

Soyez Approuvé Nouveau-Brunswick

Votre guide d'inspection et d'approbation



Soyez Approuvé Nouveau-Brunswick
Votre guide d'inspection et d'approbation

2009.06

Province du Nouveau-Brunswick
CP 6000
Fredericton NB E3B 5H1
CANADA

www.gnb.ca

ISBN 978-1-55471-219-9

CNB 6571

Table des matières

Aperçu	3
Que veut dire la désignation Approuvé Nouveau-Brunswick?	3
Quelles sont les options?	3
Quels établissements sont admissibles?	3
Quels sont les avantages d'obtenir la désignation Approuvé Nouveau-Brunswick?	4
Option 1 : Établissements admissibles du Nouveau-Brunswick	6
Qu'est-ce que le programme Établissements admissibles du Nouveau-Brunswick?	6
Quels sont les avantages pour l'exploitant?	6
Quel est le processus d'inscription?	6
Combien coûte le programme?	7
Qui gère et assure la prestation du programme?	7
Quel est le processus d'inspection?	7
À quelle fréquence l'évaluation a-t-elle lieu?	7
De quelle façon recevrai-je les résultats?	8
Puis-je demander une seconde inspection?	8
Établissements admissibles du Nouveau-Brunswick	8
A. Tous les établissements (établissements d'hébergement et terrains de camping)	8
• Établissements ayant plus d'une aire d'hébergement	8
• Courtoisie	8
• Plaintes formulées par les clients	9
B. Établissements d'hébergement	9
• Généralités	9
• Propreté et état de l'entretien	9
• Conditions ayant trait aux chambres	10
• Conditions ayant trait aux salles de bain	10
• Chambres avec cuisinette	10
Catégories d'établissement d'hébergement	11
• Gîte touristique et maison de chambres pour touristes	11
• Auberge	11
• Hôtel/motel	12
• Villégiature	12
• Chalets/résidence de vacances	12
• Chasse/pêche	13

C. Terrains de camping.....	14
• Généralités.....	14
• Emplacements et services	15
• Blocs sanitaires.....	15
• Cabines de camping.....	16
• Abris rustiques	17
Option 2 : Canada Select/Camping Select	18
Canada Select.....	18
Qu'est-ce que Canada Select?.....	18
Qui administre et assure la prestation du programme?	18
Quels sont les avantages pour l'exploitant?.....	18
Quels sont les avantages pour le consommateur?	19
Comment le programme Canada Select a-t-il été élaboré?.....	19
À quoi correspondent les étoiles attribuées dans la classification?.....	20
Conditions préalables à la classification de Canada Select.....	20
Comment la classification est-elle déterminée?	20
À quelle fréquence l'évaluation a-t-elle lieu?.....	21
Comment puis-je améliorer mon niveau de classification?	21
Combien coûte le programme?	21
Suis-je obligé de participer à Canada Select?	21
Comment puis-je participer à Canada Select?	21
Camping Select	22
Qu'est-ce que Camping Select?	22
Quels sont les avantages pour l'exploitant?.....	22
Quels sont les avantages pour le consommateur?	23
Comment le programme Camping Select a-t-il été élaboré?	23
Comment les terrains de camping sont-ils évalués?.....	23
Quel est le processus de classification?	23
Combien coûte le programme?	24
Comment puis-je participer à Camping Select?.....	24



Que veut dire la désignation Approuvé Nouveau-Brunswick?

La désignation Approuvé Nouveau-Brunswick découle d'une démarche volontaire. Elle vise à procurer aux propriétaires/exploitants un moyen d'évaluer leur produit et d'en établir le profil et aux visiteurs du Nouveau-Brunswick une vaste gamme d'établissements touristiques qui respectent ou dépassent les normes minimales ayant trait aux commodités, à la propreté, à l'entretien et à la courtoisie du personnel. L'expérience satisfaisante encouragera la fréquentation répétée et le prolongement des séjours.

Quelles sont les options?

Deux options peuvent mener à la désignation Approuvé Nouveau-Brunswick :

Option 1 : Établissements admissibles du Nouveau-Brunswick

Les établissements d'hébergement et terrains de camping peuvent demander et obtenir l'approbation dans le cadre du programme Établissements admissibles du Nouveau-Brunswick, qui établit les conditions pour diverses catégories d'hébergement. Ainsi, un processus d'inspection assure aux consommateurs que l'établissement satisfait aux normes généralement acceptées d'un établissement modeste et, bien souvent, les dépasse.

Option 2 : Canada Select / Camping Select

La classification peut relever des programmes Canada Select ou Camping Select. Ces programmes établissent des normes de qualité uniformes à l'échelle nationale ainsi qu'un système reconnu de classification par étoiles : une (1) à cinq (5), d'établissement modeste à luxueux.

Quels établissements sont admissibles?

Les établissements touristiques des catégories suivantes peuvent demander d'être désignés Approuvé Nouveau-Brunswick :

- Hôtel/motel
- Villégiature
- Chalet/résidence de vacances
- Auberge
- Gîte touristique/maison louant chambres pour touristes
- Terrain de camping – privé, provincial, municipal, régional
- Chasse/pêche

Quels sont les avantages d'obtenir la désignation Approuvé Nouveau-Brunswick?

Les avantages suivants sont disponibles pour les établissements désignés Approuvé Nouveau-Brunswick :

Répertoire du site web

TourismeNouveau-Brunswick.ca est l'outil de marketing le plus efficace pour joindre les visiteurs partout dans le monde. Ce site est visité 2,3 millions de fois par année. En tant qu'établissement d'hébergement ou terrain de camping approuvé, vous avez droit à une page gratuite sur le site touristique officiel du Nouveau-Brunswick. Un lien réciproque gratuit vous sera aussi offert entre *TourismeNouveau-Brunswick.ca* et votre propre site web.

Répertoire du guide-vacances

Le fait d'être Approuvé Nouveau-Brunswick donne droit à une inscription gratuite dans le répertoire du guide-vacances officiel de la province, la publication signature pour les visiteurs pour le printemps, l'été et l'automne (les profils chasse/pêche continueront à être en ligne).

Chaque année, plus de 300 000 guides-vacances sont distribués directement aux visiteurs ou par l'entremise des centres provinciaux et municipaux d'information aux visiteurs, les emplacements chez des détaillants partenaires, les établissements d'hébergement Approuvé Nouveau-Brunswick et diverses attractions.

Marketing et promotion

En tant qu'établissement Approuvé Nouveau-Brunswick, vous profiterez aussi de la promotion que fait le Centre de communications du tourisme (1-800-561-0123) auprès du public voyageur. De plus, vous pourrez participer au programme de transfert d'appels de réservation du Centre de communications du tourisme du ministère.

Seule la documentation des établissements approuvés pourra être placée dans les présentoirs des centres provinciaux et municipaux d'information aux visiteurs.

Vous êtes admissible à la publicité entourant les événements de marketing touristique (les salons consommateurs et foires commerciales) et au programme de relations avec les médias.

Perfectionnement professionnel

Vous aurez la préséance pour l'inscription au programme de formation offert par le ministère.

Signalisation

Pour que votre établissement touristique puisse faire l'objet d'une signalisation, réglementées par le ministère des Transports, il doit avoir la désignation Approuvé Nouveau-Brunswick. Le coût de signalisation routière est la responsabilité de l'établissement approuvé.

Prix d'excellence

Seuls les établissements Approuvés Nouveau-Brunswick pourront être candidats aux Prix d'excellence en tourisme et innovation du Nouveau-Brunswick. Ils seront également les seuls à être informés des prix nationaux et internationaux et à être admissibles à une mise en candidature par le ministère du Tourisme et des Parcs.

Admissibilité à des programmes de financement

Seuls les établissements participant au programme Approuvé Nouveau-Brunswick seront recommandés, par le ministère du Tourisme et des Parcs, pour la participation aux programmes de financement du gouvernement provincial, lorsque de tels programmes sont offerts.

Option 1 :

Établissements admissibles du Nouveau-Brunswick

Qu'est-ce que le programme Établissements admissibles du Nouveau-Brunswick?

Le programme Établissements admissibles du Nouveau-Brunswick fournit un système normalisé d'exigences pour les établissements d'hébergement et terrains de camping au Nouveau-Brunswick. Le programme évalue la propreté, l'état de l'entretien, les commodités et la courtoisie du personnel des établissements d'hébergement et terrains de camping.

Quels sont les avantages pour l'exploitant?

En tant qu'établissement admissible du Nouveau-Brunswick, vous avez droit à :

1. Tous les avantages énumérés à les pages 4 et 5 du présent guide.

En voici quelques exemples :

- Répertoire du site web
- Répertoire du guide-vacances
- Marketing et promotion
- Perfectionnement professionnel
- Signalisation
- Prix d'excellence
- Admissibilité à des programmes de financement

2. Certificat, panonceau métallique et logo numérique— Un certificat, un panonceau métallique et un logo numérique pouvant être intégrés aux documents marketing ou promotionnels (brochures, dépliants, étalages publicitaires et sites web, etc.).

Quel est le processus d'inscription?

L'inscription au programme se fait par l'un ou l'autre des moyens suivants :

1. Communiquer avec le ministère du Tourisme et des Parcs (voir coordonnées ci-dessous) et demander un formulaire d'inscription, ou
2. Aller à www.gnb.ca/0397, cliquer sur « Mettre sur pied une nouvelle entreprise touristique » pour accéder au formulaire d'inscription en ligne, et

Envoyer le formulaire bien rempli à :

Le ministère du Tourisme et des Parcs
Développement de produits
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.) E3B 5H1
Fax : 506-453-2854

Combien coûte le programme?

Veillez consulter le site web du ministère du Tourisme et des Parcs www.gnb.ca/0397 pour voir la structure tarifaire indiquée dans « Mettre sur pied une nouvelle entreprise touristique » sous la section « Industrie et entreprises touristiques ».

Qui gère et assure la prestation du programme?

Le ministère du Tourisme et des Parcs, gère le programme Établissements admissibles du Nouveau-Brunswick et en assure l'exécution.

Quel est le processus d'inspection?

Un conseiller en hébergement du ministère du Tourisme et des Parcs se chargera de l'inspection des établissements. Tous les efforts sont faits afin d'inspecter autant de nouveaux établissements que possible à temps pour qu'ils figurent dans la prochaine édition du guide-vacances du Nouveau-Brunswick.

Pour les établissements déjà désignées, le conseiller en hébergement inspecte une sélection au hasard d'unités ou emplacements—habituellement 10 % du total. Cela peut inclure des chambres occupées; en pareil cas, le propriétaire/exploitant sera appelé à accompagner le conseiller.

Pour les établissements qui n'ont pas encore été désignées (nouveaux établissements), toutes les chambres ou tous les emplacements de camping seront inspectés. Les lacunes en matière de propreté et d'entretien seront notées et traitées selon un système de points de démerite. Si des lacunes sont notées, le conseiller attribuera des points de démerite à l'établissement pour déterminer s'il est admissible. Des points de démerite peuvent s'appliquer dans quatre (4) domaines :

1. Propreté des chambres d'hôte ou emplacements de camping
2. État de l'entretien des chambres d'hôte ou emplacements de camping
3. Propreté des aires publiques
4. État de l'entretien des aires publiques

La description de votre établissement dans le répertoire sera vérifiée sur place par le conseiller en hébergement afin de confirmer que les renseignements fournis au consommateur décrivent l'établissement avec précision. Le programme d'inscription a pour but de servir de ressource factuelle et efficace pour les visiteurs. Bien que ce soit un outil de marketing pour les établissements d'hébergement, l'uniformité terminologique et l'exactitude des renseignements sont d'une importance capitale.

À quelle fréquence l'évaluation a-t-elle lieu?

L'évaluation complète d'un établissement d'hébergement est menée tous les deux ans. Si un établissement est modernisé ou rénové, ou fait l'objet de plaintes, une évaluation supplémentaire est effectuée. Les inspections sont toujours faites sans préavis.

De quelle façon recevrai-je les résultats?

Si l'établissement est approuvé, un avis écrit sera envoyé au propriétaire/exploitant de l'établissement dans les 15 jours ouvrables suivant la date de l'inspection avec un certificat indiquant que l'établissement est approuvé.

Si l'établissement n'est pas approuvé, un avis écrit sera envoyé au propriétaire/exploitant de l'établissement dans les 15 jours ouvrables suivant la date de l'inspection faisant état des éléments qui ne satisfont pas à la norme minimale acceptable du programme.

Puis-je demander une seconde inspection?

Si un établissement n'est pas approuvé, il est possible de demander par écrit une nouvelle inspection à condition que :

- la nouvelle demande soit présentée dans les 14 jours suivant la réception de l'avis écrit;
- la demande indique que les lacunes ont été corrigées;
- des frais non remboursables équivalents à 50 % des frais d'inspection originaux soient versés, avant la nouvelle inspection, au ministère des finances - Nouveau-Brunswick.

Établissements admissibles du Nouveau-Brunswick

La section suivante donne des renseignements sur le programme Établissements admissibles du Nouveau-Brunswick dans trois catégories :

- A. Tous les établissements (établissements d'hébergement et terrains de camping);
- B. Les établissements d'hébergement devant remplir des critères spécifiques selon la catégorie;
- C. Les terrains de camping.

A. Tous les établissements (établissements d'hébergement et terrains de camping)

Tous les établissements doivent répondre aux exigences comme décrit dans cette section. En outre, votre établissement doit répondre aux exigences des administrations municipales, des collectivités régionales, des gouvernements provincial et fédéral.

Établissements ayant plus d'une aire d'hébergement

- Si un établissement offre plus d'une catégorie d'hébergement, toutes les catégories doivent satisfaire aux exigences avant qu'elles soient approuvées. Par exemple, si une entreprise compte un terrain de camping et des chalets, ces deux catégories doivent satisfaire aux conditions d'admissibilité pour obtenir l'approbation.

Courtoisie

- Il est entendu que la direction et le personnel doivent assurer aux clients un service courtois, accueillant et professionnel;
- Le service non professionnel, l'indifférence et l'impolitesse sont inacceptables et peuvent entraîner la perte du statut d'établissement approuvé.

Plaintes formulées par les clients

- Si le ministère du Tourisme et des Parcs reçoit une plainte d'un client ayant séjourné dans un établissement d'hébergement approuvé, le propriétaire/exploitant sera tenu de répondre directement au plaignant par écrit et de transmettre une copie de cette même lettre au ministère du Tourisme et des Parcs;
- Un établissement peut perdre son statut approuvé s'il y a manque à répondre de façon adéquate aux plaintes déposées par des clients.

B. Établissements d'hébergement

Tous les établissements doivent réunir les conditions d'admissibilité essentielles suivantes :

Généralités

- Marquise (enseigne) ou autre identifiant l'établissement;
- Téléphone disponible sur les lieux;
- Accès nuit et jour au représentant de l'établissement, en personne ou par téléphone;
- Aire d'accueil et d'inscription des clients;
- Maintien d'un registre quotidien des clients;
- Aire de stationnement sur place ou stationnement autorisé dans la rue avec éclairage adéquat;
- Allées, trottoirs et aires de stationnement adéquatement éclairés, propres et en bon état;
- Trousse de premiers soins tenue à jour et disponible en tout temps;
- Serrure de porte à clé sur toutes les portes menant à l'extérieur des chambres (y compris les portes-fenêtres);
- Nom ou numéro clairement affiché sur les portes des chambres;
- Entretien ménager quotidien (pour les hôtes hébergés pour la nuit);
- Au moins 10 % des chambres désignées non-fumeurs;
- Couvre-fenêtre assurant l'intimité dans les chambres et les salles de bain;
- Détecteur de fumée fonctionnel dans chaque unité.

Propreté et état de l'entretien

- Toutes les chambres et toutes les aires intérieures et extérieures à la vue des clients et qui sont accessibles au public doivent être propres et bien entretenues (y compris les bâtiments, les cages d'escalier, les terrains, la signalisation, les commodités, les aires de stationnement et d'évacuation des déchets);
- Propreté : aucune trace de cheveux, moisissure, poussière, peluche, taches, marques, saleté, fils d'araignées, mouches ou autres insectes, odeur;
- État de l'entretien : aucune trace excessive de rayures, ébréchures, usure, altération de la couleur, taches, marques d'eau, fissures, décollement, déchirures, trous, brûlures, bris ou mécanismes hors d'usage.

Conditions ayant trait aux chambres

- Lits à une place d'au moins 1 m de largeur (39 po); lits à deux places, 1,38 m (54 po);
- Appareils d'éclairage recouverts d'un abat-jour ou d'un globe;
- Housse de matelas;
- Protège-oreillers;
- Corbeille à papier;
- Meuble ou espace de rangement adéquat pour les vêtements;
- Une table ou tablette de chevet (sauf chasse et pêche);
- Une chaise (sauf dans les unités avec cuisinette).

Conditions ayant trait aux salles de bain

- Salle de bain trois éléments (toilette, lavabo, baignoire ou douche);
- Appareils d'éclairage recouverts d'un abat-jour ou d'un globe;
- Tapis de bain;
- Crochet à vêtements;
- Tapis de bain en caoutchouc ou surface antidérapante;
- Miroir;
- Tablette pour articles de toilette;
- Papier hygiénique;
- Pain de savon (ou distributeur de savon);
- Porte-savon dans le bain/la douche;
- Porte-serviettes avec au moins deux ensembles de serviettes par chambre;
- Ventilation (fenêtre, ventilateur ou évent);
- Poubelle.

Chambres avec cuisinette

- Extincteur;
- Évier avec eau courante chaude et froide;
- Verrerie, vaisselle, coutellerie, chaudrons et poêles en quantité suffisante;
- Deux brûleurs ou plaque de cuisson;
- Comptoir, table, armoires et chaises en quantité suffisante;
- Réfrigérateur;
- Balai et porte-poussière;
- Ouvre-boîte;
- Détergent à vaisselle, tampon à récurer;
- Tire-bouchon/ouvre-bouteille;
- Planche à découper (pas en bois);
- Panier à vaisselle/égouttoir;
- Poubelle avec couvercle;
- Bouilloire, grille-pain, cafetière;
- Linges à vaisselle/torchons, gants de cuisine/poignées;
- Condiments : sel, poivre, sucre.

Catégories d'établissement d'hébergement

Gîte touristique et maison de chambres pour touristes

- Le propriétaire/exploitant doit habiter les lieux pendant la saison d'exploitation (cette condition ne s'applique pas à la catégorie des maisons de chambres pour touristes);
- Superficie moyenne des chambres : au moins 9 m² (100 pi²);
- Petit salon avec nombre adéquat de places;
- Fenêtres qui s'ouvrent et qui sont munies de moustiquaires;
- Portemanteau mural ou barre à vêtements avec au moins huit cintres dans chaque chambre;
- Déjeuner gratuit comprenant un minimum de trois éléments (cette condition ne s'applique pas à la catégorie des maisons de chambres pour touristes);
- Chauffage central;
- Salle de bain à l'étage des chambres;
- Maximum de trois chambres ou de six personnes par salle de bain (le propriétaire-exploitant y compris, s'il y a lieu);
- Salle de bain partagée ou privée mais à l'extérieur de la chambre munie d'une serrure à clé et du nom ou numéro ainsi qu'un numéro ou un nom identifiant la chambre, le cas échéant;
- Téléviseur couleur disponible sur les lieux (écran d'au moins 50 cm/19 po);
- Une table de chevet;
- Une commode suffisamment grande.

Auberge

- Petit salon (séparé de celui du propriétaire-exploitant) avec nombre adéquat de places pour la capacité de l'établissement;
- Fenêtres qui s'ouvrent et qui sont munies de moustiquaires;
- Téléviseur couleur disponible sur les lieux (écran d'au moins 50 cm/19 po);
- Portemanteau mural ou barre à vêtements avec au moins huit cintres dans chaque chambre;
- Service de café et salle à manger où sont servis le déjeuner (minimum de trois éléments) et le repas du soir;
- Chauffage central;
- Les établissements qui offrent une salle de bain privée à l'extérieur de la chambre doivent munir celle-ci d'une serrure à clé et d'un numéro identifiant la chambre;
- La salle de bain doit être au même étage que les chambres;
- Superficie moyenne des chambres : au moins 9 m² (100 pi²), salle de bain communicante y comprise;
- Une table de chevet;
- Une commode suffisamment grande;
- Serrure de porte à clé plus serrure de sécurité supplémentaire (chaîne de sûreté, judas, loquet de nuit ou pêne dormant).

Hôtel/motel

- Réception
- Téléphone disponible sur les lieux et possibilité de joindre le représentant de l'établissement en tout temps
- Téléviseur couleur dans chaque chambre (écran d'au moins 19 po)
- Portemanteau mural ou barre à vêtements avec au moins huit cintres dans chaque chambre
- Superficie moyenne des chambres : au moins 12 m² (135 pi²), salle de bain communicante y comprise;
- Chauffage avec réglage individuel dans la chambre (marche/arrêt, min./max.);
- Une commode suffisamment grande;
- Une table de chevet;
- Salle de bain privée – trois éléments (toilettes, lavabo, baignoire ou douche);
- Un récipient à boire;
- Serrure à clé plus serrure de sécurité supplémentaire (chaîne de sûreté, judas, loquet de nuit ou pêne dormant).

Villégiature

- Réception;
- Téléphone disponible sur les lieux et possibilité de joindre le représentant de l'établissement en tout temps;
- Téléviseur couleur dans chaque chambre (écran d'au moins 19 po);
- Portemanteau mural ou barre à vêtements avec au moins huit cintres dans chaque chambre;
- Serrure de porte à clé plus serrure de sécurité supplémentaire (chaîne de sûreté, judas, loquet de nuit ou pêne dormant);
- Une commode suffisamment grande;
- Une table de chevet;
- Un récipient à boire;
- Superficie moyenne des chambres : au moins 12 m² (135 pi²), salle de bain communicante y comprise;
- Chauffage avec réglage individuel dans la chambre (marche/arrêt, min./max.);
- Salle de bain privée – trois éléments (toilettes, lavabo, baignoire ou douche);
- Salle à manger à service complet (déjeuner, dîner et souper servis tous les jours);

Chalets/résidence de vacances

- Superficie moyenne totale par unité : au moins 24 m² (260 pi²);
- Superficie minimale de chaque chambre : 9 m² (100 pi²);
- Fenêtres qui s'ouvrent et qui sont munies de moustiquaires;
- Chauffage central;

- Téléviseur couleur disponible sur les lieux (écran d'au moins 50 cm/19 po);
- Éclairage principal dans chaque pièce;
- Portemanteau mural ou barre à vêtements avec au moins huit cintres dans chaque chambre;
- Une table de chevet par chambre;
- Une commode suffisamment grande;
- Portes intérieures solides;
- Murs intérieurs fermés;
- Nombre adéquat de places dans la salle de séjour.

Chasse/pêche

Généralités

- Superficie minimale de 9 m² ou 100 pi² par chambre à coucher;
- Grandeur totale des unités avec cuisinette : au moins 16,7 m² ou 180 pi²;
- Fenêtres qui s'ouvrent et qui sont munies de moustiquaires;
- Chauffage central;
- Crochets pour vêtements;
- Salle de bain trois éléments (maximum de six chambres pour une salle de bain partagée) avec murs et portes solides;
- Meuble ou espace de rangement adéquat pour les vêtements
- Éclairage principal dans la chambre/unité;
- Couvre-fenêtre assurant l'intimité dans chaque chambre/unité;
- Moyen de communication d'urgence sur place;
- Serrure à clé sur toutes les portes menant à l'extérieur des chambres/unités plus un détecteur de fumée fonctionnel par chambre/unité;
- Stationnement sur place (sauf dans les camps accessibles seulement par hydravion ou bateau).

Commodités

Chambre à coucher

- Housse de matelas;
- Protège-oreillers;
- Corbeille à papier;
- Récipients à boire (dans toutes les unités sans cuisinette).

Salle de bain

- Tapis de bain;
- Crochet à vêtements;
- Tapis de bain en caoutchouc ou surface antidérapante;
- Tablette pour articles de toilette;
- Miroir;
- Savon;
- Porte-savon dans la baignoire/douche;
- Porte-serviettes;
- Ventilation (fenêtre/évent);

- Corbeille à papier;
- Papier hygiénique;
- Au moins deux ensembles de serviettes par chambre.

Cuisinette

- Balai et porte-poussière;
- Ouvre-boîte manuel;
- Produits de nettoyage;
- Planche à découper (pas en bois);
- Panier à vaisselle/égouttoir;
- Poubelle avec couvercle;
- Bouilloire;
- Linges de vaisselle/torchons;
- Gants de cuisine/poignées;
- Sel et poivre;
- Tampon à récurer;
- Détergent à vaisselle.

Aires publiques

- Signalisation;
- Glace disponible.

Étendue des services

- Fourniture d'attirail et équipement de pêche, sur place, pour les différentes espèces;
- Glace ou unités de réfrigération disponibles sur place;
- Guides brevetés, disponibles sur demande, fournissant des services pour gibier et commodités nécessaires (bateaux, appâts, etc.);
- Service de navette entre aires de chasse et pêche et le chalet.

C. *Terrains de camping*

Tous les terrains de camping doivent répondre aux conditions générales suivantes et à des exigences pour les emplacements et services, les blocs sanitaires, les cabines de camping et l'abri rustique.

Généralités

- Accès sans danger à l'entrée du terrain de camping à partir de la route;
- Présence d'une personne responsable du terrain de camping sur place durant la période d'exploitation et possibilité de joindre cette dernière en tout temps en personne ou par téléphone;
- Règlements du terrain de camping clairement définis et affichés à la vue des hôtes;
- Patrouille de sécurité régulière;
- Panneaux indicateurs sur tous les chemins du terrain de camping;
- Chaussée damée d'une largeur minimale de 4 m pour circulation à sens unique et de 7,5 m pour circulation à double sens;

- Poubelles dans les endroits appropriés et en nombre suffisant dans tous les endroits publics;
- Poubelles ne dégageant pas d'odeurs nauséabondes, propres et n'attirant pas les moustiques et autres insectes;
- Mode d'évacuation des déchets, des résidus et ordures ne créant pas de nuisance et ne polluant pas l'environnement;
- Terrains et clôtures de l'établissement touristique gardés en bon ordre et propres;
- Bâtiments réparés et entretenus dans des conditions de propreté et de salubrité;
- Approvisionnement suffisant en eau potable;
- Disponibilité d'au moins 20 % des emplacements de camping pour les touristes de passage.

Emplacements et services

- Emplacements plats et fermes avec drainage approprié et raccordements électriques facilement accessibles;
- Raccordement électrique d'au moins 15 A dans les emplacements aménagés;
- Accès adéquat à tous les emplacements;
- Panneau identifiant chaque emplacement;
- Table de pique-nique sur chaque emplacement;
- Système de collecte des déchets;
- Tout emplacement pour VR doit : avoir une superficie d'au moins 110 m², être situé à moins de 125 m d'une source d'eau potable et à moins de 150 m de toilettes;
- Aucun emplacement ne doit être situé à moins de 7,5 m d'un bâtiment de service;
- Une poubelle par deux emplacements OU récipients sanitaires adéquats pour répondre aux besoins du terrain de camping.

Blocs sanitaires

- Système de ventilation efficace;
- Toilettes pour hommes et toilettes pour femmes clairement désignées, s'il y en a plus d'une;
- Cabinets de toilette avec quantité suffisante de papier hygiénique et dont les portes ont un dispositif de verrouillage sécuritaire;
- Corbeilles à papier;
- Pour un maximum de vingt emplacements sans services ou avec services partiels, une toilette pour hommes et une toilette pour femmes;
- Pour chaque tranche supplémentaire de vingt emplacements sans services ou avec services partiels ou pour une fraction de ce nombre, une toilette pour hommes et une toilette pour femmes;
- Pour un maximum de 50 emplacements avec pleins services, une toilette pour hommes et une toilette pour femmes;

- Pour chaque tranche supplémentaire de 50 emplacements avec pleins services, ou pour une fraction de ce nombre, une toilette pour hommes et une toilette pour femmes;
- Un lavabo pour chaque cabinet de toilette à chasse d'eau;
- Pour chaque tranche supplémentaire de 30 emplacements sans services ou avec services partiels, ou pour une fraction de ce nombre, une douche pour hommes et une douche pour femmes;
- Pour chaque tranche supplémentaire de 30 emplacements sans services ou avec services partiels, ou pour une fraction de ce nombre, une douche pour hommes et une douche pour femmes;
- Pour un maximum de 50 emplacements avec pleins services, une douche pour hommes et une douche pour femmes;
- Pour chaque tranche supplémentaire de 50 emplacements avec pleins services, ou pour une fraction de ce nombre, une douche pour hommes et une douche pour femmes;
- Au moins 2 crochets à vêtements pour chaque douche;
- Évacuation des eaux usées soumise à l'approbation du ministère de la Santé;
- Poste de vidange (là où il y a lieu) nivelé, avec tuyau de rinçage, signalisé et facilement accessible.

Cabines de camping

- Construction entièrement en bois, à l'exception des poteaux de fondation pouvant être en béton;
- Au moins une porte en bois solide avec serrure et verrouillage de sécurité supplémentaire;
- Lampe de véranda suffisante pour éclairer la porte d'entrée et une lampe à l'intérieur;
- Fenêtres donnant une ventilation transversale adéquate et munies de moustiquaires;
- Lits et matelas avec couvre-matelas hydrofuges;
- Table et chaises pour accommoder adéquatement les clients.
- Crochets à vêtements;
- Couvre-fenêtre pour assurer l'intimité;
- Extincteur;
- Détecteur de fumée fonctionnel;
- Cabine de camping : superficie d'au moins 9,3 m² (1 personne), 13 m² (2 personnes) et 2,2 m² de plus pour chaque personne additionnelle;
- Plafond haut de 2,2 m, s'il est plat, et de 2 m à son plus bas, s'il est incliné;
- Source d'eau potable située à moins de 125 m de la cabine;
- Cabine située à au moins 7,5 m des chemins publics, blocs sanitaires et autres installations ou bâtiments.

Abris rustiques

- Structure solide, matériau résistant au feu et fondation adéquate;
- Fenêtres qui s'ouvrent et qui sont munies de moustiquaires et ventilation transversale adéquate;
- Porte solide;
- Table à pique-nique sur place.

Pour plus amples renseignements sur le programme Établissements admissibles du Nouveau-Brunswick communiquer avec :

Ministère du Tourisme et des Parcs

CP 6000

Fredericton NB E3B 5H1

Téléphone : 1-888-817-5577

Fax : (506) 453-2854

Option 2 : Canada Select/Camping Select

Canada Select



Qu'est-ce que Canada Select?

Canada Select est un programme de classification des établissements d'hébergement mis sur pied par l'industrie à l'intention du consommateur. Il fournit aux visiteurs une norme de qualité, uniforme à l'échelle nationale, pour les différentes catégories d'établissements d'hébergement. Canada Select utilise un système reconnu de classification avec étoiles, accordant d'une (1) à cinq (5) étoiles aux établissements selon qu'ils sont modestes ou luxueux.

Qui administre et assure la prestation du programme?

L'administration et la prestation du programme Canada Select sont assurées par Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick Inc., une organisation à but non lucratif dont le conseil d'administration regroupe des représentants de l'industrie des établissements d'hébergement et des terrains de camping.

Quels sont les avantages pour l'exploitant?

1. Tous les avantages énumérés à les pages 4 et 5 du présent guide.

En voici quelques exemples :

- Répertoire du site web
- Répertoire du guide-vacances
- Marketing et promotion
- Perfectionnement professionnel
- Signalisation
- Prix d'excellence
- Admissibilité à des programmes de financement

2. Fournir un outil de marketing efficace

Votre classification de Canada Select informera vos clients que votre établissement a été évalué à l'aide des critères d'évaluation nationaux du Programme d'évaluation d'hébergement Canada Select.

La classification des exploitants qui choisissent de participer au programme de classification de Canada Select figurera au répertoire.

Les établissements Canada Select recevront un certificat et un logo numérique prouvant leur classification, qui peuvent être intégrés à leurs documents de marketing tels que brochures et dépliants ainsi qu'à leur étalage publicitaire et leur site web.

Panonceaux et plaques en vente à un coût minime.

Les classifications seront sur le site web www.canadaselect.com (en anglais seulement).

Les exploitants peuvent intensifier leur présence sur le site web en achetant des inscriptions enrichies dans les répertoires. Il y a trois types d'inscriptions enrichies :

- *Élémentaire Plus*
- *Intermédiaire*
- *Supérieur*

Pour en savoir plus au sujet des inscriptions enrichies et des autres initiatives marketing de Canada Select, consulter www.selectnb.com (en anglais seulement).

- **Stimuler l'amélioration globale de l'industrie**

L'évaluation et le classement des propriétés garantit des normes minimales et encourage l'amélioration. Chaque membre reçoit un Rapport sur l'entretien de l'établissement détaillé soulignant les préoccupations concernant la propreté et l'état d'entretien. Les inspections sont menées par des conseillers en hébergement certifiés de Canada Select.

- **Fournir un outil de gestion efficace**

L'évaluation rigoureuse de l'entretien ménager et de la maintenance menée par Canada Select permet aux propriétaires/exploitants de mieux gérer ces activités.

- **Aider à l'élaboration des politiques**

Un inventaire des établissements d'hébergement doublé d'une étude de la composition du marché aide l'industrie et le gouvernement dans l'élaboration de politiques et de stratégies pour stimuler la croissance.

Quels sont les avantages pour le consommateur?

La norme nationale de classification de Canada Select fournit au public voyageur des renseignements cohérents et exacts qui lui permettent de savoir à quoi s'attendre d'un établissement d'hébergement. « La meilleure surprise est de ne pas avoir de mauvaises surprises. »

Comment le programme Canada Select a-t-il été élaboré?

Le programme a été élaboré au moyen d'études approfondies des attentes des consommateurs et de l'industrie du tourisme et de ce que les visiteurs considèrent comme important dans chacune des catégories d'établissements.

Présentement, neuf provinces et un territoire ont mis en œuvre le programme de Canada Select : Terre-Neuve et Labrador, Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse, Ontario, Québec, Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Colombie-Britannique.

À quoi correspondent les étoiles attribuées dans la classification?



Hébergement modeste

Répond aux critères de propreté, de confort et de sécurité de Canada Select.



Hébergement moyen

Offre quelques installations et commodités supplémentaires.



Hébergement au-dessus de la moyenne

Offre une grande gamme d'installations, de commodités et de services.



Hébergement d'une qualité exceptionnelle

Offre un très grand éventail d'installations, de commodités et de services.



Établissement luxueux

Se classe parmi les meilleurs au pays pour ses installations, ses commodités et ses services.

Conditions préalables à la classification de Canada Select

La propreté et l'état de l'entretien sont des aspects importants de tout programme de classification. Le conseiller en hébergement mène des évaluations rigoureuses dans ces domaines.

L'évaluation comporte une marge de tolérance pour les lacunes en matière de propreté et de l'état de l'entretien. Les établissements dont les manques dépassent cette marge ne peuvent être évalués qu'une fois ces lacunes corrigées.

Comment la classification est-elle déterminée?

Le conseiller en hébergement dresse un inventaire des services et installations de l'établissement et en évalue la qualité. L'évaluation de la qualité tient compte des types de matériaux de finition utilisés pour les murs, les planchers, les plafonds, les parois de baignoires et de douches dans les chambres et aires publiques. La qualité du linge de maison, des meubles, des matelas, des couvre-lits et des couvre-fenêtres dans les chambres et aires publiques est aussi évaluée.

Le conseiller en hébergement détermine le nombre d'étoiles accordées pour les services et les installations offerts et détermine ensuite la classification pour la qualité. Ces deux évaluations servent à établir la classification finale.

À quelle fréquence l'évaluation a-t-elle lieu?

L'évaluation complète d'un établissement d'hébergement est menée tous les deux ans. Si un établissement est modernisé ou rénové, ou fait l'objet de plaintes, une évaluation supplémentaire est effectuée. Les inspections sont toujours faites sans préavis.

Comment puis-je améliorer mon niveau de classification?

Une fois l'évaluation terminée, le conseiller en hébergement prépare un rapport sur l'établissement informant le propriétaire/exploitant de la classification. Si la demande en est faite, le conseiller en hébergement passe l'évaluation en revue et détermine les améliorations que le propriétaire/exploitant pourrait apporter à ses services et installations pour atteindre le niveau de classification suivant. Ces suggestions peuvent être modifiées en collaboration avec le propriétaire/exploitant.

Le rapport de classification n'est disponible que sur demande et n'est pas préparé systématiquement. Les renseignements que contient ce rapport sont confidentiels et seul le propriétaire/exploitant y a accès.

Communiquez avec Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick Inc. pour discuter des services de consultation et des rapports de classification. Bien que tous les efforts soient faits pour répondre aux demandes de services consultatifs et de rapports de classification, ces services supplémentaires peuvent être restreints en périodes d'inspection. Des frais peuvent s'appliquer.

Combien coûte le programme?

Veillez vous référer au barème des frais actuels inclus ou visitez le site web d'Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick Inc. à www.selectnb.com (en anglais seulement).

Suis-je obligé de participer à Canada Select?

Le programme s'adresse aux propriétaires/exploitants qui croient qu'un programme national de classification est un précieux outil de marketing.

Comment puis-je participer à Canada Select?

Communiquez avec Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick Inc. et un rendez-vous sera fixé pour l'évaluation. Un conseiller visitera votre établissement, vous expliquera les critères et effectuera l'évaluation.

Pour plus amples renseignements sur Canada Select/Camping Select communiquer avec :

Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick Inc.

275, rue Main, bureau 102

Fredericton (N.-B.) E3A 1E1

Fax : 506-458-9757

Courriel : nbtgi@nbnet.nb.ca

Site web : www.selectnb.com (en anglais seulement)

Camping Select



Qu'est-ce que Camping Select?

Camping Select est un programme de classification des terrains de camping et parcs de VR mis sur pied par l'industrie à l'intention du consommateur. Il fournit aux visiteurs une norme de qualité, uniforme à l'échelle nationale, pour les différentes catégories de terrains de camping. Camping Select utilise un système reconnu de classification par étoiles de deux niveaux, accordant d'une (1) à cinq (5) étoiles aux terrains de camping selon la propreté et le confort des services ainsi que selon l'éventail de services et d'activités récréatives. Le programme Camping Select est administré par Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick Inc. qui en assure également la prestation.

Quels sont les avantages pour l'exploitant?

1. Tous les avantages énumérés à les pages 4 et 5 du présent guide.

En voici quelques exemples :

- Répertoire du site web
- Répertoire du guide-vacances
- Marketing et promotion
- Perfectionnement professionnel
- Signalisation
- Prix d'excellence
- Admissibilité à des programmes de financement

2. Fournir un outil de marketing efficace

Votre classification de Camping Select informera vos clients que votre établissement a été évalué à l'aide des critères d'évaluation nationaux du Programme d'évaluation Camping Select.

La classification des exploitants qui choisissent de participer au programme de classification de Camping Select figurera au répertoire. Les établissements Camping Select recevront un certificat et un logo numérique prouvant leur classification, qui peuvent être intégrés à leurs documents de marketing tels que brochures et dépliants ainsi qu'à leur étalage publicitaire et leur site web.

Panonceaux et plaques en vente à un coût minime.

Les classifications seront sur le site web www.campingselect.com (en anglais seulement).

Les exploitants peuvent intensifier leur présence sur le site web en achetant des inscriptions enrichies dans les répertoires.

Il y a trois types d'inscriptions enrichies :

- *Élémentaire Plus*
- Intermédiaire
- Supérieur

Pour en savoir plus au sujet des inscriptions enrichies et des autres initiatives marketing de Camping Select, consulter www.selectnb.com (en anglais seulement).

3. Stimuler l'amélioration globale de l'industrie

L'évaluation et le classement des terrains de camping garantit des normes minimales et encourage l'amélioration. Chaque membre reçoit un Rapport sur l'entretien de l'établissement détaillé soulignant les préoccupations concernant la propreté et l'état d'entretien. Les inspections sont menées par des conseillers en hébergement certifiés de Canada Select. Les exploitants peuvent donc mieux définir leur position dans le marché.

Quels sont les avantages pour le consommateur?

Les normes nationales de classification de Camping Select fournissent au public voyageur des renseignements cohérents et exacts qui lui permettent de savoir à quoi s'attendre d'un terrain de camping ou parc de VR.

Comment le programme Camping Select a-t-il été élaboré?

En 1994 et 1995, les provinces de l'Atlantique ont entrepris d'évaluer le potentiel de développement d'un système de classification des terrains de camping. Le programme a été conçu à l'aide de recherches approfondies sur les attentes des visiteurs et sur ce qu'ils considèrent comme important. Plus de 300 terrains de camping des provinces de l'Atlantique, du Québec, de la Nouvelle-Angleterre et de la Floride ont contribué à l'élaboration du programme Camping Select.

Comment les terrains de camping sont-ils évalués?

Un conseiller certifié de Camping Select visite l'établissement et met en œuvre un processus de quatre étapes pour déterminer sa classification. Deux classifications sont assignées : une pour les installations et une pour les activités récréatives. La classification repose sur le nombre d'étoiles attribuées, soit de 1 à 5 étoiles au maximum, avec des échelons d'une demi-étoile.

Quel est le processus de classification?

Étape 1

Évaluation de la propreté et de l'état de l'entretien de tout le terrain de camping. Tous les terrains de camping doivent satisfaire aux normes minimales de propreté et d'entretien que Camping Select utilise dans l'approbation d'un établissement. Une marge de tolérance pour des lacunes quant à la propreté et l'état d'entretien fait partie intégrante de l'évaluation. Les établissements qui dépassent cette marge ne peuvent être évalués qu'une fois ces lacunes corrigées.

Étape 2

Le conseiller procède à une évaluation de la qualité de l'intérieur et de l'extérieur de tous les bâtiments utilisés par les visiteurs. Les types de matériaux de finition utilisés à l'intérieur et l'extérieur des bâtiments, les douches y comprises, sont classifiés. Une classification moyenne de la qualité pour l'ensemble de l'établissement est alors déterminée.

Étape 3

Le conseiller dresse un inventaire des installations et services offerts : toilettes/douches, services sur place, entrée principale, sécurité, laverie automatique, caractéristiques de l'accueil/inscription, des chemins, des services de la restauration. Une classification des installations est ensuite déterminée en fonction de la gamme de services et de la qualité générale. Les établissements qui ont plus d'installations et qui offrent des services d'une qualité supérieure obtiennent une meilleure classification.

Étape 4

Un inventaire des activités récréatives disponibles sur place est dressé. Il est important de noter que ces activités doivent être accessibles sur la propriété même du terrain de camping. Toutes les activités récréatives font partie intégrante de la classification comme le tennis, le golf, la pêche, les terrains de jeux pour les enfants, les salles de jeux, les barboteuses et les piscines, les jeux de fers à cheval ou terrains de volley-ball. La classification correspond à l'éventail d'activités récréatives disponibles.

L'évaluation globale est menée sur place tous les deux ans. Les inspections sont faites sans préavis afin de s'assurer que le standard de confort et de propreté et les exigences minimales sont les mêmes que ceux que tout visiteur y connaîtrait.

Combien coûte le programme?

Veillez vous référer au barème des frais actuels inclus ou visitez le site web d'Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick Inc. à www.selectnb.com (en anglais seulement).

Comment puis-je participer à Camping Select?

Communiquez avec Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick Inc. et un rendez-vous sera fixé pour l'évaluation. Un conseiller visitera votre établissement, vous expliquera les critères et effectuera l'évaluation.

Pour plus amples renseignements sur Canada Select/Camping Select communiquer avec :

Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick Inc.
275, rue Main, bureau102
Fredericton NB E3A 1E1
Fax : 506-458-9757
Courriel : nbtgj@nbnet.nb.ca
Site web : www.selectnb.com (en anglais seulement)