

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 7 > NUMÉRO 3 > JUIN 2010

La malpropreté, au sommet des plaintes des consommateurs

Bon an mal an, la CITO traite plusieurs dizaines de plaintes de consommateurs mécontents de leur séjour dans l'un des établissements d'hébergement touristique du Québec. La malpropreté et le mauvais état des lieux y sont les éléments les plus souvent

mentionnés, suivis de près par le manque de commodités, de services et de sécurité ainsi que la piètre qualité du petit-déjeuner et de la restauration.

Consultez le tableau des plaintes en pages intérieures.



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



Les golfs classifiés par la CITO dès 2011

L'Association des terrains de golf du Québec (ATGQ) et la CITO ont conclu récemment une entente visant à mettre en place un programme volontaire de classification des golfs du Québec. Élaboré de concert avec l'ATGQ et plusieurs représentants du secteur, ce programme devrait être mis en application dès 2011.



AVIS IMPORTANT

Bien qu'ils aient été visités en 2009, plusieurs établissements devront l'être à nouveau en 2010. Consciente des inconvénients que cette situation pourrait causer, la CITO fait appel à la collaboration des exploitants afin que les classificateurs puissent respecter les changements annoncés l'année dernière au calendrier de visite de la CITO.

On se rappellera qu'en 2009, la CITO a dû visiter toutes les résidences de tourisme, les centres de vacances, les auberges de jeunesse, les établissements d'enseignement et les villages d'accueil afin d'y appliquer la nouvelle échelle de classification de 0 à 5 étoiles pour toutes ces catégories.

Dans le but de rétablir son calendrier régulier de visite à tous les deux ans, la CITO a donc annoncé l'année dernière que les établissements de ces catégories visités en 2007 et 2009 le seront à nouveau en 2010 tandis que ceux visités en 2008 et 2009 le seront à nouveau en 2011.

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 Voyez notre concours, 3500 \$ à gagner! **info CITO**



Le mot de la présidente

C'est avec un immense plaisir et bien déterminée à poursuivre le travail accompli par mes prédécesseurs que j'ai accepté la présidence du conseil de la CITQ qui m'a été confiée le 12 mars dernier lors de l'assemblée annuelle de la Corporation.

Au fil des ans, la CITQ a connu un essor remarquable dont j'ai pu être un témoin privilégié en tant qu'administratrice et membre du bureau de direction. Soutenue par une équipe de professionnels chevronnés et des systèmes de gestion hautement performants, la CITQ a su, en quelques années seulement, gagner la confiance d'une clientèle de plus en plus nombreuse et diversifiée.

En 2010, tous les astres semblent alignés pour que la CITQ continue d'occuper une place de choix au sein de notre industrie. Dans les prochains mois, la CITQ lancera un important chantier de révision des critères de classification des établissements hôteliers et des résidences de tourisme qui impliquera de nombreux acteurs du milieu. J'invite d'ailleurs tous les exploitants concernés à nous faire part de leurs commentaires à l'adresse mentionnée en couverture arrière de ce numéro.

Comme on peut le lire également dans ce numéro, la CITQ a entrepris cette année, en collaboration avec l'Association des terrains de golf du Québec (ATGQ), la conception d'un tout nouveau programme de classification volontaire des terrains de golf qui devrait être mis en application dès 2011. De plus, la CITQ collabore avec Hostelling International à la révision de leur programme de classification des auberges de jeunesse du Canada.

Avec l'aide de mes collègues du conseil d'administration, de la direction et du personnel, je compte bien relever les défis qui se poseront au cours de la prochaine année. Tous ensemble, nous veillerons à ce que la CITQ continue de remplir efficacement sa mission.

Bonne saison à tous !
L. Landry
 Lyne Landry

La malpropreté, au sommet des consommateurs

Suite de la page 1

Entre le 14 août 2009 et le 7 avril 2010, la CITQ a traité 74 plaintes de consommateurs ayant séjourné dans l'un des établissements d'hébergement touristique québécois. Plusieurs catégories d'établissements sont visés et les motifs de mécontentement sont variés.

Consultez la rubrique *Réponses à vos questions* en page 4 de ce numéro pour en savoir davantage sur la gestion de ces plaintes par la CITQ.



Vous désirez vous impliquer dans les décisions de la CITQ ?

C'est possible et même souhaitable. Pour cela, il suffit de mettre sur pied ou de vous joindre à une association qui répond aux conditions nécessaires pour devenir membre de la CITQ.

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

Le statut de membre permet notamment de voter lors de l'élection du conseil d'administration et de poser votre candidature à titre d'administrateur de ce conseil. L'assemblée annuelle de la CITQ a lieu au mois de mars. La mise à jour du tableau des membres se fait le 31 janvier de chaque année et seuls les membres inscrits à cette date ont droit de vote à l'élection du conseil.

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



UNE NOUVELLE PRÉSIDENTE À LA TÊTE DE LA CITQ

Dans le cadre de leur assemblée annuelle de 2010, les membres de la CITQ ont procédé à l'élection du conseil 2010. M^{me} Lyne Landry a été élue à l'unanimité au poste de présidente. M^{me} Landry est directrice générale de l'Auberge internationale de Québec, la plus importante auberge de jeunesse au Canada. Elle possède plus de 20 ans d'expérience dans le domaine de l'hôtellerie. Diplômée en tourisme et détentrice d'un baccalauréat

en communications de l'Université Laval, elle a entre autres été directrice adjointe aux services hôteliers de L'Hotel du Capitole où elle a également été directrice de production de spectacles ainsi que directrice de la programmation. M^{me} Landry a antérieurement occupé des postes de gestionnaire dans quelques grands hôtels de Québec. Pour connaître la composition du nouveau conseil, visitez le www.citq.info/ca.

des plaintes



Catégories d'établissements visés :

- 50 établissements hôteliers,
- 14 gîtes,
- 8 résidences de tourisme,
- 1 auberge de jeunesse,
- 1 établissement d'enseignement.

Motifs de mécontentement mentionnés :

- propreté et état des lieux : 57 mentions
- commodités et services : 35 mentions
- sécurité : 21 mentions
- petit-déjeuner (11) et restauration (5) : 16 mentions
- publicité trompeuse : 11 mentions
- punaises de lit et autres insectes : 10 mentions
- erreurs de facturation et de réservation : 6 mentions
- salles de bains partagées ou décloisonnées : 4 mentions
- chambre au sous-sol : 1 mention



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

L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE en chiffres

Saviez-vous que près de 40 % des établissements d'hébergement touristique classifiés par la CITQ* offre la baignade à la plage, dans une piscine intérieure ou extérieure?

Centres de vacances	83 %
Établissements d'enseignement	52 %
Résidences de tourisme	48 %
Établissements hôteliers	34 %
Auberges de jeunesse	27 %
Gîtes	26 %



* À l'exclusion des villages d'accueil pour lesquels cette donnée n'est pas colligée.

Source : banque de données de la CITQ au 27 avril 2010.

Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) apporte d'importants changements

Tel que déjà mentionné lors d'une chronique antérieure, le BAC a apporté d'importants changements aux formulaires d'assurance habitation. Bien que la plupart de ces changements soient bénéfiques ou d'importance mineure pour les titulaires des contrats, certains d'entre eux sont plus restrictifs et méritent une attention particulière, tels :

- l'ajout de deux nouvelles limitations. La première limite les vins et spiritueux à raison de 100 \$ par bouteille ou 5 000 \$ par sinistre. La seconde limite les éoliennes à un montant de 5 000 \$ sujet à l'exclusion de certains risques tels que la grêle, le vent et le poids de la neige ;
- les dommages directs à vos biens, résultant d'un déversement de réservoir de mazout sont maintenant **exclus** ;
- les frais de démolition nécessaires afin de réparer un bien endommagé ne sont plus couverts lorsque ces travaux sont situés à l'extérieur du bâtiment, ce qui est souvent le cas lors d'un dégât causé par des conduites d'eau ;
- les dépendances servant d'habitation doivent faire l'objet d'assurance spécifique.

Ceci n'est qu'un aperçu des modifications en cours. **Votre courtier d'assurance indépendant** est la personne toute désignée pour vous donner de plus amples renseignements. Le contrat d'assurance est complexe et protège votre patrimoine financier. Il est donc essentiel de choisir un cabinet et un courtier qui sera en mesure d'offrir plus d'une option en disposant d'un vaste choix d'assureurs affiliés à son cabinet.

Je profite de l'occasion pour remercier plusieurs d'entre vous qui nous identifient comme étant la référence pour certaines catégories d'établissement, auprès d'autres établissements ou de nouveaux acquéreurs.

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



Ne laissez pas les **PUNAISES DE LIT TOUCHER** à vos invités... ni à votre profit.



PROTECT-A-BED®



ALLERZIP™
BEDDING ENCASEMENT

Une enveloppe complète pour vos matelas et sommiers assurant une protection totale à l'égard des **PUNAISES DE LIT**.

Le système breveté de fermeture à glissière sur trois côtés BugLock™ Secure Seal est une forteresse contre les morsures, la fuite et l'entrée des punaises de lit.

- Imperméable et absorbant
- Repousse les liquides corporels
- Perméable à l'air
- Hypoallergénique
- Antiacarien
- Frais et confortable pour y dormir
- Lavable à la machine
- Garantie de 2 ans



"Testé et certifié comme étant à l'épreuve des punaises de lit par un laboratoire américain d'entomologie renommé."
Richard Cooper, entomologiste renommé

www.protectabed.ca

Caber
DEFINING THE SLEEP ZONE™

Pour de plus amples informations, contactez Anne-Marie Morel.
TF: 800 520 3152 • T: 514 947 5803 • ammored@caber.ca

Réponses à vos questions :

Est-ce que toutes les plaintes des consommateurs sur les établissements d'hébergement touristique du Québec sont traitées par la CITQ ?

Non - Toutes les plaintes des consommateurs sont d'abord dirigées vers le ministère du Tourisme. Ce dernier confie ensuite à la CITQ le soin de traiter les plaintes directement reliées aux critères de classification (voir la question suivante sur le traitement accordé par la CITQ). Toute autre plainte portant sur des motifs tels la qualité du service, la publicité trompeuse, l'affichage des prix, les erreurs de facturation ou de réservation sont gérées par le ministère du Tourisme qui en assure le suivi.

Est-ce que les plaintes des consommateurs peuvent influencer la classification effectuée par la CITQ ?

Oui - Toute plainte traitée par la CITQ est inscrite au dossier de l'exploitant afin que le classificateur, lors de sa prochaine visite, puisse apporter une attention particulière aux différents motifs évoqués dans cette plainte. La CITQ expédie par ailleurs à l'exploitant une lettre faisant état de la plainte reçue sur son établissement, l'avise qu'elle en tiendra compte lors de sa prochaine visite de classification et l'invite à faire un suivi auprès du plaignant. Une copie de cette lettre est également expédiée au plaignant.

Hébergement Québec 2010 est arrivé

Pour vous procurer une copie papier

- Composez le 1 866 499-0550 et commandez-le auprès de votre agent de relations avec les exploitants.
- Allez le chercher au bureau d'information touristique le plus près de chez vous. Pour connaître les adresses des bureaux, visitez le www.citq.info/bit.

Pour le consulter en ligne

- Tapez le www.citq.info/hebergement.
- Téléchargez et imprimez les régions de votre choix.
- Accédez directement au site des établissements en cliquant sur leur adresse électronique apparaissant dans les coordonnées.



FAITES-NOUS PART DE VOS COMMENTAIRES

La CITQ entreprend la révision des critères de classification des établissements hôteliers et des résidences de tourisme. Faites-nous parvenir vos commentaires :

@ par courriel à ts2010@citq.qc.ca

☎ par télécopieur au 450 679-1489

✉ par courrier au 1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7

Attention : seuls les messages comportant le nom de l'auteur et celui de son établissement seront pris en compte.



swissol

Distributeur « Pressez-Lavez » Swissol-Inc
un système de dosage breveté, avec protection contre les manipulations et les égouttements pour votre éco-hôtel !



NOUVEAU!

Emballage alimentaire, produits sanitaires et d'hygiène
Boucherville : (450) 655-2025 • Québec : (418) 683-2025 • carrousel.ca