Ses forfaits comprennent surtout des circuits accompagnés, des vacances en autocar pour les groupes d'intérêt spécial et les voyages à forfait individuel grâce à Canada à la Carte. En ce sens, il est crucial pour nous d'établir une relation solide avec nos «fournisseurs». Cette relation doit se fonder sur le niveau de qualité, de valeur et de service correspondant aux exigences par rapport aux aspects suivants : hébergement, restauration, attractions, stationnement, installations sanitaires et tarification. **Fournisseurs émérites**, le programme de certification du Nouveau-Brunswick est extrêmement pratique. C'est un choix 'sage' pour rencontrer et sélectionner des fournisseurs avec qui s'associer. »

Robert Brennan, Brennan Vacations

## Avertissement

*L'Economic Planning Group of Canada, en tant que responsable du programme Fournisseurs émérites, ne fait ni le suivi ni la vérification des fournisseurs émérites. L'approbation ou la participation au programme Fournisseurs émérites est fondée sur les renseignements fournis par le fournisseur. Il revient au fournisseur d'observer les exigences des règlements et pratiques exemplaires. L'Economic Planning Group of Canada n'accepte aucune responsabilité quant à la conformité ou à la non-conformité des fournisseurs émérites.*



Quoddy Link Marine  
Observation de baleines, baie de Fundy, Nouveau-Brunswick  
Whale-watching, Bay of Fundy, New Brunswick