

# info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 7 > NUMÉRO 2 > MARS 2010

## Guichet unique pour tout le processus d'attestation de classification

Les exploitants bénéficient désormais d'un guichet unique pour tout ce qui concerne le programme de classification officiel. Le 25 janvier dernier, le ministère du Tourisme confiait à la CITQ la gestion de toutes les étapes nécessaires à l'obtention ou au renouvellement d'une attestation de classification, et ce, pour toutes les catégories d'établissements qu'elle classifie.

*Voir pages intérieures pour en savoir davantage.*

## Compétences

TEXTE PUBLICITAIRE

### Qui a besoin de vendeurs compétents?

Nul besoin d'argumenter longtemps pour vous convaincre de l'importance du rôle du vendeur au sein de l'industrie touristique. Si on vous posait la question suivante : « Vos vendeurs sont-ils outillés pour rentabiliser au maximum leur temps et leur énergie? », quelle serait votre réponse? Vous êtes-vous déjà demandé comment vous pourriez mieux les soutenir en ce sens?

C'est avec cette préoccupation en tête que le CQRHT a mis en place un tout nouveau programme qui vise le développement et la reconnaissance des compétences des représentants des ventes. En s'inscrivant à ce programme, les vendeurs ont l'occasion de confirmer leurs façons de faire et de les bonifier, au besoin, à l'aide d'outils d'autoformation disponibles en ligne ou sous forme de manuel.

En cours de route, les vendeurs sont invités à trois rencontres de groupe encadrées par un animateur chevronné, où ils ont la chance d'échanger et de partager leurs expériences avec d'autres vendeurs de l'industrie. Le programme se termine par un examen écrit et une évaluation de l'industrie en deux volets, soit une entrevue et un appel de vente mystère. En fin de parcours, les participants qui terminent le programme avec succès se voient décerner par le *Conseil canadien des ressources humaines en tourisme* un certificat de compétence *emerit*.

Des vendeurs compétents et reconnus comme tels aux yeux de tous, c'est rentable autant pour vous que pour l'industrie touristique dans son ensemble. Qu'on se le dise! Pour de plus amples renseignements sur ce programme, contactez madame Sylvie Desaulniers au 1 866 651-1099.



Canada Québec

Ce projet est financé en partie par l'Initiative en matière de compétences en milieu de travail du gouvernement du Canada, et en partie par le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre de la Commission des partenaires du marché du travail.

## Bilan d'une tournée effectuée à l'aide d'une nouvelle échelle de classification

La dernière tournée de classification de la CITQ a marqué un point tournant. Cinq des sept catégories d'établissements qu'elle classifie, qui étaient auparavant évaluées sur des échelles de 0 à 4 étoiles ou de 0 à 3 étoiles, ont été classifiées selon une nouvelle échelle de 0 à 5 étoiles. Les critères d'évaluation de toutes les catégories avaient par ailleurs été mis à jour au moment d'entreprendre cette tournée.

*Consultez le bilan de cette tournée en pages intérieures.*

## Les critères de classification des établissements hôteliers et des résidences de tourisme bientôt mis à jour

Faites-nous part de vos commentaires sur ces critères :

- par courriel à [ts2010@citq.qc.ca](mailto:ts2010@citq.qc.ca)
- par télécopieur au 450 679-1489 ou
- par courrier au 1010, rue De Séigny, 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.

**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.



[www.laroutedesgitesduquebec.com](http://www.laroutedesgitesduquebec.com)

Voyez notre concours, 3500 \$ à gagner!

info CITO



## Le mot du directeur général

La création d'un guichet unique pour tout ce qui concerne l'attestation de classification de l'hébergement touristique figure sans contredit parmi les bonnes nouvelles qui ont marqué le début de l'année 2010 à la CITQ. Je vous invite à lire à ce propos la rubrique ci-contre décrivant en détail ce changement annoncé le 25 janvier dernier par le ministère du Tourisme.

C'est avec enthousiasme que toute l'équipe de la CITQ a accepté ce nouveau mandat que nous a confié le Ministère, que je tiens à remercier ici de sa confiance. Au cours des derniers mois, nous avons créé Xenios<sup>mc</sup>, un tout nouveau système intégré de gestion informatisée de la classification spécialement conçu en fonction d'un seul objectif : simplifier au maximum le traitement de toutes les étapes nécessaires à l'obtention et au renouvellement d'une attestation de classification. Les premières semaines de notre nouveau mandat semblent démontrer que nous avons su relever ce défi.

Un autre important défi qui nous attend en 2010 est la mise à jour des critères de classification des établissements hôteliers et des résidences de tourisme. Au cours des prochains mois, nous allons entreprendre une vaste consultation qui devrait nous mener dans plusieurs régions du Québec. D'ici là, n'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions aux coordonnées apparaissant à la une de ce numéro.

Enfin, je vous invite à consulter le bilan de notre dernière tournée de classification publié dans ce numéro. Bien que l'application de nouveaux critères et d'une nouvelle échelle de classification rende impossible les comparaisons avec les données de la tournée précédente, il n'en demeure pas moins que nous avons pu constater une amélioration constante du parc d'hébergement. J'invite donc tous les exploitants à poursuivre leurs efforts en ce sens et à se prévaloir des services d'aide que nous avons mis en place pour les soutenir dans cette avancée.

*M. Rheault*

Michel Rheault

## BILAN DE LA TOURNÉE DE CLASSIFICATION DE LA CITQ

Le 18 janvier dernier, la CITQ publiait le bilan de sa dernière tournée de classification. Étendue sur 2008 et 2009, cette tournée est la quatrième depuis l'adoption de la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique*.

### ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE EN EXPLOITATION AU QUÉBEC, CLASSIFIÉS PAR LA CITQ (18 JANVIER 2010)

| CATÉGORIES                    | NIVEAUX DE CLASSEMENT<br>(soleils pour les gîtes, étoiles pour les autres catégories) |    |     |     |      |     |    |             |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|-----|------|-----|----|-------------|
|                               | EC*                                                                                   | 0  | 1   | 2   | 3    | 4   | 5  | TOTAL       |
| Établissements hôteliers      | 31                                                                                    | 14 | 294 | 756 | 566  | 237 | 19 | 1917        |
| Gîtes                         | 19                                                                                    | 0  | 3   | 116 | 750  | 541 | 22 | 1451        |
| Résidences de tourisme        | 78                                                                                    | 0  | 50  | 288 | 1170 | 454 | 8  | 2048        |
| Centres de vacances           | 3                                                                                     | 0  | 8   | 47  | 112  | 74  | 4  | 248         |
| Auberges de jeunesse          | 3                                                                                     | 0  | 2   | 14  | 27   | 10  | 0  | 56          |
| Établissements d'enseignement | 0                                                                                     | 0  | 0   | 4   | 16   | 9   | 0  | 29          |
| Villages d'accueil            | 0                                                                                     | 0  | 0   | 1   | 6    | 4   | 0  | 11          |
| <b>TOTAL</b>                  |                                                                                       |    |     |     |      |     |    | <b>5760</b> |

Source : Banque de données du ministère du Tourisme du 18 janvier 2010

\* En attente de classification

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



**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



## GUICHET UNIQUE pour tout le processus d'attestation de classification

Dans une lettre adressée à tous les exploitants d'établissements d'hébergement touristique, le ministère du Tourisme a annoncé au début de cette année qu'il délèguait à la CITQ la fonction complète d'attestation de classification.

Ainsi, depuis le 25 janvier dernier, les exploitants d'établissements hôteliers, de gîtes, de résidences de tourisme, de centres de vacances, d'auberges de jeunesse, d'établissements d'enseignement et de villages d'accueil sont invités à s'adresser à la CITQ pour tout ce qui concerne :

- l'ouverture d'un dossier ;
- la classification d'un établissement ;
- l'émission de l'attestation ministérielle (le panonceau) ;
- la mise à jour des coordonnées, des activités et services offerts par l'établissement ;
- les changements de catégorie ou du nombre d'unités ;
- la cession d'un établissement ;
- la cessation d'exploitation.

Rappelons qu'avant cette date, la CITQ n'effectuait que les tâches reliées à la classification des établissements alors que le ministère du Tourisme assumait toutes les autres tâches mentionnées précédemment.

Le Ministère demeure toutefois responsable de l'application de la *Loi et du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique* et des fonctions liées à l'inspection, à la suppression, au refus ou à l'annulation des attestations de classification.

## LU DANS LA BLOGOSPHERE

Dans son blogue *Coups de cœur pour le Québec*, Michel Julien, photographe bien connu du milieu touristique, nous fait part de petits irritants auxquels doivent faire face les clients d'un hôtel et, dirions-nous, de plusieurs autres catégories d'établissements d'hébergement touristique. Voici l'un de ces irritants décrit ainsi par le blogueur.

### **PAS ASSEZ DE PRISES DE COURANT**

*Trois prises de courant dans la chambre mais toutes sont occupées par les lampes et le radio-réveil de l'hôtel sauf une seule. Avec nos iPod, Blackberry et ordinateurs portables à recharger, il faut trop souvent débrancher quelque chose pour y brancher nos gadgets électroniques. Ajouter des prises engendre des frais élevés, mais fournir une barre multiprises serait une bonne solution.*



Source : Michel Julien, 10 juillet 2009, 10 petits irritants à l'hôtel,  
<http://coupsdecœurpourlequebec.com>  
Consulté le 23 juillet 2009.

## Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

### Les caves à vin et l'assurance, des changements à l'horizon

Qu'en est-il des vins que l'on retrouve dans les petits établissements? Comment l'assureur interprétera-t-il le tout en cas de sinistre? S'agit-il de simples biens personnels, de collection avec limitation ou encore de biens destinés à la revente? Ces sujets doivent être abordés avec votre courtier indépendant afin de souscrire les couvertures adéquates.

Tout d'abord, il est essentiel de déterminer l'intention de l'assuré face à l'utilisation des bouteilles de sa cave à vin. Si elles sont destinées à la vente en salle à manger, l'assureur considérera qu'il s'agit de marchandises et l'exploitant devra s'assurer de souscrire cette garantie d'assurance avec une limite adéquate afin de respecter la règle proportionnelle (voir la chronique de décembre 2009). Une cave à vin de grande valeur, où le rarissime et les grands crus sont présents, demandera au tenancier une discipline accrue sur la tenue de l'inventaire afin de maintenir les valeurs assurables car il devra faire preuve de sa perte lors d'un sinistre.

Dans les petits établissements occupés par leurs propriétaires, dans le cas où les caves à vin sont pour leur usage personnel et que le contrat d'assurance est de type «habitation», l'assureur considérera les bouteilles de vin comme étant des biens personnels et, lors d'une perte, indemniserait l'assuré jusqu'à concurrence de la limite stipulée au contrat.

Nonobstant ce qui précède, au cours des prochains mois, les formulaires du Bureau d'assurance du Canada seront modifiés afin de permettre aux assureurs d'appliquer une limitation aux caves à vin. Il est donc possible de voir apparaître une limite de 100 \$ par bouteille ou 5000 \$ par sinistre.

Il est important de souligner que l'assureur indemniserait uniquement pour des dommages couverts par le contrat d'assurance, étant précisé que certains événements ne sont pas couverts, tels que la moisissure ou changements de température pouvant altérer le goût des vins. Toutefois, il est parfois possible de souscrire une police d'assurance destinée uniquement aux caves à vin.

Rappelons en terminant que la tarification de nos programmes d'assurances sera revue à la baisse pour certaines catégories d'établissements, rendant nos produits encore plus compétitifs. Nous avons également un nouveau produit pour les MOTELS qui connaît un bon succès.

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

**invessa**  
assurances  
services financiers

info CITQ



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](http://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 • chaises de chasseur • produits d'entretien des planchers • papier copier • piles

## Réponses à vos questions :

**Est-ce qu'il y a une proportion à respecter pour les chambres fumeurs ?**

**Oui** – Comme il est dit au deuxième alinéa de l'article 5 de la *Loi sur le tabac* : « le nombre de chambres où il est permis de fumer ne doit pas dépasser 40% des chambres disponibles pour l'ensemble de la clientèle. De plus, les chambres où il est permis de fumer doivent être regroupées de manière à offrir un maximum de protection aux non-fumeurs compte tenu de la superficie totale des lieux et de leurs conditions d'utilisation et d'aération ». Tous les établissements visés par la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* sont par ailleurs tenus de respecter la *Loi sur le tabac*.

**Est-ce la CITQ qui gère la taxe sur l'hébergement ?**

**Non** – La taxe sur l'hébergement est administrée par Revenu Québec. Les sommes perçues sont ensuite versées au Fonds de partenariat touristique qui les redistribue aux associations touristiques régionales (ATR) participantes. Ainsi, tous les établissements hôteliers, gîtes, résidences de tourisme et villages d'accueil de ces régions sont tenus de percevoir une taxe de 2 \$, 3 % ou 3,5 % par nuitée, selon le cas. La taxe sur l'hébergement est une source de financement des campagnes de promotion orchestrées par les ATR. Pour s'inscrire à la taxe sur l'hébergement, visitez le [www.revenu.gouv.qc.ca](http://www.revenu.gouv.qc.ca) ou téléphonez au 1 800 567-4692.

## Mise en garde du Bureau d'assurance du Canada

Le magazine L'actualité publiait, dans son numéro de février 2010, un article intitulé « Mon chalet, mes revenus » dans lequel un représentant du Bureau d'assurance du Canada (BAC) fait la mise en garde suivante : « Si un sinistre survient et qu'on démontre que la propriété était louée sans que la compagnie qui assure le chalet ait d'abord été informée, il peut y avoir annulation immédiate du contrat d'assurance, sans paiement d'indem-

nité », dit Alexandre Royer, conseiller en affaires publiques du BAC.<sup>1</sup>

Voilà pourquoi la CITQ recommande à tous les exploitants de toutes les catégories d'établissements qu'elle classifie de prévenir leur assureur que leur établissement sert à des fins commerciales et de souscrire une assurance responsabilité civile d'au moins deux millions de dollars.



<sup>1</sup> Chrétien, Daniel, *Mon chalet, mes revenus*, L'actualité, février 2010, pp. 56 et 57



**Devenez la référence du Québec à vélo !**

Obtenez la Certification Bienvenue cyclistes!<sup>MD</sup> et devenez le premier choix des cyclistes en matière d'hébergement touristique.



Pour plus d'information :  
[bienvenuecyclistes@velo.qc.ca](mailto:bienvenuecyclistes@velo.qc.ca)  
[www.routeverte.com](http://www.routeverte.com)

