



tourism excellence north  
tourisme d'excellence Nord

[www.tourismexcellencenorth.ca](http://www.tourismexcellencenorth.ca)  
(705) 596-2228 [info@tourismexcellencenorth.ca](mailto:info@tourismexcellencenorth.ca)

L'innovation :  
on se démarque!

**ÉTUDES DE CAS**

**CONCEPT CENTRAL :** *Les exploitants touristiques doivent s'assurer que leur entreprise se distingue dans un marché des voyages concurrentiel. Mettez en valeur ce qui rend votre destination unique en offrant des expériences personnalisées aux visiteurs afin d'attirer de nouveaux clients et de conserver une clientèle acquise. L'un des moyens permettant à votre marque de se distinguer, c'est l'adoption de pratiques de commerce innovatrices afin que votre exploitation se taille une réputation lui permettant de se démarquer.*

À Haileybury, en Ontario, **les Suites des Présidents' Suites** offrent une escapade historique unique sur les rives du lac Témiscamingue. L'entreprise a remporté de multiples prix d'excellence en tourisme. Elle dessert les familles et les clients organisationnels qui veulent faire un séjour personnalisé et mémorable dans une ambiance familiale.

En 2003, Nicole Guertin a fait l'achat de la maison Ferland dans l'allée des millionnaires, une résidence historique datant de la ruée minière à Cobalt. D'abord transformé en villa comprenant trois suites autonomes, ce lieu de villégiature compte maintenant cinq maisons historiques et une île privée.



Nicole Guertin

Nicole et son partenaire, Jocelyn Blais, croient fermement que l'innovation est la clé permettant d'attirer une clientèle, nouvelle et régulière, dans la région de Témiscamingue. En offrant des expériences personnalisées telles que des soirées historiques, des chasses au trésor de pirates et des pique-niques avec traiteur sur une île, l'entreprise se démarque en tant que destination de voyage unique et vraiment mémorable.



### Qui séjourne chez vous?

Environ la moitié des réservations sont faites par des groupes organisationnels. Bien des réunions de famille, des escapades entre amies et des réceptions de mariage ont aussi lieu chez nous. Les touristes constituent un petit pourcentage de notre clientèle, mais leur nombre augmente. Nous commençons tout juste à mettre nos maisons à la disposition des gens pour qu'ils y fassent une retraite santé et nous espérons que ce marché prendra bientôt de l'expansion.

### De quelle façon votre établissement est-il bien adapté aux grands groupes familiaux ?

Nos installations sont un peu comme une location de vacances, mais ce qui nous distingue, c'est que la valorisation de la marque est faite sous le nom des **Suites des Présidents'**. Nous avons appris quels marchés s'agencent bien à nous et nous essayons de nous y concentrer. Les réunions de famille sont certainement un marché important pour nous. Quand 20 membres d'une même famille séjournent dans une maison de 3 000 pi<sup>2</sup>, les montants ne sont pas les mêmes que si une personne réserve une suite pour 5 jours. Nos 22 chambres peuvent loger jusqu'à 70 personnes. Dans les maisons, nous avons installé autant de lits de camp et escamotables que possible afin d'y recevoir de grandes familles. Nous pouvons ainsi accueillir de 20 à 23

personnes dans chacune des maisons. Chacune d'entre elles comprend une cuisine entièrement équipée pour que les visiteurs puissent y préparer leurs repas. Nous veillons à ce que nos installations pour les repas puissent recevoir de grands groupes en y ajoutant, au besoin, des tables et des chaises, des nappes de table, des linges de maison et un grand nombre de verres à vin. Il y a bien de l'espace à l'extérieur pour que les familles voulant y manger puissent le faire. Nous offrons toutes les petites choses afin d'accueillir les gens en toute simplicité et de façon élégante. Ainsi, nul besoin pour nos clients d'acheter des assiettes en papier, des gobelets en plastique ou des décorations lors de leurs réceptions.



### **De quelle façon l'achat de l'île Farr constitue-t-il une valeur ajoutée pour l'expérience client?**

Étant donné nos maisons historiques, c'est idéal d'avoir une île historique à trois kilomètres de notre quai. Si nos clients veulent se rendre à l'île en empruntant nos canots et kayaks, c'est gratuit. S'ils choisissent qu'on les y amène par ponton, des frais s'appliquent. Nous y avons construit une plateforme pour tenir des barbecues pour nos clients et les enfants peuvent y participer à des chasses au trésor. Pouvoir faire un pique-nique sur une île, avec de la vraie vaisselle et de vraies nappes de table, ça renverse nos clients!

### **Parlez-nous de vos soirées historiques. Pourquoi attirent-elles les clients?**

Quand nous avons commencé la recherche sur l'histoire de la première maison, nous nous sommes rendu compte que des gens très intéressants y sont passés. Nous voulons mettre en valeur l'histoire de la communauté tout en nous distinguant du reste du marché. Nous avons organisé notre première soirée historique il y a 10 ans avec quelques-uns de mes employés et le concept s'est largement élargi depuis. Avant leur arrivée, les clients reçoivent une biographie d'une page sur le personnage qui leur est donné, à partir de vraies personnalités qui ont vécu durant la ruée vers l'argent. Lors des soupers historiques, nous travaillons avec un traiteur et les membres de notre personnel revêtent les traits d'un personnage. Les clients le font aussi, prennent des photos et les affichent sur Facebook. La contribution des médias sociaux à ces activités historiques est très importante puisque nous mettons ainsi en valeur ce que nous faisons, dans la collectivité, ce qui nous permet aussi d'atteindre un plus large éventail de personnes.



Ces activités sont toujours très réussies et c'est gratifiant de voir nos clients avoir autant de plaisir en tissant des liens avec les membres de

leurs familles ou leurs collègues. Plus ils vivront d'expériences mémorables, plus ils voudront revenir. Ils en parleront à leurs amis et à leur famille. C'est ce qui nous distingue d'une chaîne hôtelière ou de toute autre entreprise dans la région.

## Pourquoi est-il important de demander aux clients de transmettre leurs commentaires

Nous avons pu rendre les maisons confortables en nous attardant aux besoins des clients. Je prends le temps d'écrire une lettre personnelle à chacun d'entre eux et au verso, on trouve notre formulaire d'évaluation. Plus de 90 % des gens le remplissent, ce qui est une façon pour nous d'améliorer le service. Je me souviens qu'un client nous a dit : « On sait que le café est excellent, mais ce serait bien qu'il y ait de la crème au réfrigérateur, pas juste du lait. » Le lendemain, nous avons commencé à acheter de la crème. Poser des questions, c'est une chose, mais apporter des changements en fonction des besoins exprimés par les clients, c'en est une autre.

## Sans cesse innover, une nécessité

Sans innover constamment, une entreprise stagne. D'autres entreprises d'ici innovent et nos clients s'attendent à ce que nous le fassions aussi, parce que sur le plan de l'hébergement, nous avons monté la barre. C'est très valorisant de voir que nous avons fait la différence dans la vie de familles et de clients organisationnels. Cela nous incite à continuer d'innover et nous nous efforçons davantage d'offrir plus d'expériences mémorables.

---

*“C'est très valorisant de voir que nous avons fait la différence dans la vie de familles et de clients organisationnels. Cela nous incite à continuer d'innover et nous nous efforçons davantage d'offrir plus d'expériences mémorables.”*

---

