

Corporation de l'industrie touristique du Québec

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2017

## L'ANNÉE DE TOUS LES **RECORDS**



**CITQ**

Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

## QUI SOMMES-NOUS

La Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) est un organisme sans but lucratif qui conçoit, implante et gère des programmes de classification, certification et homologation de produits et services pour le compte de clients publics et privés. La CITQ est un important regroupement d'associations œuvrant dans les différentes catégories touchées par ses programmes de classification et de certification.

## NOTRE MISSION

Effectuer des services de classification, de certification ou d'homologation de produits et de services pour le compte de clients publics et privés dans le but de contribuer à l'amélioration des produits ou services visés et de toujours mieux informer les consommateurs.

## NOS VALEURS

Le professionnalisme, l'intégrité, la rigueur, l'équité et l'ouverture d'esprit sont les valeurs qui guident la CITQ dans toutes ses actions.

## NOTRE VISION

Être la référence en matière de classification et de certification au Québec et ailleurs.



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

**EXPERTS EN CLASSIFICATION ET CERTIFICATION**

**1010, rue De Sérigny, bureau 810**

**Longueuil (Québec) J4K 5G7**

**Téléphone : 450 679-3737**

**Sans frais : 1 866 499-0550**

**Télécopieur : 450 679-1489**

**[www.citq.info](http://www.citq.info) - [info@citq.qc.ca](mailto:info@citq.qc.ca)**

**Édition :** Direction générale de la CITQ

**Rédaction :** Direction des communications de la CITQ

**Graphisme :** inSitu Communications inc.

**Dépôt légal :** Bibliothèque et Archives Canada, 2018

Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2018

**ISSN 1715-5533**

Dans ce rapport, l'emploi du masculin doit être entendu comme une forme neutre d'expression et n'a autre but que celui d'alléger le texte.



# TABLE DES MATIÈRES

Conseil d'administration	4
Mot de la présidente	5
Organigramme	6
Mot du directeur général	7
Classification de l'hébergement touristique	8
Inspection de l'hébergement touristique illégal	14
Clé verte	15
Bienvenue cyclistes ! <sup>MD</sup>	15
Kéroul	15
Services à valeur ajoutée	16
Communications et rayonnement	20
Ressources humaines et matérielles	22
Symboles de classification et certification	23

# CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017

**Au 30 novembre 2017, le conseil d'administration de la CITQ était composé des personnes suivantes :**

- Dominique Lapointe, présidente (Montréal / établissements hôteliers)
- Vincent Bérubé, trésorier (Bas-Saint-Laurent / auberges de jeunesse)
- Lucie Caron (Saguenay—Lac-Saint-Jean / gîtes)
- Jacques Charlebois (Centre-du-Québec / gîtes)
- Michelle Doré (Région de Québec / établissements hôteliers)
- Marco Gendreau (Lanaudière /centres de vacances)
- Catherine Lefresne (Montréal / résidences de tourisme)
- Caroline Milot, présidente sortante (Centre-du-Québec / établissements hôteliers)
- Kamal Shah, (Laurentides / résidences de tourisme)
- Benoît Sirard (Cantons-de-l'Est / établissements hôteliers)
- Dominique Tardif (Saguenay—Lac-Saint-Jean / établissements d'enseignement)

#### **Secrétaire**

- Michel Rheault, directeur général

#### **Membres de la CITQ**

Association de l'Agrotourisme et du Tourisme Gourmand  
Association de villégiature de la station Mont-Tremblant  
L'Association des camps du Québec  
Association des gîtes du Saguenay-Lac-Saint-Jean  
Association des hôtels du Grand Montréal  
Association des petits hôtels de Montréal  
Association hôtelière de la région de Québec  
Association Hôtellerie Québec  
Auberges de jeunesse du Saint-Laurent  
Fédération des cégeps  
Hôtellerie Champêtre, auberges et hôtels du Québec

LA CITQ EST LE PLUS **IMPORTANT REGROUPEMENT**  
D'ASSOCIATIONS DU MILIEU DE L'**HÉBERGEMENT TOURISTIQUE.**

# MOT DE LA PRÉSIDENTE



Comme on pourra le constater à la lecture de ce rapport d'activités, que j'ai le plaisir de présenter pour la deuxième année consécutive, **le programme de classification administré par la CITQ a connu en 2017 une popularité sans précédent.**

Les données publiées dans ces pages révèlent en effet une importante augmentation des demandes d'attestation de classification. On y apprend également qu'au terme du dernier exercice, le nombre d'établissements classés ou en attente de classement a dépassé le cap des 9 000 sur tout le territoire québécois. Rappelons-nous qu'en 2003, année qui a marqué la fin de la première tournée de classification de la CITQ, ce nombre s'élevait à un peu moins de 5 300 établissements.

On ne peut que se réjouir de cette progression remarquable qui vient récompenser de nombreuses années de réflexion, de concertation et d'efforts soutenus de l'industrie en vue de promouvoir la qualité des établissements d'hébergement touristique. En nous dotant d'un système de classement fiable et adapté aux spécificités des multiples formules d'hébergement présentes sur le territoire, nous avons franchi un grand pas dans cette direction.

On ne saurait toutefois passer sous silence la contribution de la CITQ à cet égard. Le professionnalisme de son équipe, ses efforts constants de promotion de la classification, ses nombreux services à valeur ajoutée ainsi que ses activités de lutte à l'hébergement illégal ont certes joué un rôle important, en 2017 comme à chaque année, au succès du programme de classification et à l'amélioration de la qualité des établissements.



“ LES DONNÉES PUBLIÉES DANS CES PAGES RÉVÈLENT EN EFFET UNE IMPORTANTE AUGMENTATION DES DEMANDES D'ATTESTATION DE CLASSIFICATION.

Mes collègues du conseil et moi-même sommes fiers du travail accompli par la CITQ. Voilà pourquoi nous avons veillé, tout au long du dernier exercice, à sa saine gestion et à son développement, tout en soutenant ses efforts d'amélioration continue dans ses divers domaines d'activités.

En 2018, il est à prévoir que les modifications législatives et réglementaires annoncées par la ministre du Tourisme en avril 2017 figureront également parmi les dossiers qui mobiliseront l'attention du conseil. Formulons le souhait que les changements qui seront adoptés constitueront une étape de plus vers un objectif que nous poursuivons tous depuis tant d'années : placer la qualité au cœur des activités d'hébergement partout au Québec.

Je ne saurais terminer ce mot sans remercier mes collègues du conseil pour leur contribution et leur soutien tout au long de ma deuxième année à la présidence de la CITQ. Mes remerciements également aux divers partenaires de la Corporation ainsi qu'à tous les membres de son équipe.

Je souhaite à tous une année placée sous le signe du succès.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Lapointe'.

**Dominique Lapointe**

# ORGANIGRAMME 2017

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### DIRECTION GÉNÉRALE

Sous l'autorité du conseil d'administration, la direction générale s'assure que la Corporation remplisse sa mission, que chaque direction atteigne ses objectifs et que l'organisation se développe dans le meilleur intérêt de ses membres.

### SERVICE DE LA CLASSIFICATION

Ce service effectue les visites de classification et participe à l'élaboration et à la mise à jour des grilles de classification de la CITQ. Il valide les résultats de la visite de classification et transmet à l'organisme émetteur de l'attestation de classification les recommandations de la CITQ aux fins de l'émission de cette attestation. Il offre également aux exploitants d'établissements une gamme étendue de services à valeur ajoutée.

### SERVICE DE L'ADMINISTRATION

Ce service prend en charge la gestion complète des dossiers des exploitants visés par les programmes de classification, de la collecte de toutes les données pertinentes jusqu'à l'envoi du panneau de classification. Il est responsable de la comptabilité et de la saine gestion des ressources humaines et matérielles. Il met en place les systèmes technologiques pertinents ainsi que différents services de recherche.

### SERVICE DES COMMUNICATIONS

Ce service conçoit et met en œuvre un plan de communications annuel, produit les outils de communication pertinents et assure la gestion des communications ponctuelles avec les médias, les exploitants et les partenaires de l'industrie.

### SERVICE DE L'INSPECTION

Ce service dépiste et traite les signalements d'établissements non conformes aux exigences de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et de son Règlement. Il effectue les validations nécessaires, fait parvenir les avis d'infraction et transmet les dossiers aux enquêteurs du ministère du Tourisme pour suivi auprès du Directeur des poursuites criminelles et pénales.

# MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

## L'ANNÉE DE TOUS LES RECORDS

Au cours du dernier exercice qui s'étend du 1er décembre 2016 au 30 novembre 2017, l'équipe de la CITQ a fracassé de nombreux records dans chacun de ses domaines d'activités.

C'est le cas notamment du Service de la classification qui a réalisé et traité en 2017 la plus importante tournée de classification de son histoire. 4 461 établissements répartis sur tout le territoire québécois ont reçu la visite de l'un de ses neuf classificateurs au cours de cette année. Cette tournée leur a permis par ailleurs de compléter l'application des nouveaux critères de classification des résidences de tourisme qui avait été amorcée en 2016.

Pour sa part, le Service de l'administration a connu en 2017 une augmentation de près de 25% de ses activités. Les demandes d'attestation ont presque triplé au cours des derniers exercices, passant de 874 en 2014 à 2 240 en 2017.

Un nombre important de nouvelles demandes sont toutefois refusées en raison de leur non-conformité aux règlements municipaux. En 2017, la CITQ a émis 356 refus d'attestation pour cette raison.

La section inspection de la CITQ, qui œuvre sous le nom de Inspection Hébergement Québec, a elle aussi connu une année de forte croissance en 2017. Plus de 960 signalements et dépistages ont été traités au cours de cette année.

Contribuer à la lutte à l'hébergement illégal et assurer la gestion complète du programme de



classification de sept catégories d'établissements soumis à la *Loi et au Règlement sur les établissements d'hébergement touristique* sont les éléments essentiels du mandat de la CITQ.

Au fil des ans cependant, la Corporation a mis sur pied de nombreux services à valeur ajoutée dont la popularité ne cesse de croître. Ainsi, en 2017, un nombre record de 730 exploitants ont fait appel aux services de scénarisation, de lettres de détails ou de visites intérimaires offerts par la CITQ.

Le site Internet de la CITQ a par ailleurs atteint au cours de cette année un sommet de 103 000 visites. Le site comprend notamment des formulaires d'ouverture et fermeture d'établissement ainsi qu'un module hautement sécurisé de paiement en ligne qui ont été utilisés en 2017 par pas moins de 4 750 exploitants.

Oui, 2017 a été l'année de tous les records à la CITQ et nous avons raison d'en être fiers. Forte d'une équipe chevronnée aux compétences solides, soutenue par des systèmes et des outils hautement performants, la Corporation entend continuer en 2018 d'être un acteur majeur dans le développement du tourisme au Québec. L'hébergement n'y est-il pas un facteur primordial ?

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'M. Rheault'.

Michel Rheault

# CLASSIFICATION DE L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

Mandataire du ministère du Tourisme du Québec depuis 2001, la CITQ est le gestionnaire officiel du programme de classification de sept catégories d'établissements visées par la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique*. Elle assure la gestion complète de toutes les étapes nécessaires à l'obtention d'une attestation de classification, de l'ouverture du dossier à l'émission de l'attestation de classification, pour les établissements hôteliers, les gîtes, les résidences de tourisme, les centres de vacances, les auberges de jeunesse, les établissements d'enseignement et les autres établissements d'hébergement. Elle élabore et met à jour les critères de classification de chacune de ces catégories.

## LES INTERVENTIONS ADMINISTRATIVES

**Au cours du dernier exercice financier, la CITQ a traité:**

**2240** projets d'ouvertures et réouvertures\*

**356** refus d'attestation (non-conformité aux règlements municipaux)

**409** refus d'attestation (pièces manquantes au dossier, changements de catégorie, etc.)

**205** cessions à un autre exploitant

**668** cessations d'exploitation

**41** changements de catégories

**413** modifications aux unités

**117** changements d'appellation

*\*Il importe de distinguer les projets d'ouverture et de fermeture des ouvertures et fermetures effectives qui apparaissent dans le tableau des établissements en exploitation des pages 12 et 13. Certains de ces projets deviennent effectifs lors de l'exercice suivant ou abandonnés.*



## LES RENOUVELLEMENTS D'ATTESTATION

Conformément à la *Loi et au Règlement sur les établissements d'hébergement touristique*, une attestation de classification est valide pour 24 mois. Chaque exploitant doit donc présenter, à tous les deux ans, une nouvelle demande d'attestation assortie d'une preuve d'assurance responsabilité civile d'au moins 2 millions de dollars. **À la fin de l'exercice de 2017, ce sont plus de 3 583 renouvellements d'attestation qui ont été traités par la CITQ.**

## LA MISE À JOUR DES DONNÉES SUR LES ÉTABLISSEMENTS

Chaque année, les exploitants doivent mettre à jour leurs coordonnées de même que les données relatives à leur établissement telles les modes de contact, le nombre et les équipements d'unités mises en location, les prix, etc.

À cette occasion, les exploitants sont également invités à fournir une courte description, des photos, des vidéos, des dépliants de leur établissement qui seront ensuite mis en ligne sur quebecoriginal.com, le site touristique officiel du Québec.

Pour la huitième année consécutive, cette importante opération a pu être effectuée en majeure partie par Internet grâce à un partenariat avec quebecoriginal.com. **En 2017, 5139 exploitants ont modifié leurs données. 1,4 % de ce nombre ont préféré le faire par papier. En 2010, année du lancement de la mise à jour par Internet, cette proportion s'élevait à 9%.**

## LES « DÉMARCHES ÉPUISÉES »

En juillet 2016, le ministère du Tourisme a délégué à la CITQ le traitement des dossiers en « démarches épuisées ». Au paravant sous la responsabilité du ministère, ce traitement consiste à entreprendre les actions nécessaires auprès des exploitants qui, suite à de nombreux rappels, omettent de fournir l'un ou les documents prévus par la Loi et le Règlement sur les établissements d'hébergement touristique, ou encore de payer leurs droits. **Lors du dernier exercice, la CITQ a traité 740 de ces cas.**

## LA PRODUCTION DE PANONCEAUX

L'attestation ministérielle prend la forme d'un panonceau. Ce dernier indique le nom de l'établissement, sa catégorie et son niveau de classement illustré par des étoiles ou, pour les gîtes seulement, des soleils. Un classement à la hausse ou à la baisse, un changement de catégorie, d'appellation ou l'ouverture d'un nouvel établissement nécessitent la production d'un nouveau panonceau. **En 2017, la CITQ a produit et expédié 2 234 panonceaux de classification, dont 120 pour le compte de Camping Québec.**



## LA CLASSIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS

La période de validité d'une attestation étant de deux ans, chaque établissement doit donc être visité par un classificateur de la CITQ au cours de cette période. Le classement d'un établissement est établi à l'aide de centaines de critères et chaque catégorie d'établissement possède sa propre grille d'évaluation. Le résultat de chaque visite est ensuite analysé et validé en fonction des notes et photos prises lors de la visite par rapport aux observations faites lors de visites précédentes. En 2017, l'équipe des classificateurs et des analystes internes de la CITQ a mené et traité 4461 visites de classification sur tout le territoire québécois. **Voir le tableau des visites effectuées en 2017 en pages 10 et 11.**



## LES NOUVEAUX CRITÈRES DE CLASSIFICATION DES RÉSIDENCES DE TOURISME

En 2017, la CITQ a terminé l'application de nouveaux critères de classification des résidences de tourisme. Approuvés par le ministère du Tourisme en 2015, ces nouveaux critères évaluent avec plus de précision la qualité et le confort des installations, prennent en compte les dernières tendances et majorent les éléments pénalisants liés à la propreté et à l'entretien.



# CLASSIFICATION DE L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

## VISITES EFFECTUÉES ET TRAITÉES EN 2017

RÉGIONS TOURISTIQUES	Établissements hôteliers	Gîtes	Résidences de tourisme
	<b>EH</b> 	<b>G</b> 	<b>RT</b> 
Abitibi-Témiscamingue	29	5	23
Baie-James	4	2	3
Bas-Saint-Laurent	54	31	106
Cantons-de-l'Est	40	84	288
Centre-du-Québec	13	13	31
Charlevoix	43	48	339
Chaudière-Appalaches	27	29	133
Duplessis	13	6	13
Eeyou Istchee	0	0	0
Gaspésie	88	43	194
Îles-de-la-Madeleine	5	10	181
Lanaudière	21	13	140
Laurentides	59	42	575
Laval	6	1	4
Manicouagan	28	12	24
Mauricie	35	31	74
Montérégie	50	21	35
Montréal	70	34	104
Nunavik	0	0	0
Outaouais	31	15	88
Québec	68	57	343
Saguenay-Lac-Saint-Jean	36	53	131
<b>TOTAL</b>	<b>720</b>	<b>550</b>	<b>2829</b>

Source: banque de données de la CITQ en date du 30 novembre 2017

Centres de vacances <b>CV</b> 	Auberges de jeunesse <b>AJ</b> 	Établissements d'enseignement <b>EE</b> 	Autres établissements d'hébergement <b>AEH</b> 	<b>TOTAL</b>
6	0	1	9	<b>73</b>
0	0		1	<b>10</b>
2	2	4	15	<b>214</b>
10	4	3	16	<b>445</b>
5	0	1	8	<b>71</b>
4	2	0	9	<b>445</b>
3	1	0	12	<b>205</b>
1	4	0	7	<b>44</b>
0	0	0	0	<b>0</b>
1	8	1	17	<b>352</b>
1	0	0	3	<b>200</b>
12	0	0	6	<b>192</b>
21	1	1	5	<b>704</b>
1	0	0	0	<b>12</b>
0	3	0	9	<b>76</b>
8	2	3	8	<b>161</b>
7	0	0	8	<b>121</b>
1	7	12	14	<b>242</b>
0	0	0	0	<b>0</b>
5	1	1	12	<b>153</b>
5	5	4	11	<b>493</b>
5	4	3	16	<b>248</b>
<b>98</b>	<b>44</b>	<b>34</b>	<b>186</b>	<b>4461</b>

## L'ÉVOLUTION DE L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE EN 2017

## FAITS SAILLANTS

augmentation du nombre d'attestations, qui passe de **8 252 à 9001**;

croissance marquée du nombre d'attestations de Résidences de tourisme ;

transfert de **57 établissements** vers une autre catégorie ;

mouvement important entre les ouvertures et les fermetures.

## NOTES

(1) 21 de ces établissements sont passés dans une autre catégorie

(2) 12 de ces établissements sont passés dans une autre catégorie

(3) 10 de ces établissements sont passés dans une autre catégorie

(4) 2 de ces établissements sont passés dans une autre catégorie

(5) 1 de ces établissements est passé dans une autre catégorie

(6) 11 de ces établissements sont passés dans une autre catégorie

## EC = en attente de classification

\*Certains établissements hôteliers des **niveaux 1 à 4 étoiles** ont pu obtenir la cote SUPÉRIEUR et sont inclus dans ces statistiques.

\*\* Variation entre les 1er décembre 2016 et le 30 novembre 2017

Source : banque de données de la CITQ en date du 30 novembre 2017

CATÉGORIES	NIVEAUX		
	EC	0	1
 <b>Établissements hôteliers *</b>	77	44	247
 <b>Gîtes</b>	109	0	10
 <b>Résidences de tourisme</b>	903	16	155
 <b>Centres de vacances</b>	4	0	5
 <b>Auberges de jeunesse</b>	6	0	0
 <b>Établissements d'enseignement</b>	1	0	0
 <b>Autres établissements d'hébergement</b>	67	9	119
<b>TOTAL</b>			

K DE CLASSEMENTS							
2	3	4	5	TOTAL	OUVERTURES	FERMETURES	**VARIATIONS
474	429	184	13	<b>1 468</b>	34	78 <sup>(1)</sup>	<b>-44</b>
118	543	375	11	<b>1 166</b>	127	118 <sup>(2)</sup>	<b>9</b>
925	2 816	850	7	<b>5 672</b>	1 175	439 <sup>(3)</sup>	<b>736</b>
36	86	67	1	<b>199</b>	2	13 <sup>(4)</sup>	<b>-11</b>
14	24	19	0	<b>63</b>	7	3 <sup>(5)</sup>	<b>4</b>
2	18	12	1	<b>34</b>	1	0	<b>1</b>
153	49	2	0	<b>399</b>	122	68 <sup>(6)</sup>	<b>54</b>
				<b>9 001</b>	<b>1 468</b>	<b>719</b>	<b>749</b>

# INSPECTION DE L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

En juillet 2016, le ministre du Tourisme a confié à la CITQ le mandat d'exécuter un programme d'inspection en vue de l'application de la *Loi et du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique* pour les catégories « établissements hôteliers », « résidences de tourisme », « gîtes », « centres de vacances », « auberges de jeunesse », « établissements d'enseignement » et « autres établissements d'hébergement ».



## LA CITQ A CRÉÉ À CET EFFET L'ENTITÉ INSPECTION HÉBERGEMENT QUÉBEC. C'EST SOUS CETTE APPELLATION QUE S'EXERCENT LES ACTIVITÉS SUIVANTES :

- dépistage des établissements exploités en non-conformité;
- suivi des signalements d'établissements exploités en non-conformité;
- validations nécessaires pour vérifier la conformité des établissements dépistés ou signalés;
- émission des avis d'infraction;
- transmission des dossiers aux enquêteurs du ministère du Tourisme pour suivi auprès du Directeur des poursuites criminelles et pénales.



## BILAN 2017

Entre le 1er décembre 2016 et le 30 novembre 2017, Inspection Hébergement Québec a :

- procédé au traitement de **801 signalements** reçus à la CITQ,
- effectué et traité **165 dépistages**.

LE MICROSITE **IHQ.QUEBEC.COM** OFFRE UNE INFORMATION COMPLÈTE SUR LE MANDAT D'INSPECTION DE L'HÉBERGEMENT ILLÉGAL EXÉCUTÉ PAR LA CITQ.



## LA CERTIFICATION **CLÉ VERTE**

La CITQ effectue depuis 2010 les visites de vérification des établissements du Québec participant au programme *Clé verte* de l'Association des hôtels du Canada (AHC). Le programme de certification *Clé verte* de l'AHC vise à identifier les hôtels, les motels et les centres de villégiature qui sont engagés à améliorer leur rendement financier et environnemental. Les établissements certifiés peuvent obtenir de 1 à 5 clés vertes.

Niveau de certification	Nombre d'établissements
1 clé verte	1
2 clés vertes	16
3 clés vertes	75
4 clés vertes	56
5 clés vertes	3
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>

Source : base de données de l'AHC en date du 31 décembre 2017.



**Au cours du dernier exercice, à la demande de l'AHC, les classificateurs de la CITQ ont effectué 21 visites de vérification d'établissements certifiés Clé verte.** Ce programme comprenait en date du 30 novembre 2017 quelque 151 établissements québécois participants, répartis dans 18 régions touristiques du Québec.

## **BIENVENUE CYCLISTES !<sup>MD</sup>**

La CITQ effectue depuis 2011 les visites de vérification des établissements certifiés *Bienvenue cyclistes !<sup>MD</sup>* agréés par Vélo Québec. Cette certification est octroyée aux établissements offrant des services aux cyclistes, tels qu'un emplacement couvert et verrouillé pour les vélos pendant la nuit, des outils pour la réparation, des renseignements sur les centres de réparation et de location de vélos et, s'il y a un service de restauration, un menu adapté aux besoins nutritionnels des cyclistes.

**En 2017, la CITQ a effectué sa septième tournée de vérification dans 119 établissements certifiés *Bienvenue cyclistes !<sup>MD</sup>*.** On comptait en date du 30 novembre de cette année un peu plus de 440 établissements certifiés *Bienvenue cyclistes !<sup>MD</sup>*, répartis dans 17 régions touristiques du Québec.



## **KÉROUL**

La CITQ et Kéroul ont signé une entente en 2016 en vertu de laquelle la Corporation s'est engagée à informer les gestionnaires de nouveaux établissements hôteliers de leurs obligations à l'égard de l'accessibilité pour les personnes handicapées. Prescrites par le *Code du bâtiment du Québec*, ces obligations sont décrites dans un document d'information distribué lors du processus d'ouverture d'un dossier d'attestation. Kéroul évalue et certifie, pour le compte du ministère du Tourisme du Québec, l'accessibilité des établissements touristiques du Québec.










A photograph of a woman with dark hair and glasses, wearing a dark blue top, smiling warmly while holding a white tablet. She is looking towards a man whose back is to the camera on the left. The background is a bright, out-of-focus outdoor setting. A large, semi-transparent green hexagonal graphic is overlaid on the lower half of the image, containing the text.

LES SERVICES  
**À VALEUR AJOUTÉE**

## LES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE « LETTRES DE DÉTAILS »

Tout au long de l'année, de nombreux exploitants font appel à la CITQ afin d'améliorer un résultat fragile, de regagner l'étoile ou le soleil perdu ou tout simplement de consolider un résultat de classification.

La première forme d'aide proposée consiste à expédier, à la demande des exploitants, une « lettre de détails » énumérant tous les critères n'ayant pas obtenu le résultat recherché. Ces critères sont présentés par ordre d'importance, aidant ainsi au repérage des actions les plus rentables. Les « lettres de détails » constituent un point de départ qui permet de passer à l'étape suivante, le service de scénarisation décrit dans ces pages.

Lettre de détail rédigées en 2017								
RÉGIONS TOURISTIQUES	Établissements hôteliers	Gîtes	Résidences de tourisme	Centres de vacances	Autres établissements d'hébergement	Auberge de jeunesse	Établissement d'enseignement	TOTAL
								
Abitibi-Témiscamingue	1		5	1				7
Baie-James	1				3			4
Bas-Saint-Laurent	2	3	11	1	4			21
Cantons-de-l'Est	4	1	28		1		1	35
Centre-du-Québec	1	1						2
Charlevoix	2	3	51	1	1			58
Chaudière-Appalaches		2	13					15
Duplessis		1				1		2
Gaspésie	6	2	29					37
Îles-de-la-Madeleine			12		1			13
Lanaudière	2	1	17		2			22
Laurentides	5	1	175	3			1	185
Manicouagan	2	2	2		1			7
Mauricie	2	1	6					9
Montérégie	2	3	2	1				8
Montréal		1	2					3
Nunavik								0
Outaouais			7		2			9
Québec	6	2	32	1	1			42
Saguenay-Lac-St-Jean	3		25		1			29
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>417</b>	<b>8</b>	<b>17</b>		<b>2</b>	<b>507</b>

## LES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

# LA SCÉNARISATION

Depuis son lancement en mars 2008, le service de scénarisation de la CITQ connaît d'année en année une popularité grandissante. Dispensé à l'aide d'un logiciel spécialement conçu à cet effet, ce service à valeur ajoutée vise à aider les exploitants, gestionnaires et promoteurs à atteindre le niveau de classement recherché et à mieux cibler leurs investissements en fonction de ce niveau.

FACTURABLE SUR UNE BASE HORAIRE ET COMPRENANT LES DIVERS FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SUBSISTANCE, **LE SERVICE DE SCÉNARISATION DE LA CITQ EST UN INSTRUMENT EFFICACE** D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE QUÉBÉCOIS.



Scénarisation effectuées en 2017						
RÉGIONS TOURISTIQUES	Établissements hôteliers	Gîtes	Résidences de tourisme	Autres établissements d'hébergement	Centre de vacances	TOTAL
						
Abitibi-Témiscamingue	1					1
Baie-James						0
Bas-Saint-Laurent	2		4	2		8
Cantons-de-l'Est	2	1	12			15
Centre-du-Québec						0
Charlevoix	1		24			25
Chaudière-Appalaches	1		2			3
Eeyou Istchee	1			1		
Gaspésie	10	1	3			14
Îles-de-la-Madeleine			3			3
Lanaudière	2	1	6		1	10
Laurentides	16	1	20			37
Laval			1			1
Manicouagan	4	1	4			9
Mauricie			4			4
Montérégie	3		1		1	5
Montréal	9		2	1		12
Outaouais	1		2			3
Québec	9		15			24
Saguenay-Lac-St-Jean	3		4			7
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>5</b>	<b>107</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>183</b>

## LES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

### LES VISITES INTÉRIMAIRES

Le service de visite intérimaire répond à la demande des exploitants qui auraient effectué des travaux pouvant affecter leur classement et qui aimeraient être visités de nouveau avant la prochaine visite réglementaire du classificateur.

Facturable sur une base horaire et comprenant les divers frais de déplacement et de subsistance, ce service est dispensé seulement si une analyse préliminaire démontre que les travaux effectués sont susceptibles de changer le classement, et afin d'éviter une dépense inutile aux exploitants désireux de se prévaloir de ce service.

Visite intérimaires effectuées en 2017				TOTAL
RÉGIONS TOURISTIQUES	Établissements hôteliers	Résidences de tourisme	Gîtes	
Bas-Saint-Laurent	2			2
Cantons-de-l'Est		3		3
Centre-du-Québec				0
Charlevoix		4		4
Chaudière-Appalaches			1	1
Gaspésie	2	3		5
Îles-de-la-Madeleine		2		2
Lanaudière	1	4		5
Laurentides	5	4		9
Manicouagan	1	1	1	3
Montréal	4			4
Outaouais		2		2
Québec	2	2		4
Saguenay-Lac-St-Jean	1	2		3
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>47</b>

## LES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

### LE TRAITEMENT DES PLAINTES DES CONSOMMATEURS

Chaque année, la CITQ est appelée à collaborer au traitement de plaintes de consommateurs mécontents de leur séjour dans l'un des établissements d'hébergement touristique du Québec. Qu'elles lui soient adressées directement ou transmises par Québec Original (QO) ou l'Alliance de l'industrie touristique du Québec (AITQ), ces plaintes sont traitées selon la procédure suivante :

- L'AITQ ou QO attribue un numéro à la plainte et vérifie si le plaignant consent à la divulgation de son identité ;
- L'AITQ ou QO adresse au plaignant une lettre l'informant que sa plainte sera transmise à l'établissement et à la CITQ dans les cas où elle porte sur des éléments relatifs aux critères de classification ;
- L'AITQ ou QO transmet la plainte aux dirigeants de l'établissement afin qu'ils l'évaluent et assurent un suivi auprès du consommateur ;
- La CITQ écrit à son tour à l'exploitant pour l'aviser qu'elle tiendra compte des éléments de la plainte relatifs aux critères de classification lors de sa prochaine visite.

#### Motifs de mécontentement reliés aux critères de classification mentionnés dans les plaintes traitées par la CITQ en 2017

Motifs de mécontentement	Mentionné dans (%) des plaintes
Propreté et état des lieux	74 %
Manque de services, de commodités et de confort	18 %
Restauration : petit-déjeuner	11 %
Classement (nombre d'étoiles)*	8 %

\*Pour des fins de transparence, aucune mention sur le classement n'a été écartée même si certaines ont mis en cause des éléments qui ne font pas partie des critères de classification ou des événements ponctuels. Par exemple, « cet établissement ne mérite pas ses 4 étoiles car la réceptionniste a été impolie ou le système de climatisation était en panne ».

#### Catégories d'hébergement touchées par les plaintes traitées par la CITQ en 2017

EH	RT	G	AJ	CV	AE	TOTAL
35	15	11	1	1	3	66

Base de données de la CITQ en date du 30 novembre 2017

## LES COMMUNICATIONS ET LE RAYONNEMENT

La CITQ a mis sur pied divers moyens de communication avec les exploitants d'établissements classifiés ou certifiés, les partenaires de l'industrie et les consommateurs. **Parmi ces moyens, on compte :**

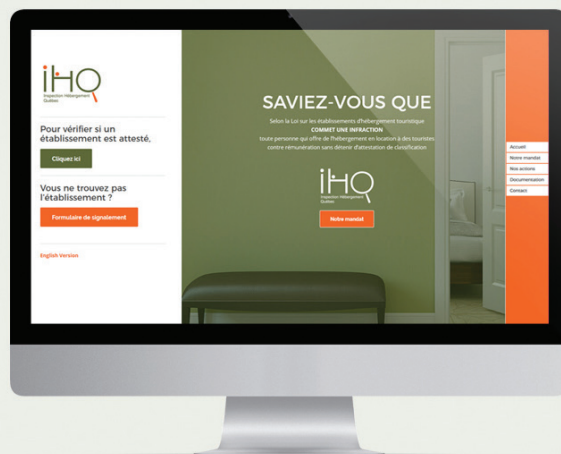
- les guides de critères de classification et leurs tutoriels;
- trois sites Internet et une page Facebook ;
- le bulletin trimestriel infoCITQ et ses encarts ;
- des conférences et rencontres d'information ;
- des activités publicitaires et de relations de presse ;
- la participation à des événements de l'industrie touristique.



### Le portail de la CITQ

Misant sur un design inspiré des dernières tendances et offrant une information complète sur le programme de classification, le [www.citq.info](http://www.citq.info) est entièrement adapté aux technologies mobiles (tablettes et téléphones).

**Il a reçu en 2017 plus de 103 039 visites et 4 750 exploitants ont utilisé les formulaires automatisés d'ouverture et de fermeture d'établissement ainsi que le module sécurisé de paiement en ligne des frais annuels d'attestation.**



### Le site de la section inspection de la CITQ

Le site [ihquebec.com](http://ihquebec.com) offre une information complète sur le mandat d'inspection de l'hébergement touristique illégal confié à la CITQ en juillet 2016. Il met de l'avant une façon simple et efficace de signaler un établissement en non-conformité en toute confidentialité.

**On y trouve également le compte-rendu régulièrement mis à jour des résultats obtenus dans le cadre du mandat d'inspection de la CITQ. En 2017, la CITQ a reçu près de 800 signalements par le biais de ce site.**

“ **INFORMER LE PUBLIC VOYAGEUR SUR LA NÉCESSITÉ ET LES AVANTAGES DU PROGRAMME DE CLASSIFICATION DE L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE EST UN ÉLÉMENT IMPORTANT DES STRATÉGIES DE COMMUNICATION DE LA CITQ.**



### **Le répertoire des établissements**

Le [www.citq.info/repertoire](http://www.citq.info/repertoire) contient la liste régulièrement mise à jour de tous les établissements classifiés ou en cours de classification par la CITQ.

**Bénéficiant d'un engin de recherche simple et efficace, il offre la géolocalisation et des liens vers le site Internet des établissements et leur adresse courriel. En 2017, 12 694 pages du répertoire ont été consultées.**



### **La campagne de référencement Google**

Depuis son lancement en 2012 et en date du 1er décembre 2017, pas moins de 89 726 internautes ont visionné une publicité faisant la promotion de la classification des résidences de tourisme, publiée par la CITQ à l'aide d'une campagne de référencement Google.



### **La page Facebook**

Après un départ en douceur en 2014 avec 42 mentions « j'aime », la page Facebook de la CITQ a atteint à la fin de l'exercice 2017 les 697 mentions « j'aime ». Selon certains experts, il s'agirait là d'une performance respectable pour qui ne fait pas de commerce.

## RESSOURCES HUMAINES ET MATÉRIELLES

### 10 ANS AU SERVICE DE LA CITQ DANNY LABELLE

À l'emploi de la CITQ depuis 2007 et reconnu pour sa grande capacité d'écoute et sa polyvalence, Danny Labelle est en quelque sorte la porte d'entrée de la CITQ puisque c'est vers lui que sont dirigés tous les appels logés à la réception.

Danny agit également comme adjoint au service comptable et il est responsable de la production et de l'envoi de milliers de panonceaux de classification que la CITQ émet chaque année. Avant de se joindre à la CITQ, Danny Labelle a travaillé dans les domaines du service à la clientèle et de l'animation.



### LES OUTILS INFORMATIQUES

Au cours du dernier exercice, la CITQ a mis à la disposition de son équipe de classificateurs de toutes nouvelles tablettes électroniques hautement performantes et bénéficiant de la technologie Android 6. Lors de la visite d'un établissement, c'est avec cette tablette que le classificateur prend des photos et enregistre son évaluation de chaque critère de classification. Ces données et ces photos sont ensuite transmises par connexion Internet sécurisée vers un système de gestion électronique de la classification mis au point par la CITQ.



# SYMBOLES DE **CLASSIFICATION** ET **CERTIFICATION**

## LA CITQ EST GESTIONNAIRE DE LA CLASSIFICATION :

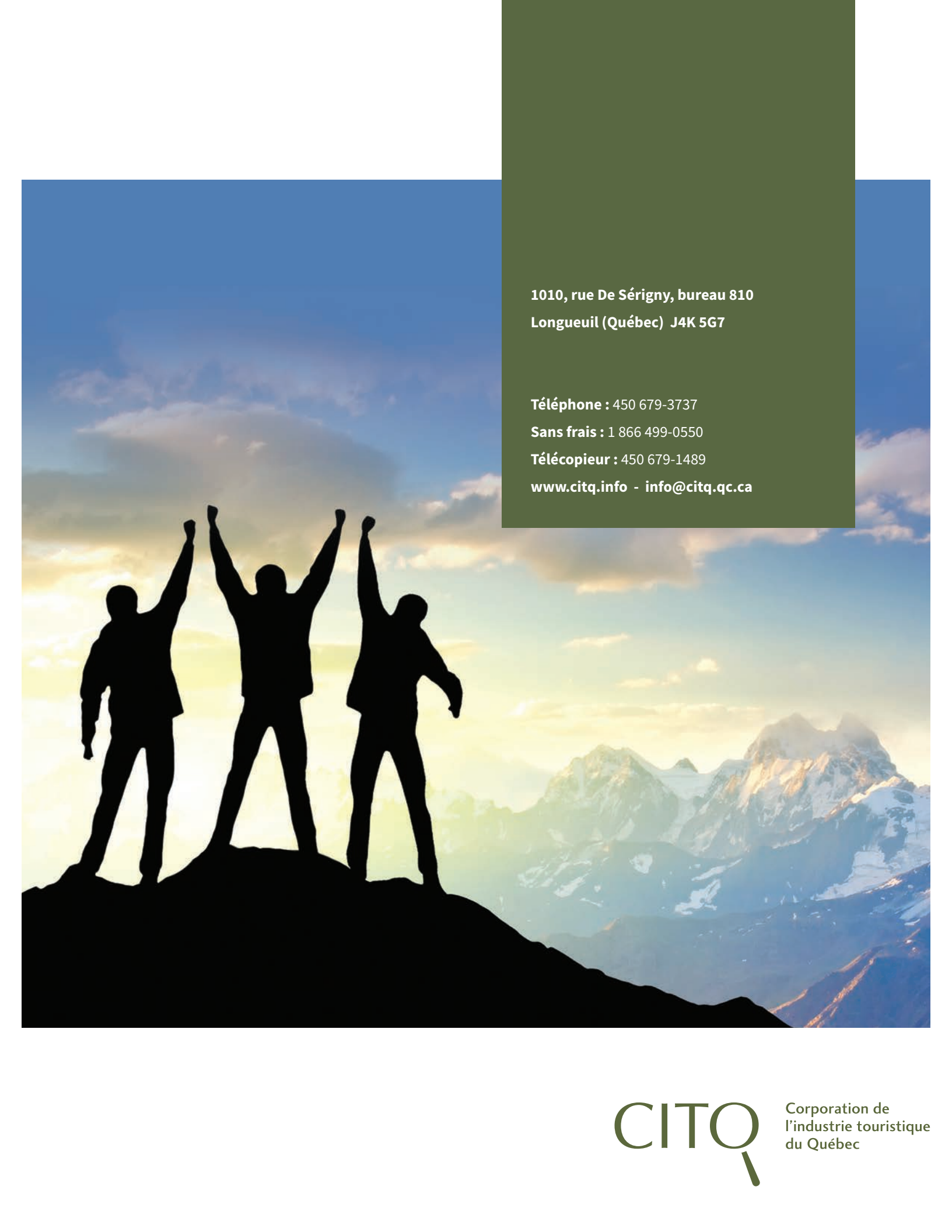
- DE SEPT CATÉGORIES D'ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE POUR LE COMPTE DU MINISTÈRE DU TOURISME DU QUÉBEC



## ELLE EFFECTUE LES VISITES DE CONTRÔLE DES ÉTABLISSEMENTS CERTIFIÉS :

- CLÉ VERTE PAR L'ASSOCIATION DES HÔTELS DU CANADA (AHC),
- BIENVENUE CYCLISTE ! PAR VÉLO QUÉBEC.





1010, rue De Sérigny, bureau 810  
Longueuil (Québec) J4K 5G7

Téléphone : 450 679-3737

Sans frais : 1 866 499-0550

Télécopieur : 450 679-1489

[www.citq.info](http://www.citq.info) - [info@citq.qc.ca](mailto:info@citq.qc.ca)

**CITQ**

Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec