



2018

Corporation de l'industrie
touristique du Québec

RAPPORT D'ACTIVITÉS

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.

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

EXPERTS EN CLASSIFICATION ET CERTIFICATION

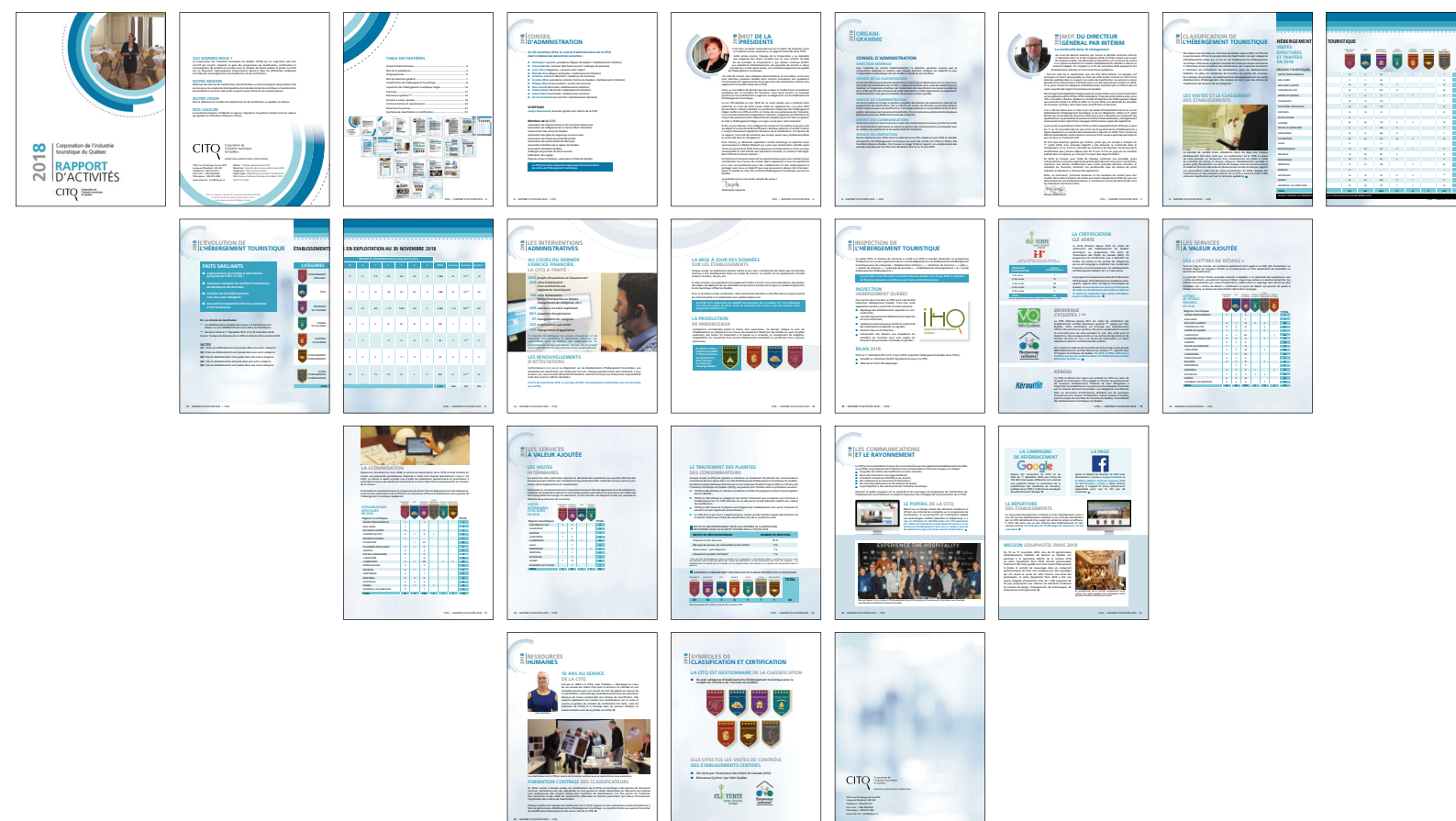
1010, rue De Sérigny, bureau 810
Longueuil (Québec) J4K 5G7
Téléphone : 450 679-3737
Sans frais : 1 866 499-0550
Télécopieur : 450 679-1489
www.citq.info info@citq.qc.ca

Édition : Direction générale de la CITQ
Rédaction : Direction des communications de la CITQ
Graphisme : Pixel Communications
Dépôt légal : Bibliothèque et Archives Canada, 2019
Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2019
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 ! ^{MD}	15
Services à valeur ajoutée.....	16
Communications et rayonnement.....	20
Ressources humaines.....	22
Symboles de classification et certification.....	23



2018 | CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au 30 novembre 2018, le conseil d'administration de la CITQ était composé des personnes suivantes :

- **Dominique Lapointe**, présidente (Région de Québec / établissements hôteliers)
- **Vincent Bérubé**, trésorier (Bas-Saint-Laurent / auberges de jeunesse)
- **Lucie Caron** (Saguenay—Lac-Saint-Jean / gîtes)
- **Michelle Doré** (Région de Québec / établissements hôteliers)
- **Catherine Lefresne** (Montréal / résidences de tourisme)
- **Caroline Milot**, présidente sortante (Centre-du-Québec / établissements hôteliers)
- **Philippe Morand** (Lanaudière / centres de vacances)
- **Dino Santelli** (Montréal / établissements hôteliers)
- **Stewart Rubin** (Montréal / établissements hôteliers)
- **Kamal Shah** (Laurentides / résidences de tourisme)
- **Benoît Sirard** (Cantons-de-l'Est / établissements hôteliers)

SECRÉTAIRE

Jocelyn Dessureault, directeur général par intérim de la CITQ

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
Origines artisans hôteliers

La CITQ est le plus important regroupement d'associations du milieu de l'hébergement touristique.



2018 | MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec un plaisir renouvelé que j'ai le plaisir de présenter, pour la troisième année consécutive, le rapport d'activités de la CITQ.

Cette année encore, l'équipe de la Corporation a su répondre aux exigences des divers mandats qui lui sont confiés. Au-delà de ses mandats, la Corporation a par ailleurs continué d'offrir aux exploitants d'établissements une panoplie de services à valeur ajoutée qui, année après année, ont contribué largement à la qualité de l'hébergement touristique.

Du côté du conseil, mes collègues administrateurs et moi-même avons suivi avec attention plusieurs dossiers dont certains touchaient non seulement l'environnement réglementaire du programme de classification officiel mais également le mandat même de la CITQ.

Ainsi, au tout début du dernier exercice et dans la foulée d'une consultation entreprise par le ministère du Tourisme, nous avons soumis un mémoire portant sur les modifications à apporter au Règlement sur les établissements d'hébergement touristique.

La Loi 150 adoptée en juin 2018 est un autre dossier qui a mobilisé notre attention au cours de cette année. Cette loi, rappelons-le, a eu pour effet de transférer à Revenu Québec le mandat de l'inspection de l'hébergement illégal confié à la CITQ en 2016. À l'instar de nos partenaires de l'industrie, nous sommes optimistes à l'égard de ce transfert. L'expertise, les effectifs et les moyens de persuasion dont dispose Revenu Québec pourront faire progresser la lutte à l'hébergement illégal, un enjeu crucial pour notre industrie.

Enfin, en juin dernier, mes collègues du conseil et moi-même avons pris acte du départ à la retraite de Michel Rheault, directeur général, et confié l'intérim à Jocelyn Dessureault également directeur de la classification. À la lecture de ce rapport, il est aisé de constater que Jocelyn assure avec professionnalisme la continuité dans le changement.

Pour l'heure, je désirerais cependant rendre hommage et exprimer notre reconnaissance à Michel Rheault qui a pris une retraite bien méritée après 16 ans au service de la CITQ. Sous sa gouverne, la Corporation a connu un essor remarquable et s'est mérité une réputation enviable, ici comme à l'étranger. Merci Michel et bonne retraite !

En terminant j'aimerais remercier les administrateurs pour leur soutien et leur contribution aux travaux du conseil. Merci également à tous les exploitants et à tous nos partenaires pour leur collaboration et leur empressement à partager avec nous un objectif que nous poursuivons depuis tant d'années : placer la qualité au cœur des activités d'hébergement touristique, partout au Québec.

Je souhaite à tous une année remplie de succès !

Dominique Lapointe

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

Service dissous en juin 2018. Dans le cadre de la Loi 150, adopté en juin 2018, le mandat d'inspection de l'hébergement touristique qui avait été confié à la CITQ en 2016 a été transféré à Revenu Québec. On trouvera en page 14 de ce rapport, un compte-rendu des activités réalisées par la CITQ entre décembre 2017 et le 15 juin 2018.



2018 | MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL PAR INTÉRIM

La continuité dans le changement

Au cours du dernier exercice, qui couvre la période comprise entre le 1^{er} décembre 2017 et le 30 novembre 2018, la CITQ a relevé avec succès de nombreux défis. Les demandes d'attestation ont continué de croître à un rythme accéléré et le nombre d'établissements attestés a atteint un sommet inégalé. On comptait à la fin de novembre 2018 quelque 9 527 établissements attestés sur tout le territoire québécois.

Tant du côté de la classification que du côté administratif, nos équipes ont accompli un travail remarquable au cours de cette année. Comme en font foi les données publiées dans ce rapport, les visites de classification, les services à valeur ajoutée et les interventions administratives ont été exécutés par milliers en 2018, et ce, pour toutes les catégories d'établissements classifiées par la CITQ et dans la vaste majorité des régions touristiques du Québec.

Des changements législatifs et réglementaires ont par ailleurs eu un impact important sur les opérations de la CITQ en 2018. Adoptée le 12 juin de cette même année, la Loi 150 a transféré à Revenu Québec le mandat d'inspection de l'hébergement illégal qui avait été confié à la CITQ en 2016. Le 12 juin 2018, à la demande du ministère du Tourisme, la CITQ a ainsi cessé toute activité dans ce domaine.

Il en a été de même avec la mise à jour du Guide d'interprétation de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et de son Règlement, initiée le 31 juillet dernier par le ministère du Tourisme. Cette mise à jour a nécessité non seulement des ajustements à nos procédures d'ouverture et de fermeture de dossiers, mais également le lancement d'une importante campagne d'information auprès des exploitants.

La tenue de la quatrième mission CITQ au Salon EquipHotel Paris 2018 qui a réuni du 11 au 15 novembre dernier pas moins de 25 gestionnaires d'établissements a figuré également au nombre des événements à signaler en 2018. Tout comme les éditions précédentes, cette mission a connu un franc succès auprès des participants qui ont reçu un traitement VIP.

En tant que directeur général par intérim, poste que j'ai occupé à compter du 1^{er} juillet 2018, mon principal objectif a été d'assurer la continuité dans le changement, et ce, tout en cumulant les fonctions de directeur du Service de la classification que j'assume depuis plus de 12 ans. Si l'on en juge par les résultats publiés dans ce rapport, je crois que l'on peut dire objectif atteint.

En 2019, je compte, avec l'aide de l'équipe, améliorer nos procédés, grâce notamment à un nouveau logiciel de gestion spécialement conçu pour nos besoins, maintenir une étroite collaboration avec notre principal donneur d'ordres, le ministère du Tourisme, renforcer nos partenariats avec les acteurs de notre industrie et demeurer à l'écoute des exploitants.

Enfin, en terminant, j'aimerais remercier ici les membres du conseil pour leur soutien dans cette transition de même que toute l'équipe de la CITQ qui, par son dévouement et son professionnalisme, a contribué au succès de cette année riche en réalisations de toutes sortes.

Jocelyn Dessureault

2018 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 VISITES ET LE CLASSEMENT DES ÉTABLISSEMENTS



La période de validité d'une attestation étant de deux ans, chaque établissement doit 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 2018, l'équipe des classificateurs et des analystes internes de la CITQ a mené et traité 4 382 visites de classification sur tout le territoire québécois. ■

HÉBERGEMENT TOURISTIQUE VISITES EFFECTUÉES ET TRAITÉES EN 2018

RÉGIONS TOURISTIQUES

	ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS	GÎTES	RÉSIDENCES DE TOURISME	CENTRES DE VACANCES	AUBERGES DE JEUNESSE	ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT	AUTRES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT	TOTAL
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	15	5	24		1		1	46
BAIE-JAMES	9	5	23				4	41
BAS-SAINT-LAURENT	36	27	143	3			18	227
CANTONS-DE-L'EST	56	71	343	15			29	514
CENTRE-DU-QUÉBEC	7	8	11	1	1		4	32
CHARLEVOIX	18	19	175				7	219
CHAUDIÈRE-APPALACHES	46	32	137	1			15	231
DUPLESSIS	16	14	10				13	53
EEYOU ISTCHEE	6							6
GASPÉSIE	36	46	176	4	5		19	286
ÎLES-DE-LA-MADELEINE	6	7	190	2			7	212
LANAUDIÈRE	25	8	260	12			7	312
LAURENTIDES	54	33	757	18	2		10	874
LAVAL	9		2					11
MANICOUAGAN	10	20	30	3	1		11	75
MAURICIE	16	28	86	3			8	141
MONTÉRÉGIE	28	17	25	5			6	81
MONTRÉAL	77	52	109		4		23	265
NUNAVIK	17						1	18
OUTAOUAIS	16	16	78	4	2		13	129
QUÉBEC	65	65	249	5	1		11	396
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	25	30	137	3	2		16	213
TOTAL	593	503	2965	79	19	0	223	4382

SOURCE : BANQUE DE DONNÉES DE LA CITQ EN DATE DU 30 NOVEMBRE 2018

2018 L'ÉVOLUTION DE L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

FAITS SAILLANTS

- augmentation du nombre d'attestations, qui passe de 9 001 à 9 527 ;
- croissance marquée du nombre d'attestations de Résidences de tourisme ;
- transfert de 40 établissements vers une autre catégorie ;
- mouvement important entre les ouvertures et les fermetures.

EC = en attente de classification

* Les établissements hôteliers de niveau 1 à 4 étoiles qui ont obtenu la cote *SUPÉRIEUR* sont inclus dans ces statistiques.

** Variation entre le 1^{er} décembre 2017 et le 30 novembre 2018.

Source : banque de données de la CITQ en date du 30 novembre 2018

NOTES

(1) 14 de ces établissements sont passés dans une autre catégorie






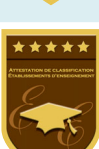

(2) 15 de ces établissements sont passés dans une autre catégorie

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

(4) 1 de ces établissements est passé dans une autre catégorie

(5) 7 de ces établissements sont passés dans une autre catégorie

ÉTABLISSEMENTS EN EXPLOITATION AU 30 NOVEMBRE 2018

CATÉGORIES	Niveaux de classement (étoiles, soleils pour les gîtes)							TOTAL	Ouvertures	Fermetures	Variation**
	EC	0	1	2	3	4	5				
 ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS*	72	41	218	473	424	192	14	1 434	24	42 ⁽¹⁾	-18
 GÎTES	81	0	16	108	522	345	12	1 084	70	136 ⁽²⁾	-66
 RÉSIDENCES DE TOURISME	1 127	24	200	1 115	3 058	734	6	6 264	1 116	529 ⁽³⁾	587
 CENTRES DE VACANCES	4	0	4	35	86	65	0	194	2	7	-5
 AUBERGES DE JEUNESSE	7	0		12	27	19	0	65	6	6 ⁽⁴⁾	0
 ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT	0	0	0	3	17	12	1	33	0	0	0
 AUTRES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT	103	8	115	172	52	3	0	453	91	63 ⁽⁵⁾	28
TOTAL								9 527	1 309	783	526

2018 | LES INTERVENTIONS ADMINISTRATIVES

AU COURS DU DERNIER EXERCICE FINANCIER, LA CITQ A TRAITÉ :

2041 projets d'ouvertures et réouvertures*

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

258 refus d'attestation (pièces manquantes au dossier, changements de catégories, etc.)

258 cessions à un autre exploitant

821 cessations d'exploitation

37 changements de catégorie

322 modifications aux unités

152 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 de la page précédente. Certains de ces projets deviennent effectifs lors de l'exercice suivant ou abandonnés.



LES RENOUVELLEMENTS D'ATTESTATIONS

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 2018, ce sont plus de 3261 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.

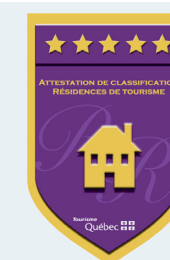
Pour la neuvième année consécutive, cette importante opération a été effectuée en majeure partie par Internet grâce à un partenariat avec quebecoriginal.com.

En 2018, 4 211 exploitants ont modifié leurs données. De ce nombre 1,4 % ont demandé à le faire par papier. En 2010, année du lancement de la mise à jour par Internet, cette proportion s'élevait à 9 %.

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 2018, la CITQ a produit et expédié 1 794 panonceaux de classification, dont 109 pour le compte de Camping Québec.



2018 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 ».

En juin 2018, la Loi 150 confie ce mandat à Revenu Québec et le 12 juin 2018, le ministère du Tourisme demande à la CITQ de cesser toute activité d'inspection.

INSPECTION HÉBERGEMENT QUÉBEC

Pour les fins de ce mandat, la CITQ avait créé l'entité Inspection Hébergement Québec. C'est sous cette appellation qu'elle a exercé 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 2018

Entre le 1^{er} décembre 2017 et le 12 juin 2018, Inspection Hébergement Québec de la CITQ a :

- procédé au traitement de 853 signalements reçus à la CITQ ;
- effectué et traité 182 dépistages.



HOTEL ASSOCIATION OF CANADA
ASSOCIATION DES HÔTELS DU CANADA

NIVEAU DE CERTIFICATION	Nombre d'établissements
1 clé verte	1
2 clés vertes	15
3 clés vertes	78
4 clés vertes	60
5 clés vertes	2
TOTAL	156

Source : base de données de l'AHC en date du 31 décembre 2018.

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). Ce programme de certification vise à identifier les hôtels, les motels et les centres de villégiature qui se sont engagés à améliorer leur rendement financier et environnemental. Les établissements certifiés peuvent obtenir de 1 à 5 clés vertes.

Ce programme comprenait en date du 31 décembre 2018 quelque 156 établissements québécois participants, répartis dans 18 régions touristiques du Québec. **Au cours du dernier exercice, à la demande de l'AHC, les classificateurs de la CITQ ont effectué 21 visites de vérification dans autant d'établissements certifiés Clé verte.** ■



BIENVENUE CYCLISTES !^{MD}

La CITQ effectue depuis 2011 les visites de vérification des établissements certifiés *Bienvenue cyclistes !^{MD}* 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.

On comptait en date du 30 novembre de cette année un peu plus de 320 établissements certifiés *Bienvenue cyclistes !^{MD}*, répartis dans 17 régions touristiques du Québec. **En 2018, la CITQ a effectué sa huitième tournée de vérification dans 117 établissements certifiés *Bienvenue cyclistes !^{MD}*.** ■

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.

2018 | LES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

LES « 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.

LETTRES DE DÉTAILS RÉDIGÉES EN 2018

Régions touristiques	ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS	GÎTES	RÉSIDENCES DE TOURISME	CENTRES DE VACANCES	AUTRES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT	AUBERGES DE JEUNESSE	TOTAL
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	1		2				3
BAIE-JAMES			1				1
BAS-SAINT-LAURENT	3	1	12	2	2		20
CANTONS-DE-L'EST	11	4	23		3		41
CENTRE-DU-QUÉBEC	1	1	1		2		5
CHARLEVOIX	3	1	59			1	64
CHAUDIÈRE-APPALACHES	3	3	9		1		16
GASPÉSIE	5	2	9				16
ÎLES-DE-LA-MADELEINE	1		12				13
LANAUDIÈRE	2	2	23		1		28
LAURENTIDES	7	3	59				69
MANICOUAGAN	2	1	2				5
MAURICIE	4	3	8		1		16
MONTÉRÉGIE		1	2				3
MONTRÉAL	9	3	9	1		1	23
OUTAOUAIS	1	3	3	1	2		10
QUÉBEC	6	4	16				26
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	3	2	5		1		11
TOTAL	62	34	255	4	13	2	370



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.

SCÉNARISATIONS EFFECTUÉES EN 2018

Régions touristiques	ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS	GÎTES	RÉSIDENCES DE TOURISME	AUTRES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT	CENTRES DE VACANCES	ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT	TOTAL
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	1		1				2
BAIE-JAMES	1						1
BAS-SAINT-LAURENT	2		1				3
CANTONS-DE-L'EST	2	1	4	1			8
CENTRE-DU-QUÉBEC	1						1
CHARLEVOIX		1	22				23
CHAUDIÈRE-APPALACHES	3	1	2				6
GASPÉSIE	4		3				7
ÎLES-DE-LA-MADELEINE	2		4				6
LANAUDIÈRE	1		12				13
LAURENTIDES	3	1	29		1	1	35
MANICOUAGAN	2		3				5
MAURICIE	4	1	1				6
MONTÉRÉGIE	2		1				3
MONTRÉAL	6	2	4				12
OUTAOUAIS	2	1	3				6
QUÉBEC	5	1	9	1			16
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	4		1				5
TOTAL	45	9	100	2	1	1	158

2018 | 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.

VISITES INTÉRIMAIRES EFFECTUÉES EN 2018



Régions touristiques	ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS	RÉSIDENCES DE TOURISME	GÎTES	CENTRES DE VACANCES	TOTAL
CANTONS-DE-L'EST	1	3			4
CHARLEVOIX		9			9
GASPÉSIE	1				1
LANAUDIÈRE	1	2			3
LAURENTIDES		11	1		12
LAVAL		1			1
MONTÉRÉGIE		1		1	2
MONTRÉAL	1	1			2
OUTAOUAIS		1			1
QUÉBEC	1	13			14
SAGUENAY-LAC-ST-JEAN		1			1
TOTAL	5	43	1	1	50

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 2018

MOTIFS DE MÉCONTENTEMENT	NOMBRE DE MENTIONS
Propreté et état des lieux	93 %
Manque de services, de commodités et de confort	5 %
Restauration : petit-déjeuner	1 %
Classement (nombre d'étoiles)*	1 %

*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 2018



Base de données de la CITQ en date du 30 novembre 2018

2018 | 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 ;
- deux 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.

Informé 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 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 est entièrement adapté aux technologies mobiles (tablettes et téléphones). **Il a reçu en 2018 plus de 128 000 visites et 6 170 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.** ■

LA CAMPAGNE DE RÉFÉRENCEMENT



Depuis son lancement en 2012 et en date du 1^{er} décembre 2018, pas moins de 103 000 internautes différents 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



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 2018 les 762 mentions « j'aime »**. Selon certains experts, il s'agirait là d'une performance respectable pour qui ne fait pas de commerce. ■

LE RÉPERTOIRE DES ÉTABLISSEMENTS

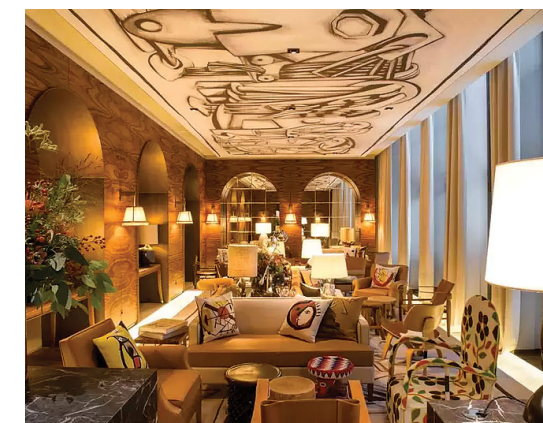
Le www.citq.info/repertoire contient la liste régulièrement mise à jour de tous les établissements classifiés ou en cours de classification par la CITQ. Bénéficiant d'un engin de recherche simple et efficace, il offre des liens vers le site Internet des établissements et leur adresse courriel. **En 2018, plus de 70 000 pages du répertoire ont été consultées.** ■



Des participants à la mission CITQ EquipHotel Paris 2018 prennent la pose avant d'entamer une tournée commentée de différents secteurs du salon.

MISSION EQUIPHOTEL PARIS 2018

Du 10 au 15 novembre 2018, plus de 25 gestionnaires d'établissements hôteliers de partout au Québec ont participé à la quatrième édition de la mission CITQ au salon *EquipHotel Paris 2018*. Accueil personnalisé, traitement VIP, visite guidée d'un tout nouvel hôtel parisien 5 étoiles et activité de réseautage dans un restaurant gastronomique de Paris sont quelques-uns des avantages qui ont assuré le succès de cette mission. Aux dires des participants, le salon *EquipHotel Paris 2018* a été une source inégalée d'inspiration. Plus de 1 600 exposants de 32 pays proposaient aux visiteurs les dernières tendances en matière de design, d'équipement, de technologies, de restauration et d'ergonomie. ■



Le programme de la mission comprenait entre autres une visite guidée d'un prestigieux hôtel parisien 5 étoiles récemment ouvert.



Julie Tremblay

10 ANS AU SERVICE DE LA CITQ

Arrivée en 2008 à la CITQ, Julie Tremblay a développé au cours de ces années son talent inné pour le service à la clientèle et une véritable passion pour son travail. En tant qu'agente du Service de la classification, Julie échange quotidiennement avec les exploitants désireux de mieux comprendre leur dossier de classification. Elle apporte également son soutien aux classificateurs sur la route et assume la gestion du mandat de certification Clé Verte. Julie est diplômée de l'ITHQ et a travaillé dans les secteurs hôteliers et événementiels avant de se joindre à la CITQ. ■



Les classificateurs de la CITQ en séance de formation continue avec un spécialiste en couvre-planchers.

FORMATION CONTINUE DES CLASSIFICATEURS

En 2018, comme à chaque année, les classificateurs de la CITQ ont participé à des séances de formation continue. Séminaires avec des spécialistes en tous genres et visites industrielles de fabricants de matériel sont quelques-uns des moyens utilisés pour maintenir les classificateurs à la fine pointe de l'industrie. Des rencontres et des visites de classification effectuées en binôme permettent par ailleurs d'harmoniser l'application des critères de classification.

Chaque membre de l'équipe de classification de la CITQ s'appuie sur de nombreuses années d'expérience à titre de gestionnaire d'établissements d'hébergement touristique. La majorité d'entre eux exercent le métier de classificateurs depuis plus de dix ans au sein de la CITQ. ■

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





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 info@citq.qc.ca