

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 2 > NUMÉRO 4 > SEPTEMBRE 2005



L'ITHQ collabore aux outils de communication de la CITO

Le mot
du directeur général

Nous sommes heureux d'annoncer, à l'occasion de la parution de ce numéro, le lancement de notre nouveau partenariat avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ).

Cet acteur important de notre industrie a en effet accepté de collaborer aux principaux outils de communication de la CITO, faisant ainsi bénéficier tous les exploitants d'hébergement touristique du Québec de son expertise. Cette nouvelle réjouira sans aucun doute tous ceux d'entre vous qui nous ont manifesté leur satisfaction à l'égard d'une formule rédactionnelle faisant appel à divers collaborateurs externes, tous spécialistes reconnus dans leurs domaines respectifs.

À compter de maintenant donc, vous trouverez dans ces pages une chronique signée par l'ITHQ qui traitera de divers enjeux propres à l'industrie de l'hébergement touristique. De plus, renouvelées à chaque quinzaine, des capsules d'information électroniques seront publiées sur le www.citq.qc.ca. Je vous invite à les consulter régulièrement car elles vous aideront à vous tenir au fait des dernières tendances, des divers moyens de gérer efficacement votre établissement et des meilleures façons de répondre aux attentes de votre clientèle.

Comme nous l'indiquons clairement dans chaque numéro, je ne saurais trop vous recommander toutefois de bien vous renseigner auprès de plusieurs sources avant de faire l'acquisition d'un bien ou d'un service. Bien que cette mise en garde s'impose, il n'en demeure pas moins que nos chroniqueurs et annonceurs externes ont le mérite d'offrir des réponses claires à plusieurs de vos interrogations et c'est dans un esprit de discernement que je vous invite à prendre connaissance de l'information qu'ils vous proposent.

Bonne lecture !


Michel Rheault

Formation

LA RELÈVE EN HÔTELLERIE Faites d'un super employé un superviseur compétent

On cherche souvent à identifier dans l'entreprise un super employé, c'est-à-dire une personne d'expérience maîtrisant très bien ses tâches et qui pourrait prendre davantage de responsabilités. La fonction de superviseur requiert des attitudes et des habiletés différentes de celles d'un bon serveur ou d'un bon préposé à la réception. Sans diplôme d'une école hôtelière ou de gestion, il peut lui manquer certains outils essentiels et c'est l'établissement hôtelier qui devra combler ces lacunes.

Plus qu'un simple administrateur, le nouveau superviseur doit développer des habiletés de gestionnaire. Il doit notamment saisir l'impact des autres services sur le sien et en comprendre tous les aspects financiers ; il doit également avoir une compréhension globale de l'entreprise et intégrer rapidement sa place entre les employés de ligne et la direction. Ces aptitudes lui permettent de jauger l'importance des décisions, parfois moins populaires, et de les transmettre aux membres du personnel tout en

conservant leur collaboration. Il doit également utiliser son potentiel humain afin d'amener ses employés à accomplir les tâches attendues d'eux et à garder leur motivation.

Ce superviseur rêvé existe rarement à l'état naturel dans l'entreprise. Il faut identifier le bon candidat et l'outiller pour qu'il devienne une extension efficace des décisions de gestion prises par l'entreprise.

Le programme Superviseur en hôtellerie, élaboré en collaboration avec l'Association des hôteliers du Québec, permet à ce super employé de cheminer vers un poste de gestion tout en travaillant à temps plein. La réussite de ce programme donne droit à une attestation d'études collégiales (AEC) du gouvernement du Québec. Pour plus de détails, communiquez avec nous au (514) 282-5102 ou consultez notre site au www.ithq.qc.ca.

Jean Lagueux, professeur,
techniques hôtelières

Institut de tourisme
et d'hôtellerie

Québec 

AVERTISSEMENT

Le contenu des publicités et des chroniques commanditées paraissant dans ce bulletin n'engage en rien la responsabilité de la CITO et ne constitue nullement une directive de sa part. Bien que ces collaborations et publicités aient pour but de fournir une information utile pour l'exploitation d'un hébergement touristique, la CITO invite les lecteurs à bien se renseigner et à faire les comparaisons qui s'imposent avant d'opter pour un produit ou un service.

Le ministère du Tourisme reconduit son entente avec la CITQ

Plus tôt cette année, le ministère du Tourisme renouvelait son entente avec la CITQ. En vigueur jusqu'au 30 novembre 2009, cette entente confie à la CITQ le mandat de visiter et classer les établissements hôteliers, gîtes, résidences de tourisme, centres de vacances, villages d'accueil et auberges de jeunesse à tous les deux ans et les établissements d'enseignement à tous les quatre ans. À l'heure actuelle, on compte près de 5800 établissements d'hébergement touristique, partout au Québec.

La CITQ est fière de sa contribution au programme de classification officiel, un outil unique au service de la qualité de l'hébergement au Québec.

Produits d'accueil

L'ENVIRONNEMENT vous tient-il à coeur ?

Être à l'affût des tendances du marché est l'une des stratégies clés utilisées par les gestionnaires à succès pour satisfaire et fidéliser la clientèle. Parmi celles-ci, la protection de l'environnement occupe sans contredit une place prépondérante à l'heure actuelle, comme le propose notamment la nouvelle politique touristique québécoise. Beaucoup de gestionnaires ont d'ailleurs déjà pris des mesures en ce sens (diminution de la consommation d'eau, diminution des rejets polluants comme les détergents à lessive, utilisation d'ampoules moins énergivores, etc.).

Mais comment poursuivre cet excellent travail ? Tout simplement en se tournant vers les salles de bains où se trouvent, par exemple, des savons et des shampoings emballés individuellement ou en petites bouteilles de plastique souvent non recyclables. On estime qu'il se jette chaque année plus de 23 000 000 de ces emballages rien que dans les établissements du Québec ! Quel gaspillage !

Et que dire des dépôts savonneux qui doivent être enlevés à l'aide de nettoyants puissants. Saviez-vous qu'il existe des savons pour les mains et le corps, en contenants recyclables, qui laissent moins de résidus dans le lavabo, la baignoire et sur le rideau de douche, réduisant du même coup l'utilisation de produits de nettoyage puissants nocifs pour l'environnement ? Saviez-vous que certains savons permettent de réduire votre consommation d'eau ? Et que dire des économies de main-d'œuvre ?

Contrairement aux usines, hôpitaux, restaurants, édifices à bureaux et autres institutions, l'hôtellerie est l'un des rares marchés où les barres de savon trouvent encore preneur. Quand on voit l'espace grandissant occupé par les savons lotion au détriment des barres de savon sur les tablettes des magasins, il est pourtant aisé de constater que les habitudes des consommateurs ont changé.

Vous aussi, vous pouvez faire la différence ! Jetez un coup d'œil à votre panier de produits d'accueil (*amenities*) et donnez un bon coup de pouce à l'environnement !

Réal Goulet (450) 699-7940 et
Christian DesRoches (514) 894-8563.



Des ajouts intéressants à www.citq.qc.ca

Renouvelées chaque quinzaine, des chroniques instructives de l'ITHQ vous aideront à améliorer votre performance.

Les coordonnées de tous les chroniqueurs et annonceurs du bulletin info CITQ, pour en savoir davantage sur les sujets abordés et les produits annoncés.

INSCRIVEZ
DÈS AUJOURD'HUI
WWW.CITQ.QC.CA
DANS VOS FAVORIS.



Donnez votre avis sur la révision des grilles de classification

La CITQ a entrepris en 2005 la mise à jour des grilles de classification des sept catégories d'établissements qu'elle classe, une révision jugée nécessaire puisque les grilles utilisées à l'heure actuelle par la CITQ ont été mises au point il y a plus de quatre ans.

Aussi, au cours des derniers mois, des exploitants, experts et représentants de l'industrie touristique et consommateurs des quatre coins du Québec se sont réunis afin de s'assurer que les grilles de la CITQ répondent aux attentes des voyageurs actuels et aux besoins d'une industrie en constante évolution.

Les résultats de ces consultations seront publiés à compter du 5 octobre dans la section réservée aux exploitants de notre site Internet.

VISITEZ LE WWW.CITQ.QC.CA
ET FAITES-NOUS PART DE VOS COMMENTAIRES.

Invitation à devenir membre de la CITQ



Votre association ou organisme désire s'impliquer davantage dans les décisions et orientations de la CITQ ? C'est possible et même souhaitable. Il suffit pour cela que votre regroupement devienne membre de la CITQ, sous réserve de remplir toutes les conditions nécessaires.

-
- Pour connaître les conditions d'adhésion à la CITQ, visitez la section « Membres et partenaires » et consultez le document « Comment devenir membre ».
-

Le statut de membre vous permet notamment de participer à l'élection du conseil d'administration de la CITQ. L'assemblée générale de la CITQ a lieu au mois de mars de chaque année et la mise à jour du tableau des membres se fait le 31 janvier de chaque année.

Seuls les membres inscrits à cette date ont droit de vote pour l'élection du conseil.

Invitez votre association ou regroupement à devenir membre de la CITQ : c'est une bonne façon de faire valoir votre point de vue.

Le matelas

LE FORMAT DE VOS MATELAS : comment faire un choix judicieux

Tous les gestionnaires soucieux de bien servir leur clientèle en conviendront : le matelas est l'un des éléments les plus importants d'un établissement d'hébergement touristique. Plusieurs recherches le démontrent : le confort du lit fait partie des critères les plus valorisés par la clientèle. Voilà pourquoi il est essentiel de bien s'informer sur chacune des composantes d'un matelas.

Le format, le type de ressorts, le recouvrement ou le rembourrage sont des aspects importants à considérer lors de l'achat d'un matelas. Dans le cadre de cette chronique et dans les subséquentes, nous tenterons donc d'apporter des réponses claires à vos questionnements sur chacun de ces sujets.

Choisir un format peut paraître simple à prime abord, mais cette question mérite quand même réflexion car il faut tenir compte à la fois des attentes de la clientèle et de l'espace dont on dispose.

À l'heure actuelle, 80 % des clients qui se présentent dans nos magasins optent pour le grand lit, en remplacement d'un lit à deux places qu'ils ont depuis 10, 15 ou 20 ans. Cette tendance, particulièrement marquée auprès des jeunes, qui sont en général plus grands que leurs aînés, explique pourquoi de plus en plus de gestionnaires d'hébergement touristique adoptent le grand lit, à condition bien sûr d'avoir des chambres suffisamment spacieuses.

Dans les cas où l'espace est plus restreint, plusieurs établissements, dont de grandes chaînes, offrent à leurs hôtes un niveau de confort semblable au grand lit en optant pour le lit à deux places allongé (54 po x 80 po au lieu de 54 po x 75 po). Des lits à une place allongés sont également offerts pour les plus petits espaces. Ces quelques pouces supplémentaires font parfois toute la différence.

Fidélisez votre clientèle en leur offrant des nuits de tout repos sur un matelas confortable. Demandez conseil auprès d'un expert qui saura vous guider vers le choix le plus judicieux.

Ronald Thibault
Directeur général



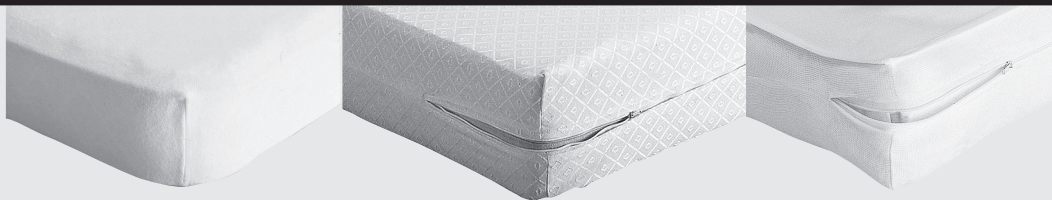
Le conseil du classificateur

Un couvre-matelas de qualité, pour protéger vos clients et votre matelas

Les couvre-matelas imperméabilisés offrent également une bonne protection contre les allergènes (poussière, acariens) et les bactéries (champignons, moisissures, etc.) prolongeront non seulement la vie de vos matelas mais ils protégeront aussi la santé de vos clients.

Les couvre-matelas à bordures faciliteront non seulement la mise en place du matelas mais assureront également une meilleure protection puisqu'ils ne risquent pas de se déplacer quand le dormeur bouge. Il importe cependant de respecter les instructions de lavage

du manufacturier si l'on veut éviter les déformations qui rendront le couvre-matelas moins stable.



Assurances

**MONTANT D'ASSURANCE ET
CLAUSE DE COASSURANCE :
ça concerne petits et grands**

Plusieurs d'entre vous n'ont sans doute jamais entendu parler de la coassurance et de règle proportionnelle. Pourtant, ces clauses apparaissent souvent à plus d'une reprise aux contrats d'assurance, qu'elles soient pour une grande entreprise ou une simple maison.

Il est de la responsabilité du client de maintenir des montants d'assurances adéquats, soit le coût qui permet de remettre le bien dans le même état qu'avant un sinistre ou encore à l'état neuf, sans quoi l'assuré peut devenir coassureur et ainsi subir d'importantes pertes financières. Les clauses de coassurance sont assujetties à un pourcentage mentionné au contrat, souvent de l'ordre de 80 % ou 90 %. Ce pourcentage représente le minimum d'assurance que le client doit maintenir en rapport avec le coût réel de remplacement.

Pour simplifier et comprendre le processus d'indemnisation lors d'un sinistre hypothétique de 10 000 \$, prenons l'exemple d'un bâtiment dont le coût de reconstruction est de 100 000 \$. Le client a souscrit une assurance sur le bâtiment pour un montant de 60 000 \$ et une clause de coassurance de 80 % est présente au contrat. L'assuré, dans ce cas-ci, ne respecte pas le montant minimum qu'il aurait dû souscrire soit 80 000 \$ (80 % de 100 000 \$). C'est ici que la règle proportionnelle intervient afin d'établir le paiement de l'indemnité, et ce, de la façon suivante :

$$\frac{\text{Montant d'assurance réel } 60\,000 \$}{\text{Montant d'assurance requis } 80\,000 \$} \times \text{Montant de la réclamation } 10\,000 \$ = \text{Indemnité payée } 7\,500 \$$$

La clause de coassurance peut se retrouver sur plusieurs sections de votre contrat. Il est donc de mise d'en discuter avec votre courtier afin de vous protéger adéquatement. La flambée des coûts, tant des matières premières que de la main-d'œuvre, au cours des dernières années oblige à la plus grande vigilance. Le courtier peut vous suggérer plusieurs alternatives afin de ne pas devenir coassureur !

Jean-François Trudel, vice-président, opérations
(514) 382-6560 1 800 561-6560



Réponses
à vos questions :

Mettre à la disposition de sa clientèle une trousse de secourisme influence-t-il le résultat de la classification ?



OUI - Quand un classificateur constate l'absence d'une trousse de secourisme au moment de sa visite, un avis est donné à l'exploitant qui a 48 heures pour faire parvenir à la CITQ une preuve d'achat d'une telle trousse. Passé ce délai, des points de démerite sont appliqués au résultat de la classification.

Y a-t-il une trousse de secourisme conforme aux normes de la CITQ ?

NON - Plusieurs exploitants nous ont signalé que des vendeurs leur ont offert des « trousse conformes aux normes de la CITQ ». La CITQ n'endosse aucune trousse en particulier, mais elle recommande toutefois que celle-ci comprenne au minimum les éléments suivants :

- un manuel de secourisme approuvé par un organisme reconnu (CSST, Ambulance Saint-Jean, etc.) ;
- une paire de ciseaux ;
- une pince à échardes ;
- des épingles de sûreté ;
- des pansements adhésifs ;
- des compresses de gaze stériles (101,6 mm x 101,6 mm) ;
- des rouleaux de bandage de gaze (50 mm x 9 m et 101,6 mm x 9 m) ;
- des bandages triangulaires ;
- des pansements compressifs (101,6 mm x 101,6 mm) ;
- un rouleau de ruban adhésif « diachylon » (25 mm x 9 m) ;
- des tampons antiseptiques enveloppés séparément.

Pour joindre les planificateurs de réunions, congrès, mariages et tous genres d'événements corporatifs

WWW.REUNIONSDAFFAIRES.COM

Le portail bilingue pour gens d'affaires branchés
Hébergement – Salles de réunions – Produits corporatifs – Forfaits et promotions – Soumissions en ligne – Chroniques hebdomadaires

Gestionnaire officiel
de la classification de l'hébergement



Corporation de
l'industrie touristique
du Québec

1010, rue De Sérigny, bureau 810
Longueuil (Québec) J4K 5G7
(450) 679-3737 (514) 499-0550 1 866 499-0550
Télécopie : (450) 679-1489
www.citq.qc.ca info@citq.qc.ca

Envoi poste publication 40026257

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

English version available upon request.



ÉDITION | CITQ
RÉDACTION | Service des communications de la CITQ
GRAPHISME | Pixel Communications
TIRAGE | 6000 exemplaires
DÉPÔT LÉGAL | BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA, 2005
BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU QUÉBEC, 2005
ISSN-1710-2405