



 Suivez-nous sur Facebook et en ligne
WWW.CITQ.INFO

RÉPONSES À TOUTES VOS QUESTIONS
SUR LA CLASSIFICATION HÔTELIÈRE
page 2

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL SUR LES AVANTAGES
DE LA CLASSIFICATION
page 2

L'ÉVOLUTION DU CLASSEMENT
DU PARC HÔTELIER DE 2004 À 2016
page 3


LES IMPRESSIONS DE SYLVAIN JOLY, CLASSIFICATEUR
page 4

LOUER AVEC UN CONTRAT, C'EST MIEUX

Évitez les mauvaises surprises et
procurez-vous le contrat type offert dans
la section réservée aux exploitants
du www.citq.info

Une collaboration de la CITQ
et d'Option consommateurs

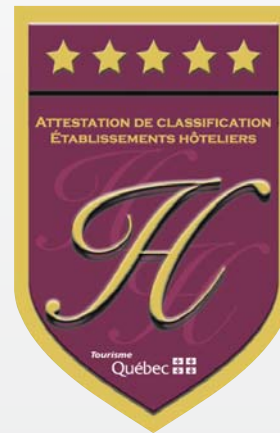
CITQ Corporation de
l'industrie touristique
du Québec

 option
consommateurs



LA CLASSIFICATION HÔTELIÈRE

MYTHES et RÉALITÉS



Comme nous l'ont suggéré
plusieurs lecteurs, *infoCITQ*
consacrera ses prochains nu-
méros à répondre aux ques-
tions les plus fréquemment
posées sur le programme
de classification officiel. Cet
exercice visera également à
corriger ou à confirmer cer-
taines perceptions qui cir-
culent à ce propos.

La présente édition porte sur
la classification des établissements hôteliers. En plus de cla-
rifier certains aspects de cette classification, on y présente
également un tableau reflétant l'évolution du classement
du parc hôtelier de 2004 à 2016.

Lire la suite dans les pages intérieures.

LITERIEHOTEL.CA

Achats en ligne de produits d'hospitalité www.literiehotel.ca

Nouveaux produits: Draps T-300

Soumissions disponibles en ligne
ventes@literiehotel.ca



...Le confort avant tout...



LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Malgré tous les efforts de communication déployés par la CITQ, il est parfois frustrant de constater ce qui se dit ou s'écrit à propos du programme de classification officiel de l'hébergement touristique que nous administrons au nom du ministre du Tourisme du Québec.

Voilà pourquoi nous avons décidé de lancer une chronique qui répondra aux questions qui nous sont les plus fréquemment posées sur les tenants et les aboutissants de ce programme. Cet exercice vise également à corriger certaines perceptions erronées que nous avons pu observer dans nos échanges, tant avec les exploitants que les journalistes et nos partenaires de l'industrie.

S'appuyant sur des critères objectivement mesurables, le programme de classification du Québec présente de nombreux avantages. Aux consommateurs, il offre une information claire sur le niveau de confort et de service offert par un établissement. N'oublions pas que la classification est faite avant tout pour eux.

La classification est profitable également aux exploitants d'établissements car elle met à leur disposition des standards de référence leur permettant de développer un produit adapté à la clientèle visée ou encore de se situer par rapport à la concurrence.

Il en va de même pour les promoteurs touristiques qui, grâce à la classification, ont ainsi accès à des données exhaustives sur le parc d'hébergement de leur territoire, un élément important dans l'orientation d'une campagne promotionnelle.

Je vous invite donc à lire attentivement ce numéro qui vous aidera à mieux comprendre le fonctionnement du programme de classification officielle du Québec et à ne pas hésiter à vous adresser à notre Service de relations avec les exploitants pour en savoir davantage à ce sujet et sur le classement de votre établissement.

Évolution du classement du parc hôtelier

En terminant, quelques mots sur le tableau présenté dans ce numéro qui retrace l'évolution du classement du parc hôtelier depuis 2004, fin de notre première tournée de classification. On y remarque que la proportion des établissements classés 3, 4 et 5 étoiles est passé de 39 % en 2004 à 44 % en 2016. Une preuve irréfutable que les exploitants du Québec ont à cœur l'amélioration du produit !

Michel Rheault



LA CLASSIFICATION

EST-CE QUE LA CLASSIFICATION EST OBLIGATOIRE ?



OUI ▶ L'attestation de classification a remplacé le permis d'exploitation. Elle représente une avancée majeure car la délivrance de l'attestation s'appuie sur une visite de chaque établissement aux deux ans.

EST-CE QUE LES CRITÈRES DE CLASSIFICATION SONT ÉLABORÉS PAR LES FONCTIONNAIRES DU MINISTÈRE DU TOURISME ?



NON ▶ Bien qu'ils doivent être approuvés par le ministre du Tourisme, les critères sont élaborés par la CITQ en concertation avec le milieu. Sondages auprès des exploitants et des consommateurs, tables de travail réunissant exploitants, experts et consommateurs, étude d'autres systèmes de classification et tests sur le terrain sont quelques-unes des étapes menant à l'élaboration de critères.

EST-CE QU'UN ÉTABLISSEMENT HÔTELIER DOIT AVOIR UNE SALLE DE RÉUNION DE 300 PLACES, OU UN SPA, OU ENCORE UN CENTRE DE CONDITIONNEMENT PHYSIQUE POUR ÊTRE CLASSÉ 4 ÉTOILES ?



NON ▶ On compte au Québec des établissements classés 4 étoiles qui ne possèdent pas ce type d'équipement. Le système de classification officiel du Québec ne comporte pas d'exigences minimales. Le classement repose sur une moyenne pondérée des résultats obtenus dans chaque section de l'évaluation.



AJOUTEZ GRATUITEMENT VOTRE ÉTABLISSEMENT
À NOTRE RÉPERTOIRE DECOUVERTESMAG.COM

MAGAZINE
D

INDUSTRIE HÔTELIÈRE : MYTHES et RÉALITÉS

EST-CE QU'IL Y A DES ÉLÉMENTS QUI PÈSENT PLUS LOURD DANS LE CLASSEMENT D'UN ÉTABLISSEMENT HÔTELIER ?



OUI ▶ La chambre et la salle de bains représentent 60 % du résultat final. Cette proportion reflète la principale expérience vécue par la clientèle. Il en va de même pour certains critères tels le lit et la literie qui comptent davantage dans l'évaluation de la chambre.

EST-CE QUE DES CHAMBRES OU DES SALLES DE BAINS DE PETITES DIMENSIONS ENTRAÎNENT UN CLASSEMENT À LA BAISSE ?



NON ▶ Des établissements hôteliers du Québec classés 4 ou 5 étoiles ont des chambres et des salles de bains de petites dimensions.

EST-CE LA PROPRETÉ ET L'ENTRETIEN SONT PRIS EN COMPTE PAR LA CLASSIFICATION ?



OUI ▶ La propreté et l'entretien comptent généralement pour 30 % de l'évaluation d'un établissement hôtelier. Certains éléments tels les punaises de lit et la moisissure peuvent même entraîner un classement à la baisse.

EST-CE QUE LA CLASSIFICATION TIENT COMPTE DE L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ ?



OUI ▶ Chacun des huit guides de classification de la CITQ sont mis à jour environ à tous les cinq ans, suite à une vaste consultation du milieu, tant des exploitants que des consommateurs.

VRAI OU FAUX

La classification ne tient pas compte de la qualité de l'accueil ?

VRAI La classification s'appuie sur des critères objectivement mesurables. La prestation de service est un élément subjectif qui peut varier d'une personne à l'autre, d'un jour à l'autre. La prestation de service relève davantage des programmes de certification avec client-mystère.

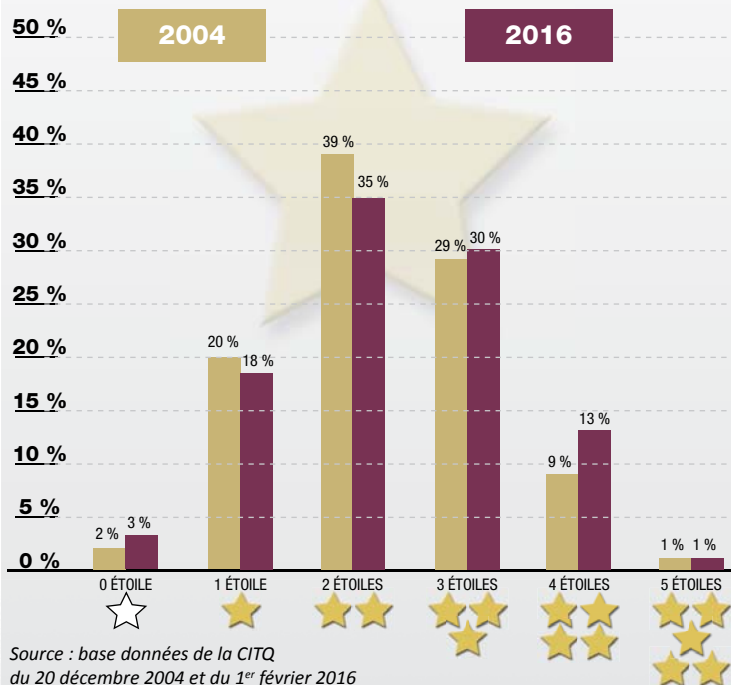
La classification hôtelière favorise les grands établissements urbains ?

FAUX Plusieurs établissements classés 4 étoiles ont moins de 30 chambres et sont situés en milieu de villégiature. Certains critères sont plus présents dans les grands établissements urbains tandis que d'autres le sont davantage en milieu de villégiature.

Un établissement sans restauration ne peut obtenir un classement de niveau supérieur ?

FAUX Il existe de nombreux établissements classés 4 étoiles qui n'offrent que le petit-déjeuner.

ÉVOLUTION DU CLASSEMENT DES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS 2004-2016



Fabricant Québécois de matelas et sommiers

1 800-315-4080



infoCITOQ
Corporation de l'industrie touristique du Québec

WWW.CITQ.INFO

SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK



SYLVAIN JOLY CLASSIFICATEUR

Sylvain Joly possède plus de 10 ans d'expérience à titre de classificateur de la CITQ. Rigueur et professionnalisme sont les deux mots qui caractérisent le mieux son approche au travail. Après un périple de 5 ans autour du monde, Sylvain a débuté sa carrière dans l'hôtellerie en Australie. De retour à Montréal, il a œuvré dans divers secteurs du tourisme et de la restauration et occupé des postes de direction au sein des premiers hôtels-boutiques de la métropole.



Sylvain Joly lors d'une tournée de classification au Nunavik en janvier 2014. Malgré le froid polaire, Sylvain garde le sourire. L'accueil chaleureux des habitants et le savoir-faire du pilote de brousse qui l'accompagnait y sont-ils pour quelque chose ? Sylvain croit que oui.

Ce qu'il apprécie de son métier

La diversité est l'aspect du métier de classificateur que Sylvain apprécie le plus. Diversité des établissements qui vont du centre de vacances pour enfants à mobilité réduite, à l'hôtel urbain haut de gamme, en passant par le gîte, l'auberge de jeunesse ou la résidence de tourisme au milieu des bois. Diversité également dans l'approche des exploitants qui, avec leur couleur unique et une riche saveur locale ou internationale, contribuent à la variété et à l'originalité du parc d'hébergement.

Son expérience la plus marquante

Sa tournée de classification au Nunavik réalisée en 2014 a été pour Sylvain un des événements marquants de sa carrière. Parcourir à bord d'un avion de brousse un territoire de milliers de kilomètres carrés tout en visitant une vingtaine d'établissements en cinq jours constitue un exploit dont Sylvain se souviendra longtemps. Bien qu'il connaissait la région pour y avoir travaillé jadis en géologie, cette virée au 55^e parallèle lui a permis d'apprécier le travail remarquable accompli par des exploitants soumis aux contraintes considérables de l'éloignement et du climat.

ASSURANCES TEXTE PUBLICITAIRE

AMÉLIORATION DE NOTRE PROGRAMME POUR LES RÉSIDENCES DE TOURISME

Au cours des dernières semaines, nous avons apporté quelques modifications à notre programme d'assurance « Résidences de tourisme ». En plus de notre couverture « Tous Risques », il est maintenant possible de couvrir le vol et le vandalisme fait par les locataires. Nous vous rappelons que selon l'occupation faite par les propriétaires, il est possible d'obtenir une assurance de type « propriétaire occupant » offrant encore plus de couverture. La forte croissance de nos programmes « Résidences de tourisme, gîtes, auberges, motels » de même que les petits hôtels démontre qu'ils sont à la fois compétitifs et adaptés aux besoins de l'industrie.



Faites-vous un nouvel ami sur Facebook, notre assuré futé par ses courts textes vous informera périodiquement sur des trucs et conseils d'assurance destinés tant aux particuliers qu'aux entreprises. Toujours à l'affût, il réagira aux événements d'actualité ayant une incidence sur les contrats d'assurance. En voici un exemple.

Drones et assurance ne font pas encore bon ménage

Sa popularité ne fait aucun doute tant pour l'utilisation en entreprises que pour le simple plaisir. Toutefois, l'utilisation du drone est assujettie à des règles dictées par Transport Canada qui le qualifie d'aéronef. Vous retrouverez au tc.gc.ca/securitedabord un guide très bien fait sur l'obligation de détenir ou pas un permis. Sachez toutefois que les contrats d'assurance habitation et commercial excluent les dommages à l'appareil de même que la responsabilité des dommages causés par celui-ci. Il est présentement très difficile d'assurer ces Aéronefs.

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



CITQ

Corporation de
l'industrie touristique
du Québec

1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7
450 679-3737 1 866 499-0550
Télécopie : 450 679-1489
www.citq.info info@citq.qc.ca
Envoi poste publication 40026257

DÉPÔT LÉGAL

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA, 2016

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2016

ISSN-1710-2405 (IMPRIMÉ) ISSN-1715-2496 (EN LIGNE)

AVERTISSEMENT : Le contenu des publicités et des textes publicitaires paraissant dans ce bulletin n'engage en rien la responsabilité de la CITQ 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 CITQ invite les lecteurs à bien se renseigner et à faire les comparaisons qui s'imposent avant d'opter pour un produit ou un service.