



Rapport d'activités 2009



CITO

Corporation de
l'industrie touristique
du Québec

www.citq.info

Experts en classification et certification

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 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.

NOTRE VISION

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

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.



Corporation de
l'industrie touristique
du Québec

www.citq.info

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 info@citq.qc.ca

Édition : Direction générale de la CITQ
Rédaction : Direction des communications de la CITQ
Graphisme : Pixel Communications
Dépôt légal : Bibliothèque et Archives Canada, 2010
Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2010
ISSN 1710-2413

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
Hébergement touristique	8
Marinas et Éco-marina	10
Clé verte	11
RéserVert	11
Services à valeur ajoutée	12
Ressources humaines et matérielles	15
Développement	17
Symboles de classification et de certification.....	18

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2009

**Au 30 novembre 2009,
le conseil d'administration de la CITQ
était composé des personnes suivantes :**

BUREAU DE DIRECTION

Natasha Desbiens, *présidente* (Région de Québec)
Lyne Landry, *vice-présidente* (Région de Québec)
Kamal Shah, *trésorier* (Laurentides)
Jean-Guy Girard, *secrétaire* (Saguenay–Lac-Saint-Jean)

ADMINISTRATEURS

Pierre Cartier (Lanaudière)
Joanne Côté (Centre-du-Québec)
Gilles Éthier (Région de Québec)
Paloma Fernandez (Montréal)
Michèle Fournier (Chaudière-Appalaches)
Marco Gendreau, *président sortant* (Lanaudière)
Daniel Guay (Charlevoix)
Caroline Milot (Centre-du-Québec)
Rosetta Vannelli (Montréal)

OBSERVATEUR

Théodore Carier, *directeur de la qualité et des services touristiques, ministère du Tourisme du Québec*

MEMBRE SANS DROIT DE VOTE

Michel Rheault, *directeur général de la CITQ*

MEMBRES DE LA CITQ

Association de l'Agrotourisme et du Tourisme Gourmand
Association des camps du Québec
Association des gîtes de charme de la Vallée de Dunham
Association des gîtes du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Association des gîtes touristiques Magog-Orford
Association des gîtes touristiques de Montréal
Association des hôteliers du Québec
Association des hôtels du Grand Montréal
Association des petits hôtels de Montréal
Association des relais de santé du Québec
Association des villages d'accueil du Québec
Association de villégiature de la station Mont-Tremblant
Association hôtelière de la région de Québec
Association Les Gîtes Courtepointe et café
Auberges de jeunesse du Saint-Laurent
Fédération des cégeps
Hôtellerie Champêtre, auberges et hôtels du Québec
Mouvement québécois des vacances familiales

MOT DE LA PRÉSIDENTE



C'est avec la plus grande satisfaction que je vous présente le rapport d'activités 2009 de la Corporation de l'industrie touristique du Québec.

En parcourant ces pages, on pourra constater que la CITQ poursuit sa mission avec succès et confirme avec force son statut de spécialiste de la classification, et ce, dans plusieurs domaines d'activités. Sa tournée de classification de l'hébergement touristique de 2009 figure parmi les plus importantes jamais réalisées depuis l'adoption du programme officiel québécois et les mandats qui lui sont confiés ont pris un essor remarquable au cours de cette année.

Du côté du conseil, la signature d'une entente sans précédent avec le ministère du Tourisme a occupé une place importante en 2009. Valable jusqu'en 2019, cette nouvelle entente octroie à la CITQ la gestion de toutes les étapes nécessaires à l'obtention et au renouvellement d'une attestation de classification, et ce, pour toutes les catégories d'établissements d'hébergement touristique qu'elle classifie. Les exploitants bénéficieront ainsi d'un guichet unique tout au long du processus de classification. Le conseil se réjouit de cette avancée qui permettra une plus grande efficacité.

C'est d'ailleurs dans cet objectif que les administrateurs de la CITQ ont participé activement à la vaste consultation menée en 2009 par le ministère du Tourisme sur le projet de *Règlement modifiant le Règlement sur les établissements d'hébergement touristique*. Cette révision a été entreprise suite aux modifications sanctionnées le 12 juin dernier à la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique*. Ces changements seront vraisemblablement annoncés en 2010 et les administrateurs formulent le souhait qu'ils apporteront un nouveau souffle au programme de classification.

Enfin en 2009, le conseil a accueilli quatre nouveaux membres, soit Gilles Éthier, Caroline Milot, Rosetta Vannelli et Kamal Shah, qui effectue un retour après quelques années, en remplacement de Dominique Lapointe qui a quitté son poste au cours de l'année. Je désire souhaiter à tous la plus cordiale des bienvenues et les remercier de leur contribution à nos travaux.

J'aimerais remercier également les membres du personnel de la CITQ pour le travail remarquable accompli en 2009, nos clients pour leur confiance renouvelée ainsi que les exploitants d'établissements et nos partenaires pour leur soutien de tous les instants.

Forte de cet appui, la CITQ entreprend avec confiance son prochain exercice.

Natasha Desbiens

CONSEIL D'ADMINISTRATION

BUREAU DE DIRECTION

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.

CLASSIFICATION

Cette direction effectue les visites de classification, transmet aux agents de relations avec les exploitants les résultats de ces visites et participe à la révision et à la mise à jour des grilles de classification de la CITQ.

RELATIONS AVEC LES EXPLOITANTS

Cette direction répond aux questions des exploitants, 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. Elle offre de plus des services de scénarisation aux exploitants désireux d'améliorer leur résultat de classification.

ADMINISTRATION

Cette direction effectue la comptabilité, assure la saine gestion des ressources humaines et matérielles, soutient les activités des autres services de l'organisme et met en place les systèmes technologiques pertinents.

COMMUNICATIONS

Cette direction 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.

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



L'exercice 2009 a été sans contredit l'un des plus actifs de l'histoire de la CITQ. Entre le 1^{er} décembre 2008 et le 30 novembre 2009, nous avons entrepris deux nouveaux mandats et la tournée la plus importante jamais réalisée à la CITQ. Nous avons de plus signé une nouvelle entente avec notre principal client, le ministère du Tourisme, qui délègue à la CITQ des responsabilités accrues. Plusieurs activités de représentation et d'importants projets de développement ont également mobilisé nos énergies au cours de cet exercice des plus fructueux.

En 2009, l'équipe de la CITQ, augmentée pour l'occasion à dix classificateurs et six agents de relations avec les exploitants, a réalisé avec succès sa tournée de classification et de certification de 4044 établissements d'hébergement touristique, de 16 marinas, de 10 éco-marinas, de 13 établissements certifiés *Clé Verte* et de 11 établissements agréés *RéserVert*. Ces deux dernières catégories sont de nouveaux mandats confiés à la CITQ en 2009 par l'Association des hôtels du Canada et l'Association des hôteliers du Québec respectivement.

Cette tournée a permis d'appliquer une nouvelle échelle de classification de 0 à 5 étoiles pour les résidences de tourisme, les centres de vacances, les villages d'accueil, les auberges de jeunesse et les établissements d'enseignement. Dans le but d'offrir aux consommateurs une information équitable sur tous les établissements de ces catégories, la CITQ s'était engagée à visiter la totalité de ceux-ci en 2009.

Notre nouvelle entente avec le ministère du Tourisme a par ailleurs entraîné une réorganisation majeure de nos ressources humaines et matérielles. Elle a en outre nécessité la mise en place de nouveaux systèmes, procédés et équipements. La création de notre tout nouveau système intégré de gestion informatisée de la classification, nommé Xenios^{MC} à la suite d'un concours auquel ont participé avec enthousiasme plusieurs membres de l'équipe de la CITQ, est sans contredit l'un des éléments les plus importants de ce développement.

Offrir à nos clients et aux exploitants d'établissements un service de qualité tout en œuvrant au développement de la CITQ a figuré, en 2009 comme à chaque année, au sommet de nos priorités. La prochaine année promet d'ailleurs d'être fructueuse à cet égard. La CITQ a sur sa table de travail des projets emballants avec de nouveaux clients qui pourraient se traduire par des annonces fort intéressantes au cours des prochains mois.

2009 a été en somme une année stimulante sur tous les plans et nous avons raison d'en être fiers. J'aimerais remercier ici toute l'équipe de la CITQ pour son professionnalisme et son dévouement. Merci également à tous nos clients, anciens et nouveaux, à nos partenaires et aux exploitants qui, chacun à leur façon, contribuent au succès de la CITQ.

Michel Rheault

HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

Depuis le 1^{er} décembre 2001, la CITQ effectue la classification de sept catégories d'établissements visés par la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* pour le compte du ministère du Tourisme du Québec. À ce titre, elle conçoit et met à jour les critères de classification et effectue les visites de classification de ces établissements. La CITQ visite à tous les deux ans les établissements hôteliers, les gîtes, les résidences de tourisme, les centres de vacances, les auberges de jeunesse et les villages d'accueil de même que, à tous les quatre ans, les établissements d'enseignement.

Une tournée exceptionnelle en 2009

La CITQ a réalisé en 2009 la plus importante tournée de classification de l'hébergement touristique de son histoire. Ses classificateurs ont effectué quelque 4044 visites d'établissements partout au Québec. Cette tournée fait suite à l'arrêté ministériel publié le 11 juin 2008 qui autorisait l'adoption d'une échelle de 0 à 5 étoiles pour les résidences de tourisme, les centres de vacances, les villages d'accueil (auparavant classifiés sur une échelle de 0 à 4 étoiles), les auberges de jeunesse et les établissements d'enseignement (auparavant classifiés sur une échelle de 0 à 3 étoiles). La quasi-totalité des établissements de ces catégories ont été visités ainsi que la moitié des établissements hôteliers et des gîtes.

La CITQ est fière de pouvoir affirmer mission accomplie !

Les motifs de visite de la CITQ

Plusieurs motifs sont à l'origine des visites effectuées par la CITQ. La Corporation doit tout d'abord visiter tous les établissements détenant une attestation de classification avant l'expiration de celle-ci. L'attestation est valide 24 mois, à l'exception de celle des établissements d'enseignement qui est valide 48 mois.

La CITQ doit de plus visiter les établissements qui ouvrent ainsi que ceux qui changent de propriétaire ou de catégorie. Par ailleurs, une augmentation du nombre d'unités susceptible de changer le classement d'un établissement peut également entraîner une visite du classificateur.

Enfin, de plus en plus d'exploitants demandent des visites de scénarisation dans le but d'améliorer ou de consolider leur classement (voir la rubrique sur les visites de scénarisation en page 12 de ce rapport).

**Visites de
classification de
l'hébergement
touristique
effectuées
en 2009**

Régions touristiques	Établissements hôteliers	Gîtes	Résidences de tourisme	Centres de vacances	Auberges de jeunesse	Établissements d'enseignement	Villages d'accueil	Total
Abitibi-Témiscamingue	46	6	23	6	0	1	0	82
Baie-James	5	1	1	0	0	0	0	7
Bas-Saint-Laurent	81	50	85	9	2	3	0	230
Cantons-de-l'Est	63	89	216	33	2	2	0	405
Centre-du-Québec	20	15	14	9	0	1	2	61
Charlevoix	60	59	279	6	1	0	0	405
Chaudière-Appalaches	71	43	87	12	1	1	1	216
Duplessis	21	4	19	2	3	0	0	49
Eeyou Istchee	0	0	0	0	0	0	0	0
Gaspésie	130	69	169	8	8	1	0	385
Îles-de-la-Madeleine	9	14	254	2	1	0	0	280
Lanaudière	31	30	91	25	0	0	0	177
Laurentides	95	47	298	49	3	1	1	494
Laval	5	0	0	1	0	0	0	6
Manicouagan	42	21	35	4	2	0	0	104
Mauricie	57	35	56	14	3	2	1	168
Montérégie	52	26	13	16	0	0	0	107
Montréal	53	57	59	3	13	10	0	195
Nunavik	6	0	0	0	0	0	0	6
Outaouais	44	33	44	13	1	1	0	136
Québec	64	60	120	14	7	3	3	271
Saguenay-Lac-Saint-Jean	63	70	105	14	4	2	2	260
Total	1018	729	1968	240	51	28	10	4044

Une tendance à la baisse du nombre d'établissements

Entre le 1^{er} décembre 2008 et le 1^{er} décembre 2009, le nombre d'établissements d'hébergement touristique en exploitation est passé de 5872 à 5795. Seules les auberges de jeunesse avec 2 établissements supplémentaires et les résidences de tourisme avec 1 établissement additionnel n'ont pas subi de baisse pendant cette période. On constate par ailleurs un fort mouvement généré par de nombreuses ouvertures et fermetures d'établissements.

**Établissements
en exploitation au
1^{er} décembre
2009**

Catégories	Niveaux de classement (soleils pour les gîtes, étoiles pour les autres catégories)								Total	Ouvertures	Fermetures	Variation nette *
	EC	0	1	2	3	4	5	Total				
Établissements hôteliers	32	15	293	757	567	236	19	1919	57	90	-33	
Gîtes	27	0	5	117	771	548	21	1489	114	152	-38	
Résidences de tourisme	69	0	50	296	1176	443	7	2041	240	239	+1	
Centres de vacances	3	0	8	48	113	74	4	250	8	14	-6	
Auberges de jeunesse	2	0	2	14	27	10	0	55	5	3	+2	
Établissements d'enseignement	0	0	0	4	16	9	0	29	1	3	-2	
Villages d'accueil	0	0	1	1	6	4	0	12	0	1	-1	
Total								5795	425	502	-77	

EC = En attente de classification

 * Variation entre le 1^{er} décembre 2008 et le 1^{er} décembre 2009

MARINAS ET ÉCO-MARINA

La CITQ effectue, depuis 2006, la classification des marinas et, depuis 2007, la certification *Éco-marina* pour le compte de l'Association maritime du Québec (AMQ). À ce titre, elle contribue à l'élaboration et à la mise à jour des critères de classification et de certification et elle effectue les visites de classification des marinas et de certification *Éco-marina*.

La classification des marinas



Offert sur une base volontaire, le programme de classification des marinas de l'AMQ comporte plus de 250 critères portant sur la qualité des infrastructures maritimes et terrestres, des services, des installations sanitaires et les activités offertes sur les lieux. Les marinas sont évaluées sur une échelle de 0 à 5 ancres d'or.

En 2009, la CITQ a effectué 16 visites de marinas. Au cours de cette année, 3 marinas supplémentaires ont rejoint les rangs des marinas classifiées, portant le nombre total à 41. Une marina a obtenu une ancre d'or supplémentaire alors qu'une autre en a perdu une.

La certification *Éco-marina*



La certification *Éco-marina* s'inspire de *Clean Marine*, programme en vigueur depuis 2000 en Ontario qui permet d'évaluer 200 critères liés à l'exploitation des marinas ayant un impact environnemental. Les établissements certifiés *Éco-marina* sont évalués sur une échelle de 1 à 5 éco-gouttes.

En 2009, la CITQ a effectué 10 visites de marinas certifiées *Éco-marina*. Au cours de cette période, 8 marinas se sont ajoutées au programme, portant le nombre total à 32 marinas certifiées *Éco-marina* et une marina a obtenu une éco-goutte supplémentaire.

MARINA	ANCRES D'OR	ÉCO-GOUTTES
Capitainerie de l'Émeraude (Marina du Lac Memphrémagog) – Magog	4	1
Club de voile Grande-Rivière – Gatineau		2
Club de yacht Laval-sur-le-Lac – Laval	3	
Club nautique de Chandler – Chandler	4	2
Club nautique de Rivière-du-Loup – Rivière-du-Loup	3	2
Club nautique Deux-Montagnes – Vaudreuil-sur-le-Lac	4	3
Club nautique Forillon – Gaspé	3	2
Club nautique Jacques-Cartier de Gaspé – Gaspé	4	2
Club nautique Roberval – Roberval	4	3
Groupe Performance Marine (succursale Saint-Jean) – Saint-Jean-sur-Richelieu	3	
La Halte des 103 Îles – Sainte-Anne-de-Sorel	3	
Le Nautique Saint-Jean – Saint-Jean-sur-Richelieu	4	
Marina Audet – Magog	3	
Marina Camping Parc Bellerive inc. – Saint-Ours	4	
Marina d'Oka – Oka	3	2
Marina de Batiscan – Batiscan	3	
Marina de Rimouski-Est – Rimouski	4	2
Marina de Tadoussac – Tadoussac	3	1
Marina de Trois-Rivières – Trois-Rivières	4	2
Marina de Ville de La Baie – Saguenay	3	2
Marina du Port de Québec – Québec	4	4
Marina Fortin – Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix	4	2
Marina Gagnon & Fils – Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix	4	2
Marina Gosselin – Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix	4	3
Marina Kitchissippi de Gatineau – Gatineau	4	2
Marina Lac-Mégantic – Lac-Mégantic	3	3
Marina Le Refuge (Groupe Performance Marine - Saint-Paul) – Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix	3	2
Marina Sabrevois – Sainte-Anne-de-Sabrevois	3	
Marina Saint-Mathias – Saint-Mathias-sur-Richelieu	2	2
Marina Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix – Saint-Paul-de-l'Île-aux-Noix	3	2
Marina Valleyfield – Salaberry-de-Valleyfield	4	
Parc nautique de Contrecoeur – Contrecoeur	3	2
Parc nautique Lévy (1984) inc. – Lévis	4	3
Port de plaisance de Lachine – Montréal	4	
Port de plaisance Réal-Bouvier (Sogerive) – Longueuil	5	3
Port de refuge Cap-à-l'Aigle – La Malbaie	3	2
Port d'escale des quais du Vieux-Port de Montréal – Montréal	3	3
Société récréotouristique de Shipshaw – Saguenay	3	2
Yacht Club de Montréal – Montréal	4	
Yacht Club de Québec – Québec	4	2
Yacht Club Pointe-aux-Anglais – Oka	4	2

CLÉ VERTE

En janvier 2009, l'Association des hôtels du Canada (AHC) a annoncé qu'elle confiait à la CITQ le mandat de visiter tous les établissements du Québec participant au programme Clé verte. Dans un communiqué publié à cette occasion, M. Anthony Pollard, président de l'AHC, a déclaré : « Notre entente avec la CITQ confère au programme Clé verte, lancé en 1997 par notre association, une crédibilité sans précédent car cette certification s'appuiera désormais sur la visite périodique des établissements participants par un organisme reconnu en matière de classification et de certification. »

La CITQ peut ainsi faire épargner un temps précieux aux exploitants car ses classificateurs effectuent la visite de certification Clé verte en même temps qu'ils font, à tous les deux ans, la visite exigée par le programme de classification officiel du Québec.

Durant l'exercice 2009, la CITQ a effectué 13 visites de vérification dans autant d'établissements certifiés Clé verte. Ce programme comprenait à cette date quelque 125 établissements québécois participants.



RÉSERVERT

Le 17 juin 2009, l'Association des hôteliers du Québec (AHQ) et la CITQ ont annoncé la signature d'une entente de service confiant à la CITQ le mandat d'effectuer les visites de vérification des établissements agréés RéserVert. Lors de cette annonce, la vice-présidente et directrice générale de l'AHQ, M^{me} Danielle Chayer, s'est dite confiante que : « La CITQ, organisme reconnu en matière de classification et de certification et mandataire du gouvernement du Québec, permettra de réaliser des audits fiables et crédibles en développement durable grâce notamment à la formation qui a été donnée aux classificateurs. »

Les visites de vérification de la reconnaissance RéserVert s'effectueront aux deux ans, en même temps que la visite de classification des établissements.

Durant l'exercice 2009, la CITQ a effectué 11 visites de vérification dans autant d'établissements agréés RéserVert. Ce programme comptait à cette date quelque 40 établissements participants au Québec.



Qu'est-ce que Clé verte ?

Le programme de certification Clé verte de l'AHC comprend plus de 140 critères d'évaluation de la performance écologique des établissements d'hébergement touristique. Les systèmes de chauffage, de climatisation et d'éclairage éconergétiques, les produits de nettoyage et articles de toilette biodégradables, les mécanismes économiseurs d'eau et d'énergie, les pratiques de recyclage et de récupération figurent parmi les principaux critères d'évaluation.

La certification Clé verte est fondée sur une auto-évaluation et un audit en ligne, suivis d'une visite de vérification effectuée par la CITQ dans les établissements québécois participants. Les établissements certifiés peuvent obtenir de 1 à 5 clés vertes.



Qu'est-ce que RéserVert ?

Lancé à l'initiative de l'AHQ, RéserVert est un programme de reconnaissance en développement durable pour l'hôtellerie québécoise, qui permet aux gestionnaires d'établissements d'intégrer des actions concrètes de développement durable dans les domaines environnemental, social et économique. Applicable aux établissements de toutes tailles ou de tous niveaux de classification, aux indépendants ou aux membres de grandes chaînes, le programme repose sur la formation progressive et continue.

La reconnaissance RéserVert est fondée sur une inscription en ligne et un audit par la Fondation québécoise en environnement, suivie d'une visite de vérification effectuée aux deux ans par la CITQ. La reconnaissance RéserVert est symbolisée par le *thuya occidentalis*, illustré en trois couleurs représentatives des trois piliers du développement durable.

SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

La scénarisation, un service de plus en plus prisé

Depuis son lancement en mars 2008, le service de scénarisation de la CITQ a connu 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.

Gratuit s'il ne nécessite aucun déplacement ou réunion avec les gestionnaires et facturé sur une base horaire dans le cas contraire, le service de scénarisation de la CITQ est un instrument efficace d'amélioration de la qualité de l'hébergement touristique québécois.

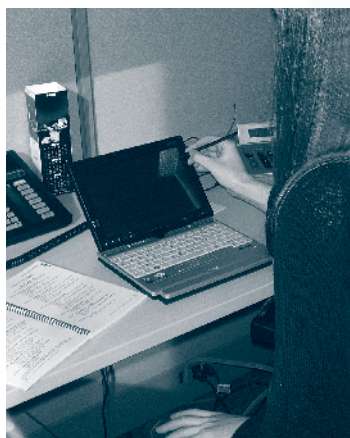
Au cours du dernier exercice, 38 exploitants de 4 catégories d'établissements répartis dans 11 régions touristiques du Québec ont fait appel à ce service qui a fait ses preuves.



Scénarisations effectuées en 2009

Régions touristiques	Établissements hôteliers	Gîtes	Résidences de tourisme	Centres de vacances	Total
Abitibi-Témiscamingue				1	1
Charlevoix	1	1	3		5
Duplessis		1			1
Eeyou Istchee	1				1
Gaspésie	1	3			4
Lanaudière	4	2	1	1	8
Laurentides	3		4		7
Manicouagan		1			1
Mauricie	1		1		2
Québec	4	3			7
Saguenay-Lac-Saint-Jean			1	2	1
Total	15	11	10	2	38

SERVICES À VALEUR AJOUTÉE



Les « lettres de détails », une aide largement réclamée

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

La première forme d'aide proposée, qui sert en quelque sorte de préambule au service de scénarisation, 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.

En 2009, 256 exploitants de sept catégories d'établissements, répartis dans 19 régions touristiques du Québec ont reçu une « lettre de détails » élaborée par les agentes de la Direction des relations avec les exploitants.

Lettres de détails réalisées en 2009

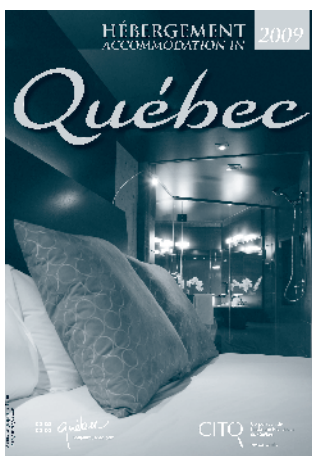
Régions touristiques	Établissements hôteliers	Gîtes	Résidences de tourisme	Centres de vacances	Auberges de jeunesse	Établissements d'enseignement	Villages d'accueil	Total
Abitibi-Témiscamingue	2	1						3
Baie-James	1							1
Bas-Saint-Laurent	8	3	4					15
Cantons-de-l'Est	4	6	10	3				23
Centre-du-Québec	4	1	1			1		7
Charlevoix	3	1	9	1				14
Chaudière-Appalaches	7	5	5	3				20
Duplessis	1	2						3
Gaspésie	15	3	14		1			33
Îles-de-la-Madeleine		1	8					9
Lanaudière	1	2	4	5				12
Laurentides	13	1	14	1			1	30
Manicouagan	3	1	1					5
Mauricie	2	1	4	1	1			9
Montérégie	2	2	1					5
Montréal	9	4	4	1	1			19
Outaouais	2	4				1		7
Québec	13	7	10	1			1	32
Saguenay-Lac-Saint-Jean	3	2	4					9
Total	93	47	93	16	3	2	2	256

SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

La communication constante avec le milieu, une priorité

Au cours des dernières années, la Corporation a mis sur pied plusieurs moyens de communication faisant la promotion des établissements classifiés et offrant une information utile aux exploitants et aux partenaires de l'industrie.

Répertoire Hébergement Québec



Qualifié de « bible de l'hébergement touristique du Québec », le répertoire annuel Hébergement Québec est distribué dans le réseau des bureaux d'information touristique du Québec et dans les délégations du Québec à l'étranger. Une version électronique est également offerte sur le site de la CITQ au www.citq.info/hebergement. La popularité grandissante de Hébergement Québec ne fait aucun doute. Chaque année, de nombreux distributeurs réclament des copies supplémentaires, et ce, dès le début de la saison estivale.

Bulletin trimestriel infoCITQ

Le bulletin trimestriel infoCITQ est distribué à tous les exploitants d'établissements ainsi qu'à de nombreux partenaires de l'industrie. Il propose un contenu aussi intéressant que varié sur divers secteurs d'activités d'un établissement d'hébergement. Le bulletin est entièrement autofinancé par les annonceurs et chroniqueurs commanditaires.



Site Web

Le site Web de la CITQ met en ligne une information complète sur le programme de classification officiel de l'hébergement touristique et sur les activités de la CITQ. On y trouve notamment des statistiques sur les établissements en exploitation, des chroniques de l'ITHQ sur les différents enjeux liés à la gestion d'un établissement d'hébergement touristique et un centre de documentation incluant notamment les guides de classification.



RESSOURCES HUMAINES ET MATÉRIELLES

2009, année d'expansion

En 2009, la CITQ a connu une expansion remarquable. En plus de mener à bien la tournée de classification la plus importante de son histoire, la Corporation a entrepris, au cours de cette année, deux nouveaux mandats et signé une entente sans précédent avec le ministère du Tourisme. Ce dernier octroie à la CITQ, à compter de janvier 2010, la gestion de tout le processus d'attestation de classification des sept catégories d'établissements d'hébergement touristique qu'elle classe.

Xenios^{mc}, un tout nouveau système informatique à créer



Dans le cadre de sa nouvelle entente avec le ministère du Tourisme, la CITQ s'est engagée à créer un tout nouveau système informatique capable notamment de stocker toutes les données sur les établissements d'hébergement touristique du Québec et de les transmettre ensuite au Ministère.

Pour ce faire, la CITQ a retenu les services d'un architecte de système informatique assisté d'un analyste programmeur qui n'ont pas ménagé leurs efforts pour relever ce défi.

La CITQ a tenu un concours ouvert à tout son personnel afin de donner un nom à son nouveau système informatique. Treize personnes y ont participé et plus de cinquante-cinq suggestions ont été soumises aux membres du jury constitué pour l'occasion. Xenios^{mc}, proposé en l'honneur d'un dieu grec de l'antiquité du voyage et de l'hospitalité, a ainsi remporté la palme.

Du personnel à recruter et des postes à créer

Afin d'assurer le succès de la tournée de classification exceptionnelle qu'elle a menée en 2009, la CITQ a fait appel, de mai à octobre, à sept employés surnuméraires, soit cinq classificateurs et deux agents d'approbation de grilles, qui sont venus prêter main forte à l'équipe permanente de la CITQ. Plus de 4100 visites de classification et de certification ont pu ainsi être traitées dans le cadre des divers mandats confiés à la CITQ.

Du côté de l'administration, deux nouveaux postes ont été créés en octobre 2009 afin de pouvoir prendre en charge, à compter de janvier 2010, toutes les tâches auparavant assumées par le ministère du Tourisme. Parmi ces tâches, on compte l'expédition des panonceaux de classification, l'ouverture et la fermeture de dossiers d'établissements ainsi que la mise à jour des coordonnées, activités et services offerts par les établissements.

DES LOCAUX À RÉAMÉNER

L'expansion des activités de la CITQ a nécessité également un réaménagement complet de ses espaces de travail. Ainsi en 2009, la CITQ a ajouté cinq nouveaux postes de travail de même que 300 pieds linéaires d'étagères destinées à recevoir les quelque 6000 dossiers d'établissements que le ministère du Tourisme transférera à la CITQ à compter de janvier 2010, sans compter les imprimantes, timbreuses, plieuses et autres instruments acquis au cours de cette année.



UNE FORMATION ACCRUE

En 2009, deux nouvelles grilles ont fait partie du programme de formation continue dispensée aux classificateurs et aux agents de relations avec les exploitants de la CITQ qui se sont familiarisés avec les critères de certification Clé Verte et de reconnaissance RéserVert.

Rappelons également que l'équipe de la CITQ a appliqué en 2009 de nouvelles grilles de classification pour les résidences de tourisme, centres de vacances, auberges de jeunesse, établissements d'enseignement et villages d'accueil classifiés désormais sur une échelle de 0 à 5 étoiles.

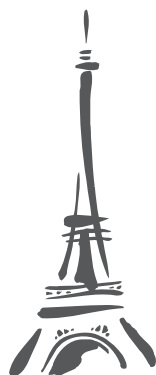
Les classificateurs de la CITQ ont appris à maîtriser avec succès plusieurs grilles de classification et de certification, et ce, dans plusieurs domaines d'activités. La CITQ s'appuie sur une équipe de classificateurs chevronnés comptant plusieurs années de service au sein de la Corporation et dans l'industrie de l'hébergement touristique. La CITQ est fière du professionnalisme de son équipe qui a su se tailler une réputation enviable.



En septembre 2009, toute l'équipe de la CITQ a tenu à souligner les dix ans de service de Diane Racine, classificatrice reconnue pour son dynamisme et sa passion au travail. Avant de se joindre à la CITQ, M^{me} Racine a occupé plusieurs postes de gestion au sein de l'industrie hôtelière où elle a œuvré pendant plus de 20 ans.

DÉVELOPPEMENT

Une mission française réussie



Se tenir au fait des derniers développements en matière de classification et de certification est partie intégrante de la mission de la CITQ. C'est dans ce but que le directeur général et le directeur de la classification de la CITQ ont participé, en octobre 2009, à une mission instructive en France.

Plusieurs rencontres ont eu lieu avec les responsables français de la classification et les représentants de la CITQ ont pu également tester les critères utilisés ici dans divers établissements de la Ville de Paris et de sa banlieue.

Tous les participants à cette mission, tant français que québécois, se sont montrés satisfaits de cet échange d'expertise et ils ont exprimé le souhait de poursuivre cette collaboration bénéfique pour les deux parties.



Salon chalets et maisons de campagne

La CITQ était présente au Salon chalets et maisons de campagne qui s'est tenu en février 2009 au Stade olympique de Montréal. Des centaines de visiteurs et exploitants ont pu se renseigner sur la CITQ, la classification et plus particulièrement sur la classification des résidences de tourisme.



Conférences et présentations

La CITQ a donné en 2009 plus d'une douzaine de conférences et présentations auprès de nombreuses associations sectorielles et touristiques de même que dans diverses maisons d'enseignement.

SYMBOLES DE CLASSIFICATION ET DE CERTIFICATION

L'attestation de classification des établissements d'hébergement touristique prend la forme d'un panonceau qui doit être affiché en tout temps, à l'extérieur de l'édifice, à la vue du public. Le panonceau indique le nom de l'établissement, sa catégorie et son niveau de classement illustré par des étoiles ou, pour les gîtes seulement, des soleils.

L'attestation de classification des marinas prend la forme d'un panonceau qui indique le niveau de classement illustré par des ancres d'or. Celui des marinas certifiées *Éco-marina* indique leur niveau de certification illustré par des éco-gouttes. L'attestation *Clé verte* prend la forme d'un certificat qui indique le niveau de certification illustré par des clés vertes. L'attestation *RéserVert* est symbolisée par le *thuya occidentalis* illustré en trois couleurs représentatives des trois piliers du développement durable.



ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS

Établissements offrant de l'hébergement dans un ou plusieurs immeubles adjacents constituant un ensemble.



GÎTES

Résidences privées que leurs propriétaires ou occupants exploitent comme établissement d'hébergement. Ces établissements offrent au plus cinq chambres et le prix de location comprend le petit déjeuner servi sur place.



RÉSIDENCES DE TOURISME

Chalets, appartements ou maisons meublés qui comprennent obligatoirement une cuisinette et une ou plusieurs chambres.



CENTRES DE VACANCES

Établissements offrant l'hébergement, la restauration ou la possibilité de cuisiner soi-même, de l'animation et des équipements de loisir.



VILLAGES D'ACCUEIL

Établissements qui offrent l'hébergement, le petit-déjeuner, le repas du midi ou du soir dans des familles recevant un maximum de six personnes, ainsi que des activités d'animation de groupe.



AUBERGES DE JEUNESSE

Établissements offrant de l'hébergement en chambres ou en dortoirs et qui comportent des services de restauration ou les équipements nécessaires à la préparation de repas.



ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT

Établissements qui mettent à la disposition des visiteurs les chambres habituellement destinées aux étudiants résidents.



MARINAS

Ports de plaisance où sont amarrés voiliers et bateaux et offrant divers services.



ÉCO-MARINAS



Corporation de
l'industrie touristique
du Québec

www.citq.info

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 info@citq.qc.ca