

# info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 8 > NUMÉRO 1 > DÉCEMBRE 2010

## Des consommateurs se prononcent sur les éléments de bonification de la classification des établissements hôteliers

Effectué dans le cadre d'un processus de révision des critères de classification des établissements hôteliers, un sondage maison mené auprès de consommateurs a cherché à savoir entre autres quels sont les éléments de bonification les plus recherchés par les personnes voyageant principalement au Québec.

Consultez les pages intérieures pour connaître les préférences des répondants recherchant des établissements classés 3 ou 4 étoiles.

## Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

### Agent ou courtier d'assurance : qui choisir ?

Une enquête récente commandée par l'Autorité des marchés financiers révèle que peu de consommateurs peuvent faire la distinction entre le rôle d'un agent et celui d'un courtier d'assurance. Il est pourtant impératif de choisir un endroit où le degré de confort sera très élevé quand vient le temps de confier une partie de son patrimoine financier, de sa propriété ou de son entreprise. Pour ce faire, il importe de connaître les grandes différences entre un agent et un courtier indépendant.

L'**agent**, attiré et travaillant pour un seul assureur, dispose seulement des produits offerts par son employeur. Les besoins du client doivent donc s'adapter aux produits disponibles. Rarement impliqué au règlement des sinistres et au service à la clientèle, l'énergie de l'agent porte sur l'adhésion de nouveaux clients. Le client doit s'occuper du règlement de son sinistre directement avec l'assureur, situation souvent conflictuelle alors que l'assuré possède peu ou pas de connaissances et de références.

Le **courtier** indépendant quant à lui a accès à plusieurs assureurs pouvant ainsi offrir un produit qui correspond aux besoins du client. Le courtier est également impliqué tout au long de la relation d'affaires, principalement lors d'un sinistre, raison d'être d'un contrat d'assurance. Le courtier est l'allier de l'assuré, l'accompagne et le guide pour un règlement équitable. Il s'assure d'obtenir de l'assureur l'indemnité complète même en cas d'oubli de la part de l'assuré.

Distinction faite, comment acheter un produit d'assurance? Si l'on écoute les publicités, l'achat d'assurance est banalisé alors qu'il peut s'avérer lourd de conséquences. Parler de formule régulière ou plus étendue ne sert à rien si l'on n'en connaît pas la portée et les différences. Bien des gens se sentent à l'aise lors de l'achat de l'assurance, en sera-t-il de même lors d'un sinistre? Nous n'avons qu'à penser à un sinistre comportant blessures ou décès pour comprendre que dans ce genre de situation l'assuré n'est pas apte à gérer lui-même le règlement de son sinistre. Votre courtier d'assurance indépendant demeure le choix logique!

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



## AMÉLIOREZ VOTRE VISIBILITÉ AUPRÈS DE MILLIONS D'INTERNAUTES



en publiant gratuitement des photos et une brève description de votre établissement sur

[bonjourquebec.com](http://bonjourquebec.com)

Pour ce faire, écrivez-nous à [multimedia@citq.qc.ca](mailto:multimedia@citq.qc.ca)

**AVERTISSEMENT** Le contenu des publicités et des textes publicitaires 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.

[www.laroutedesgitesduquebec.com](http://www.laroutedesgitesduquebec.com) Voyez notre concours, 3500 \$ à gagner! info CITO



À l'approche de cette nouvelle année, il me fait plaisir de souhaiter à tous une heureuse période des fêtes ainsi qu'une bonne et prospère année 2011. Comme il est de mise en cette fin d'année, j'aimerais également souligner le travail remarquable accompli par la CITO au cours de 2010.

L'instauration d'un guichet unique pour tout ce qui concerne l'attestation de classification de l'hébergement touristique est sans contredit l'un des accomplissements majeurs de la CITO au cours de cette année. Créé à la demande du ministère du Tourisme, Xénios<sup>MC</sup>, le système informatisé mis en place par la CITO, a permis de simplifier au maximum le traitement de toutes les étapes nécessaires à l'obtention et au renouvellement d'une attestation de classification.

La reconduction de la classification des marinas et des *Écomarinas* et la réalisation de nouveaux mandats liés aux programmes *Clé Verte*, *RéserVert* et à la classification prochaine des terrains de golfs figurent également parmi les événements qui ont marqué l'année 2010 à la CITO. D'autres projets de développement présentement à l'étude devraient d'ailleurs donner lieu incessamment à des annonces intéressantes.

En 2010, la CITO a en outre entrepris une vaste consultation sur les critères de classification des établissements hôteliers. Cette opération est la première étape d'un processus de mise à jour qui a fait appel à des centaines d'exploitants et de consommateurs. Je profite donc de l'occasion qui m'est offerte ici pour les remercier chaleureusement de leur contribution.

Merci également au personnel de la CITO pour son professionnalisme et son dévouement, merci à tous nos partenaires d'affaires pour la confiance qu'ils nous accordent, merci à mes collègues du conseil pour leur implication et, enfin, un merci tout spécial à tous les exploitants que nous visitons pour leur entière collaboration.

À tous et chacun je réitère mes meilleurs vœux pour l'année 2011.

Lyne Landry

## NOTRE SERVICE DE SCÉNARISATION

# Un outil efficace pour améliorer votre résultat de classification

Gratuit s'il est dispensé par téléphone et tarifié s'il comporte des visites de votre établissement ou des rencontres à nos bureaux, le service de scénarisation de la CITO a fait ses preuves auprès de nombreux exploitants.



### COMMENT FONCTIONNE-T-IL ?

- 1 La CITO vous transmet une lettre de détails énumérant tous les critères n'ayant pas obtenu le niveau de classement recherché.
- 2 Vous fournissez par écrit à la CITO la liste des changements projetés.
- 3 La CITO traite les données fournies par vous à l'aide de son logiciel de scénarisation et vous transmet son estimation du résultat qu'obtiendraient les changements projetés.
- 4 Dans le cas où ce résultat ne correspond pas au classement recherché, la CITO vous transmet la liste des critères où un effort supplémentaire doit être consenti afin de maximiser les chances d'atteindre le résultat recherché.

Utilisé avant d'entreprendre des travaux, notre service de scénarisation vous aidera à mieux cibler vos investissements en fonction du résultat recherché.

<p><b>Carrousel</b> Emballage alimentaire et industriel Machinerie d'emballage et service technique www.carrousel.ca</p>	<p>Hôtellerie et restauration</p>	<p>Mets cuisinés et traiteur</p>	<p>Emballage alimentaire</p>	<p>Sanitaire</p>
--	-----------------------------------	----------------------------------	------------------------------	------------------

# DES CONSOMMATEURS SE PRONONCENT SUR LES ÉLÉMENTS DE BONIFICATION DE LA CLASSIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS

Suite de la page 1

On trouvera dans le tableau ci-dessous les cinq éléments de bonification les plus prisés par les répondants qui voyagent principalement au Québec et qui recherchent des établissements classés 3 ou 4 étoiles.

Les préférences des répondants recherchant des établissements classés 2 et 5 étoiles ou qui ne se soucient pas de la classification n'ont pas été retenues en raison du nombre peu élevé de ces répondants. Aucun répondant voyageant principalement au Québec n'a affirmé rechercher des établissements classés 1 étoile.

Répondants recherchant un établissement 3 étoiles	Répondants recherchant un établissement 4 étoiles
<b>ÉLÉMENTS DE BONIFICATION DE LA CHAMBRE</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>réveil-matin</li> <li>cahier d'information sur les services</li> <li>oreillers et couvertures supplémentaires</li> <li>réfrigérateur</li> <li>miroir pleine longueur</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>cahier d'information sur les services</li> <li>réveil-matin</li> <li>oreillers et couvertures supplémentaires</li> <li>miroir pleine longueur</li> <li>vue panoramique depuis la chambre</li> </ol>
<b>ÉLÉMENTS DE BONIFICATION DE LA SALLE DE BAINS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>séchoir à cheveux</li> <li>chauffage avec thermostat</li> <li>vaste douche</li> <li>robinetterie, accessoires et appareils sanitaires haut de gamme</li> <li>produits de toilette à base d'éléments naturels</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>chauffage avec thermostat</li> <li>séchoir à cheveux</li> <li>vaste douche</li> <li>toilette privée (séparée des autres installations sanitaires)</li> <li>produits de toilette à base d'éléments naturels</li> </ol>
<b>ÉLÉMENTS DE BONIFICATION DES SERVICES ET AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>contrôle de l'accès des visiteurs</li> <li>service de départ rapide</li> <li>service de conciergerie</li> <li>équipement audiovisuel</li> <li>service de manutention des bagages</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>service de départ rapide</li> <li>contrôle de l'accès des visiteurs</li> <li>guichet automatique bancaire</li> <li>équipement audiovisuel</li> <li>service de conciergerie</li> </ol>
<b>ÉLÉMENTS DE BONIFICATION DE L'EXTÉRIEUR ET DES ACTIVITÉS SUR LES LIEUX</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>piscine intérieure</li> <li>piscine extérieure</li> <li>abri pour motoneiges ou bicyclettes</li> <li>prise de courant extérieure pour automobile</li> <li>équipements de plein air</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>piscine intérieure</li> <li>piscine extérieure</li> <li>centre de conditionnement physique</li> <li>centre de santé : massothérapie, hydrothérapie, etc.</li> <li>piste cyclable</li> </ol>

## Données démographiques sur les répondants voyageant principalement au Québec

- 76 % sont des femmes
- 71 % sont âgés entre 35 et 64 ans
- 64 % ont fait des études universitaires
- 55 % voyagent par agrément
- 45 % voyagent par affaires
- 82 % recherchent leur hébergement dans Internet

Pour être admissible au sondage, un répondant devait avoir séjourné dans un établissement hôtelier dans les 12 derniers mois.



**PARATEX**



**LEADER DANS L'EST DU QUÉBEC**  
Des prix défiant toute concurrence



Drap | Serviette | Duvet | Couverture | Oreiller | Robe de chambre  
Produits d'hébergement | Autres articles (informez-vous)

**Recevez la visite de l'un de nos représentants**  
**Contactez-nous !**  
**Achetez sur place et emportez**

**1.877.688.0889 | www.paratex.ca**  
1105 Vincent Massey, Québec G1N 1N2



Question :  
Qu'ont en commun les expressions **produits prêts à l'emploi** et **livraison le lendemain**?

Réponse :  
**Unisource** offre les deux!

19 centres de distribution à travers le Canada, avec possibilités de livraison le lendemain



www.unisource.ca

produits en tissu éponge • couvertures • oreillers • radios-réveils • cintres • draps et taies • plateaux-coussins couvre-matelas • cafetières • fers à repasser • planches à repasser • sacs à lessive • housses • seaux à glace • plateaux • lits de bébé • parcs de bébé • thé • café • papier hygiénique, mouchoirs et essuie-mains • porte-bagages • produits d'entretien • désinfectants • produits de soins pour les mains • robes de chambre • contrôle des odeurs • serviettes éponges • commodités • carpettes • distributeurs de savon • couvre-sièges • pommes de douche • sèche-cheveux • essoreuses à tapis • produits chimiques de nettoyage • aspirateurs • corbeilles à papier • produits d'entretien des tapis • stylos • articles de papeterie • chariots de chasseur • produits d'entretien des planchers • papier copie • piles

**Une vidéo sur tout le processus d'attestation de classification**

Visitez le [www.citq.info](http://www.citq.info) et visionnez notre toute nouvelle vidéo expliquant chacune des étapes à franchir pour obtenir ou renouveler une attestation de classification.

Vous y trouverez également toute l'information sur les services à valeur ajoutée que la CITQ offre aux exploitants désireux d'améliorer leur résultat de classification.

# Vrai ou Faux

Tel qu'entendu lors des consultations régionales sur les critères de classification des établissements hôteliers tenues par la CITQ au cours des derniers mois.

## Les critères de classification des établissements hôteliers favorisent les grands établissements.

**Faux** Le classement d'un établissement est établi sur la base de la qualité de ses installations, du nombre de services offerts, de son niveau d'entretien et de propreté, et non sur sa dimension ou son nombre d'unités. Les statistiques de la CITQ démontrent que les petits établissements (moins de 40 chambres) peuvent se retrouver à tous les niveaux de classement. Ainsi, au Québec, 21 % des établissements hôteliers classés 5 étoiles et 17 % des établissements classés 4 étoiles sont de petits établissements.

## Les critères de classification des établissements hôteliers favorisent les établissements en milieu urbain.

**Faux** Plusieurs sections de la classification tiennent compte des caractéristiques propres aux centres urbains ou de villégiature. C'est le cas notamment de l'aménagement extérieur, des services et des activités sur les lieux. Ainsi, certains critères s'apparentent davantage à la villégiature et à l'agrément alors que d'autres se retrouvent plus fréquemment en milieu urbain et d'affaires, créant ainsi un équilibre entre les diverses réalités. Tout comme le fait le consommateur, la CITQ évalue cependant les chambres et les salles de bains de la même façon, que l'établissement soit situé en ville ou à la campagne.

## Le jugement et les goûts du classificateur jouent un rôle important dans la classification.

**Faux** La classification repose sur des centaines de critères mesurables de façon objective. La dimension du lit, le nombre de sièges, de meubles de rangement, d'appareils sanitaires, de pièces de lingerie/literie sont quelques exemples de critères qui ne peuvent être évalués subjectivement par le classificateur. Seule une partie de l'évaluation, l'état des lieux (propreté et entretien), fait appel au jugement de ce dernier.