

# 2008

# RAPPORT D'ACTIVITÉS



Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

[www.citq.info](http://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](http://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  
Télécopie : 450 679-1489

[www.citq.info](http://www.citq.info)    [info@citq.qc.ca](mailto: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, 2009

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

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
Classification de l'hébergement touristique .....	8
Classification et certification des marinas.....	11
Relations avec les exploitants et administration .....	12
Communications et développement.....	14
Établissements classifiés par la CITQ et leurs panonceaux .....	18

# CONSEIL D'ADMINISTRATION 2008

AU 30 NOVEMBRE 2008, LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CITQ ÉTAIT COMPOSÉ DES PERSONNES SUIVANTES :



Natasha Desbiens



Lyne Landry



Dominique Lapointe



Jean-Guy Girard



Pierre Cartier



Joanne Côté



Paloma Fernandez



Michèle Fournier



Marco Gendreau



Daniel Guay

## BUREAU DE DIRECTION

- **Natasha Desbiens**, présidente (Région de Québec)
- **Lyne Landry**, vice-présidente (Région de Québec)
- **Dominique Lapointe**, trésorière (Laurentides)
- **Jean-Guy Girard**, secrétaire (Saguenay–Lac-Saint-Jean)

## ADMINISTRATEURS

- **Pierre Cartier** (Lanaudière)
- **Joanne Côté** (Centre-du-Québec)
- **Paloma Fernandez** (Montréal)
- **Michèle Fournier** (Chaudière-Appalaches)
- **Linda Gallant** (Montérégie)
- **Marco Gendreau**, président sortant (Lanaudière)
- **Daniel Guay** (Charlevoix)

## 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 villégiature de la station Mont-Tremblant
- Association des camps du Québec
- Association des gîtes de l'Outaouais
- Association des gîtes du Saguenay–Lac-Saint-Jean
- Association des gîtes touristiques Magog-Orford
- Association des hôteliers du Québec
- Association des hôtels du Grand Montréal
- Association des petits et moyens hôtels de Montréal
- Association des relais de santé du Québec
- Association des villages d'accueil du Québec
- Association hôtelière de la région de Québec
- Fédération des Agricotours du Québec
- Fédération des cégeps
- Gîtes et petites auberges Région Mont-Tremblant
- Hôtellerie Champêtre, auberges et hôtels du Québec
- Mouvement québécois des vacances familiales
- Auberge de jeunesse du Saint-Laurent

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



# MOT DE LA PRÉSIDENTE



2008 a été une année marquante dans la jeune histoire de la CITQ. C'est une année placée sous le signe du changement, mais aussi une année de rayonnement qui vient confirmer le rôle prépondérant que la CITQ entend jouer au sein de l'industrie touristique québécoise.

En 2008, mes collègues du conseil et moi-même apprenions avec satisfaction que le ministre du Tourisme avait entériné le changement majeur au programme de classification qui lui avait été soumis par la CITQ. Désormais, tous les établissements d'hébergement touristique classifiés par la Corporation seraient évalués sur une échelle de 0 à 5 étoiles et, dans le cas des gîtes, de 0 à 5 soleils.

Ce changement, qui fait suite à une vaste consultation menée auprès de nombreux exploitants et représentants de l'industrie, facilitera grandement la communication avec le public voyageur. Un sondage réalisé par la maison CROP, dont il est fait mention dans ce rapport, nous a révélé en effet que huit personnes sur dix considèrent la cote cinq étoiles comme une norme d'excellence universellement reconnue.

Parmi les bonnes nouvelles qui ont ponctué l'année 2008, on ne saurait passer sous silence également le prix international remporté par la CITQ, soit le prix spécial du jury Ulysse 2008, de la catégorie Innovation dans les organisations non gouvernementales, décerné par l'Organisation mondiale du tourisme. Cette distinction prestigieuse vient souligner de façon éclatante la recherche constante d'amélioration des services qu'offre la CITQ aux établissements qu'elle classe.

Enfin, du côté du conseil d'administration, mes collègues du conseil et moi-même avons tenu à exprimer notre reconnaissance envers M. Jean Authier dont le mandat a pris fin en 2008. Administrateur de la CITQ depuis sa fondation en 2001 et président du conseil de 2004 à 2006, M. Authier a apporté une contribution remarquable aux travaux du conseil et aussi à la mise sur pied de la CITQ.

Le succès de la CITQ repose sur le dévouement et les efforts d'un grand nombre d'intervenants. J'aimerais donc remercier ici la direction et le personnel de la CITQ, les administrateurs, les représentants des associations membres, nos clients, le ministère du Tourisme et l'Association maritime du Québec, nos partenaires ainsi que tous les exploitants d'établissements d'hébergement du Québec pour leur professionnalisme et leur collaboration de tous les instants.

C'est avec fierté que nous leur présentons ce rapport d'activités qui démontre, une fois de plus, que la CITQ se rapproche de plus en plus de sa vision : être la référence en matière de classification et de certification au Québec et ailleurs.

Natasha Desbiens



# ORGANIGRAMME

## 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 2008, qui a débuté le 1<sup>er</sup> décembre 2007 pour se terminer le 30 novembre 2008, a été non seulement un point tournant dans le programme de classification officielle, mais également une source de grande fierté pour la CITQ.

Fierté d'abord devant le travail accompli par toute l'équipe de la CITQ qui, en 2008, a dû mettre les bouchées doubles. Au cours de cette année, l'équipe de la CITQ a réalisé avec succès sa tournée de classification et de certification de 3008 établissements d'hébergement, de 13 marinas et de 14 éco-marinas à travers tout le Québec, y inclus au Nord-du-Québec. Cette tournée a permis également l'application des nouveaux critères de classification des établissements hôteliers et des gîtes qui avait été entérinés par le ministre du Tourisme en 2007.

En 2008, la CITQ s'est de plus préparée activement à mettre en application pour le début de 2009 les nouveaux critères de classification des résidences de tourisme, des centres de vacances, des auberges de jeunesse, des établissements d'enseignement et des villages d'accueil, qui seront désormais classifiés sur une échelle de 0 à 5 étoiles.

Pour ce faire, la CITQ a dû procéder, tout au long de l'automne 2008, à l'édition de cinq nouveaux guides de classification, à l'informatisation de cinq nouvelles grilles d'évaluation, à la formation du personnel et à la production de plusieurs outils de communication. Le directeur de la classification et moi-même avons en outre tenu de nombreuses séances d'information dans différentes régions du Québec qui ont attiré plus de 430 exploitants. J'aimerais d'ailleurs remercier tous ceux qui ont participé à ces rencontres qui ont donné lieu à des échanges intéressants.

Enfin, en 2008, le prix spécial du jury Ulysse décerné à la CITQ par l'Organisation mondiale du tourisme est venu couronner des années d'efforts pendant lesquelles la CITQ s'est appliquée à offrir une valeur ajoutée aux programmes de classification qui lui ont été confiés. L'entente avec le Centre mondial d'Excellence des Destinations, signée en mars 2008, est venue pour sa part confirmer que la CITQ s'est acquis un savoir-faire exportable et applicable à d'autres domaines d'activités.

L'avenir s'annonce d'ailleurs prometteur à cet égard. En 2008, d'importants projets d'entente de service ont été discutés avec différents partenaires et des annonces seront sans doute à l'ordre du jour en 2009. Forte de cet appui et du professionnalisme de son équipe, la CITQ entreprend donc le prochain exercice avec confiance et tient à remercier tous ceux et celles qui, de près ou de loin, contribuent à son succès.



Michel Rheault



## CHANGEMENT MAJEUR AU PROGRAMME DE CLASSIFICATION

Dans un arrêté ministériel publié le 11 juin 2008, le ministre du Tourisme a annoncé que les résidences de tourisme, les centres de vacances, les villages d'accueil, les auberges de jeunesse et les établissements d'enseignement seraient désormais classifiés sur une échelle de 0 à 5 étoiles. Rappelons que les trois premières catégories mentionnées précédemment étaient évaluées sur une échelle de 0 à 4 étoiles et les deux autres, sur une échelle de 0 à 3 étoiles.

Cette modification au programme de classification officielle fait suite à une vaste consultation menée auprès du milieu de l'hébergement et du public voyageur.

## TOURNÉE 2008

Entre le 1<sup>er</sup> décembre 2007 et le 30 novembre 2008, l'équipe de la CITQ a effectué et traité 3008 visites de classification de sept catégories d'établissements dans les 22 régions touristiques du Québec. Différents motifs sont à l'origine de ces visites.

### Renouvellement

Tout établissement détenant une attestation de classification doit être revisité 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.

### Ouverture

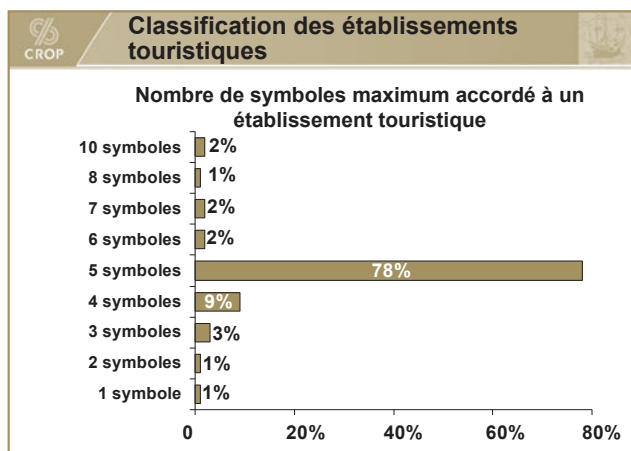
Tout établissement qui ouvre ou est rouvert doit être visité afin d'obtenir son attestation de classification.

### Cession

Tout établissement qui change de main doit être revisité. L'acheteur a cependant droit au maintien temporaire de l'attestation de classification détenue par le vendeur.

### Changement de catégorie

Tout établissement qui change de catégorie, passant par exemple de gîte à établissement hôtelier, doit être revisité. Les critères propres à sa nouvelle catégorie seront appliqués.



Un sondage réalisé en 2005 par le Centre de recherche sur l'opinion publique (CROP) auprès d'utilisateurs d'établissements d'hébergement touristique a révélé que près de huit répondants sur dix croient que la cote maximale qui devrait être accordée à un établissement touristique est de cinq symboles (étoiles).

## Établissements d'hébergement touristique en exploitation au 1<sup>er</sup> décembre 2008

CATÉGORIES	NIVEAUX DE CLASSIFICATION (ÉTOILES OU SOLEILS*)							
	EC	0	1	2	3	4	5	Total
<b>Établissements hôteliers</b>	26	18	314	761	579	234	20	<b>1952</b>
<b>*Gîtes</b>	33	0	7	126	782	558	21	<b>1527</b>
<b>Résidences de tourisme</b>	65	1	58	362	1205	349	~	<b>2040</b>
<b>Centres de vacances</b>	9	1	12	58	128	48	~	<b>256</b>
<b>Villages d'accueil</b>	1	0	1	1	7	3	~	<b>13</b>
<b>Auberges de jeunesse</b>	2	0	7	23	21	~	~	<b>53</b>
<b>Établissements d'enseignement</b>	0	0	1	19	11	~	~	<b>31</b>
<b>Total</b>								<b>5872</b>

~ = Niveau inexistant dans cette catégorie

EC = En attente d'une classification

Source : Nos calculs, à partir de la banque de données du ministère du Tourisme au 1<sup>er</sup> décembre 2008.



## Visite intérimaire

Visite autre que celle exigée par la loi à tous les deux ans et faite à la demande expresse de l'exploitant, à la suite d'améliorations importantes susceptibles de changer le niveau de classification de son établissement. La visite intérimaire est aux frais de l'exploitant.

## Modification aux unités

Tout établissement dont le nombre de chambres, de lits, d'appartements, de maisons ou de chalets offerts aux visiteurs a été modifié considérablement doit être revisité afin de vérifier si le niveau de classification a pu être affecté par l'ajout ou le retrait d'unités locatives.

## Vérification de la classification

Tout établissement en voie d'obtenir la cote maximale de 5 étoiles ou 5 soleils fait systématiquement l'objet d'une visite par un second classificateur avant l'attribution du résultat.

## Révision de la classification

Visite effectuée à la demande d'un exploitant désirant interjeter appel du résultat de sa classification, selon une procédure bien établie prévoyant notamment la constitution d'un comité de révision indépendant. Les exploitants ayant demandé une visite de révision en 2008 ont accepté le résultat de cette visite et renoncé à être entendus par un comité de révision.

## Visites de classification de l'hébergement touristique effectuées en 2008

## Scénarisation

Visite effectuée pour venir en aide aux exploitants désireux d'améliorer ou de consolider un résultat de classification. La visite de scénarisation est faite à la demande et aux frais de l'exploitant.



En 2008, la CITQ et le ministère du Tourisme ont mené une mission conjointe de classification et d'étude dans le Nord-du-Québec. De gauche à droite, Pierre Dionne, directeur des relations avec les exploitants de la CITQ, Michel Rheault, directeur général de la CITQ, et Théodore Carier, directeur de la qualité et des services touristiques du ministère du Tourisme.

RÉGION TOURISTIQUE	RENOUVELLEMENT	OUVERTURE*	CESSION	CHANGEMENT DE CATÉGORIE	VISITE INTÉrimAIRE	MODIFICATION AUX UNITÉS	VÉRIFICATION	RÉVISION	SCÉNARISATION	TOTAL
Abitibi-Témiscamingue	34	6	2	2	0	0	0	0	0	44
Baie-James	12	0	1	0	0	0	0	0	0	13
Bas-Saint-Laurent	115	18	3	1	1	0	0	1	0	139
Cantons-de-l'Est	191	59	18	3	1	2	0	0	3	277
Centre-du-Québec	47	6	4	0	0	0	1	0	1	59
Charlevoix	144	55	7	2	3	0	1	0	0	212
Chaudière-Appalaches	109	30	7	2	0	0	0	0	0	148
Duplessis	49	7	3	1	0	0	0	0	0	60
Eeyou Istchee	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Gaspésie	168	41	7	2	0	0	0	0	1	219
Îles-de-la-Madeleine	167	16	1	0	1	0	2	0	0	187
Lanaudière	74	32	6	1	0	0	1	0	0	114
Laurentides	242	70	17	2	2	0	1	0	0	334
Laval	12	1	1	0	0	0	0	0	0	14
Manicouagan	63	10	0	1	0	0	0	0	0	74
Mauricie	89	15	6	0	0	1	0	0	0	111
Montérégie	99	11	4	1	0	0	0	0	0	115
Montréal	206	25	11	2	0	3	0	0	1	248
Nunavik	12	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Outaouais	72	15	7	0	0	0	0	0	0	94
Québec	298	44	17	4	0	1	2	1	1	368
Saguenay-Lac-Saint-Jean	105	41	8	3	0	1	0	0	0	158
<b>Total</b>	<b>2316</b>	<b>502</b>	<b>130</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>3008</b>

\* Nouvel établissement assujéti, réouverture par le même exploitant, réouverture par un autre exploitant, établissement nouvellement assujéti et reprise d'un projet abandonné



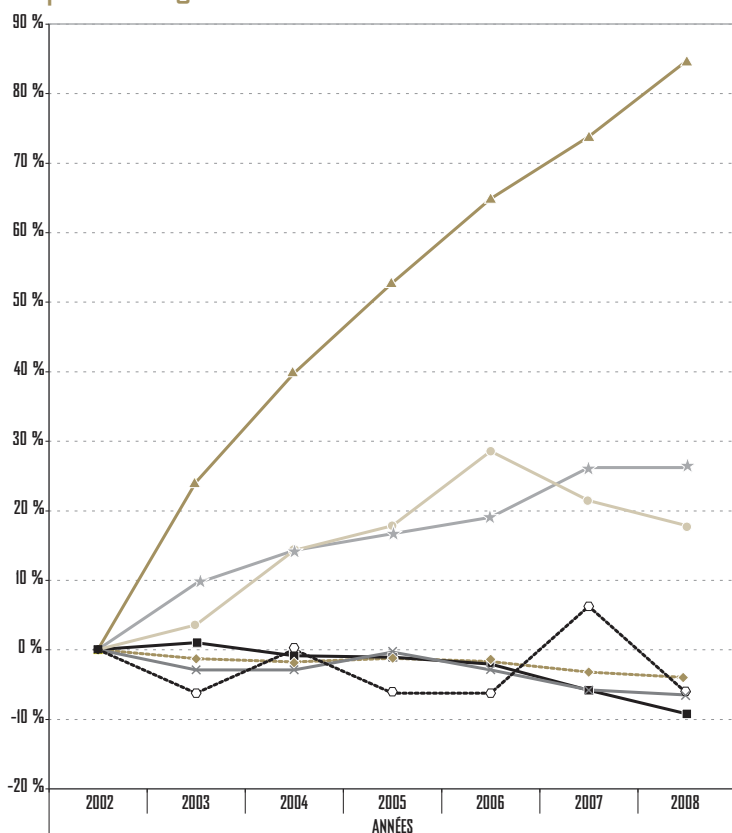
## ÉVOLUTION DE L'OFFRE D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE 2002-2008

Depuis l'entrée en vigueur de la classification officielle en décembre 2001, le parc d'hébergement touristique du Québec n'a cessé d'évoluer, tant en termes de nombre d'établissements qu'en termes de nombre d'unités d'hébergement offertes dans ces établissements.

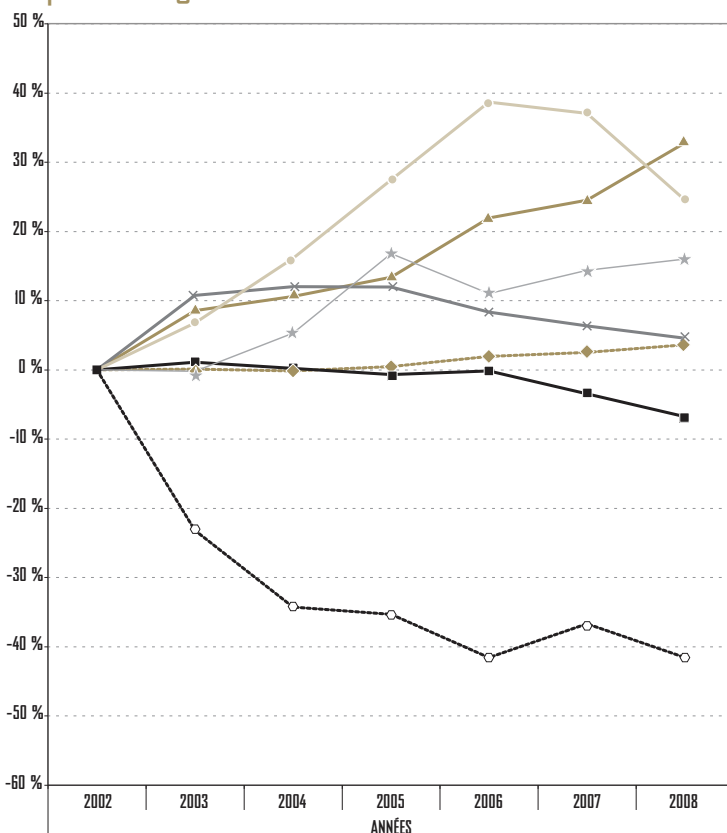
Comme le démontrent les tableaux suivants :

- les résidences de tourisme, auberges de jeunesse et établissements d'enseignement enregistrent une hausse, tant dans le nombre d'établissements que dans celui des unités ;
- les établissements hôteliers et centres de vacances enregistrent une hausse du nombre d'unités malgré une baisse du nombre d'établissements ;
- les gîtes et villages d'accueil enregistrent une baisse, tant dans le nombre d'établissements que dans celui des unités.

### Évolution du nombre d'établissements, par catégorie



### Évolution du nombre d'unités d'hébergement, par catégorie



- ◆— Établissements hôteliers
- Gîtes
- ▲— Résidences de tourisme
- ×— Centres de vacances
- ★— Auberges de jeunesse
- Établissements d'enseignement
- Villages d'accueil

\* Source : Nos calculs, à partir de la banque de données du ministère du Tourisme au 1<sup>er</sup> septembre de chaque année.



La CITQ effectuée, depuis 2006, la classification des marinas et, depuis 2007, la certification Éco-marina pour le compte de l'Association maritime du Québec (AMQ). En 2008, 13 marinas supplémentaires ont joint les rangs des marinas classifiées, portant le nombre total à 38, tandis que 14 marinas se sont ajoutées au programme Éco-marina, portant le nombre total à 25.

## LES CRITÈRES DE CLASSIFICATION DES MARINAS BIENTÔT RÉVISÉS



En 2008, l'AMQ a amorcé un processus de révision de son programme de classification. Plusieurs critères portant notamment sur la sécurité sont étudiés à l'heure actuelle par les membres du comité consultatif mis sur pied à cet effet, auquel la CITQ participe activement. 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.

## LA CERTIFICATION ÉCO-MARINA, UN SUCCÈS



En 2008, la certification Éco-marina a connu un essor remarquable qui devrait se traduire par des améliorations sensibles des pratiques environnementales, un objectif qui a présidé à l'implantation de ce programme par l'AMQ. Le programme 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 Éco-marinas sont évaluées sur une échelle de 0 à 5 éco-gouttes.

## Marinas classifiées et éco-marinas en exploitation au 1<sup>er</sup> décembre 2008

MARINA	ANCRÉS D'OR ⚓	ÉCOGOUTTES 💧
CAPTAINERIE DE L'ÉMERAUDE	4	1
CLUB DE VOILE GRANDE RIVIÈRE		2
CLUB NAUTIQUE DE CHANDLER	3	2
CLUB NAUTIQUE DE RIVIÈRE-DU-LOUP	3	2
CLUB NAUTIQUE DEUX-MONTAGNES	4	3
CLUB NAUTIQUE FORILLON	3	
CLUB NAUTIQUE JACQUES-CARTIER DE GASPÉ	4	
CLUB NAUTIQUE ROBERVAL	4	2
GROUPE PERFORMANCE MARINE – SUCCURSALE SAINT-JEAN	3	
LE NAUTIQUE SAINT-JEAN	4	
MARINA AUDET	3	
MARINA CAMPING PARC BELLERIVE INC.	4	
MARINA DE BATISCAN	3	
MARINA DE RIMOUSKI-EST	4	2
MARINA DE TADOUSSAC	3	1
MARINA DE TROIS-RIVIÈRES	4	2
MARINA D'OKA	3	2
MARINA FORTIN	4	2
MARINA GAGNON & FILS	4	2
MARINA GOSSELIN	4	3
MARINA KITCHISSIPI DE GATINEAU	4	2
MARINA LA BAIE	3	2
MARINA LAC-MÉGANTIC	3	3
MARINA LA HALTE DES 103 ÎLES	3	
MARINA LE REFUGE (GROUPE PERFORMANCE MARINE SAINT-PAUL)	3	2
MARINA PORT DE QUÉBEC	4	
MARINA SABREVOIS	3	
MARINA SAINT-MATHIAS	3	2
MARINA VALLEYFIELD	4	
PARC NAUTIQUE CONTRECOEUR	3	2
PARC NAUTIQUE DE LÉVY (1984) INC.	4	3
PORT DE PLAISANCE DE LACHINE	4	
PORT DE PLAISANCE RÉAL-BOUVIER (SOGERIVE)	5	3
PORT DE REFUGE CAP-À-L'AIGLE	3	2
PORT D'ESCALE DES QUAIS DU VIEUX-PORT DE MONTRÉAL	3	
SOCIÉTÉ RÉCRÉOTOURISTIQUE DE SHIPSHAW	3	2
YACHT CLUB MONTRÉAL	4	
YACHT CLUB DE QUÉBEC	4	2
YACHT CLUB POINTE-AUX-ANGLAIS	4	2

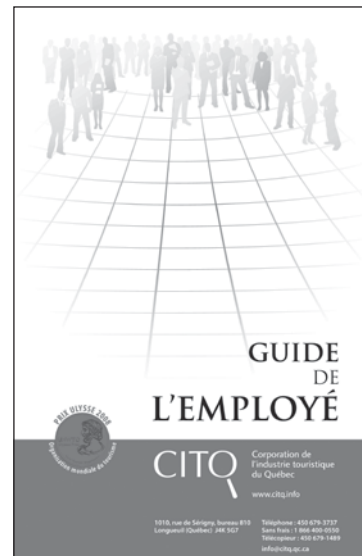


# RELATIONS AVEC LES EXPLOITANTS ET

## LANCEMENT D'UN GUIDE DE L'EMPLOYÉ

Dans le but d'offrir à ses employés une information uniforme tout en facilitant leur intégration, la CITQ a lancé à l'automne 2008 son tout nouveau Guide de l'employé. Présenté dans le cadre d'une session de formation réunissant tout le personnel, le Guide de l'employé de la CITQ explique, dans un langage clair, les grands principes de gestion, les principales conditions de travail ainsi que les procédures en vigueur à la CITQ.

À l'occasion de ce lancement, le directeur général de la CITQ, M. Michel Rheault, a souligné l'importance de bien comprendre les diverses règles de la CITQ et d'y adhérer pleinement si l'on veut assurer le bon fonctionnement de l'équipe. Il a de plus ajouté que, grâce au professionnalisme et au dévouement de ses employés, la CITQ a su devenir, en quelques années seulement, l'organisme de référence en matière de classification et de certification au Québec.



**Faites appel  
à nos services  
de scénarisation**  
et nous vous aiderons à  
atteindre vos objectifs  
de classification !

**CITQ** Corporation de l'industrie touristique du Québec  
www.citq.info

## LE SERVICE DE SCÉNARISATION, DE PLUS EN PLUS PRISÉ

Après l'avoir testé avec succès en 2007, la CITQ a lancé officiellement en 2008 son service de scénarisation qui s'est gagné, au cours de cette année, la faveur de plusieurs gestionnaires et exploitants d'établissements d'hébergement. Mettant à profit un logiciel spécialement conçu à cet effet, les agents de la Direction des relations avec les exploitants ont réalisé en 2008 pas moins de 37 scénarios, dont vingt destinés à des établissements hôteliers, dix à des résidences de tourisme et sept à des gîtes.

Le service de scénarisation de la CITQ s'adresse à tous les exploitants, promoteurs et gestionnaires de projets songeant à rénover ou à ouvrir un établissement ou encore à consolider un résultat de classification. Il vise à aider ces derniers à atteindre le résultat de classification espéré et à mieux cibler leurs investissements en fonction du résultat de classification recherché.

# ADMINISTRATION

## INFORMATISATION DE CINQ NOUVELLES GRILLES DE CLASSIFICATION

Au cours de l'année 2008, la CITQ a procédé à l'informatisation de cinq nouvelles grilles de classification fondées sur une toute nouvelle échelle d'évaluation qui, pour certaines catégories d'établissements, est passée de 5 à 6 niveaux et, dans d'autres, de 4 à 6 niveaux. Pour l'aider dans cette tâche, la CITQ a retenu les services d'un architecte de système informatique qui a veillé notamment à cerner avec exactitude les besoins, rédiger un cahier des charges détaillé pour les fournisseurs de services informatiques, élaborer une stratégie d'essais, effectuer les tests appropriés, documenter et corriger toutes les anomalies détectées lors des essais.

Dès les débuts de la classification officielle, la CITQ a muni tous ses classificateurs d'ordinateurs portables. L'« ardoise électronique », comme on l'appelle, donne au classificateur un accès instantané au dossier à jour de l'établissement visité et à la grille de classification appropriée. Son évaluation de chaque critère de classification est consignée directement dans l'ardoise qui compilera ensuite le résultat final, simplifiant le processus et minimisant les erreurs de calcul.



*Édith Carbonneau, classificatrice de la CITQ, lors d'une séance de formation sur les nouvelles grilles de classification des résidences de tourisme dans un établissement du centre-ville de Montréal.*



*Les classificateurs de la CITQ consignent directement les résultats de leur visite dans une ardoise électronique qui transmet ensuite toute l'information à la banque de données de la CITQ.*

En branchant son ardoise sur une connexion Internet sécurisée, le classificateur peut ensuite transmettre l'information, assurant un traitement rapide et la mise à jour continue de la banque de données ministérielle sur les établissements, sans parler des économies de papier considérables que cela permet.

## CINQ NOUVELLES GRILLES DE CLASSIFICATION À MAÎTRISER

Maîtriser cinq nouvelles grilles de classification constitue sans aucun doute un défi important que l'équipe de la CITQ a dû relever en 2008. Plusieurs séances de formation ont été mises sur pied afin que tous soient prêts à mettre en marche, dès le début de 2009, la nouvelle classification adoptée pour les résidences de tourisme, les centres de vacances, les auberges de jeunesse, les établissements d'enseignement et les villages d'accueil.

L'équipe des classificateurs et les agents de relations avec les exploitants perfectionnent sans cesse leur formation afin de maintenir leurs connaissances à la fine pointe de l'industrie. Visites industrielles et conférences d'experts constituent quelques-uns des moyens retenus pour y arriver. Des rencontres fréquentes et des visites de classification effectuées en groupe permettent par ailleurs d'harmoniser l'application des critères de classification.



## LA CITQ REMPORTE UN PRIX INTERNATIONAL

Le 28 mai 2008, la CITQ annonçait qu'elle avait remporté le prix spécial du jury de la catégorie Innovation dans les organisations non gouvernementales des prix Ulysse 2008, décernés par l'Organisation mondiale du tourisme.



Dans un communiqué émis pour l'occasion, M. Raymond Bachand, alors ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation et ministre du Tourisme, s'est dit très fier de constater que son mandataire pour la classification ait obtenu cette reconnaissance internationale qui met en valeur ses compétences et son expertise. « Cet honneur rejaillit par conséquent sur toute l'industrie touristique », a-t-il affirmé.

La présidente du conseil de la CITQ, M<sup>me</sup> Natasha Desbiens, a déclaré de son côté que : « Si la CITQ a mérité une telle reconnaissance, c'est d'abord et avant tout parce qu'elle est un exemple remarquable de partenariat public-privé réussi et qu'elle a su outrepasser son mandat de classificateur en offrant aux exploitants des services visant à rehausser la qualité de l'hébergement touristique du Québec. »

Outre le ministre Bachand, trois autres personnalités ont appuyé la candidature de la CITQ au prix Ulysse 2008 de l'OMT : M. André Vallerand, président du Centre mondial d'Excellence des Destinations, M<sup>me</sup> Chantal Péan, vice-présidente principale des Affaires générales et secrétaire générale de la Commission canadienne du tourisme, et M. Charles Lapointe, président-directeur général de Tourisme Montréal.



*M<sup>me</sup> Natasha Desbiens, présidente du conseil de la CITQ et M. Michel Rheault, directeur général de la CITQ, présentant le prix Ulysse 2008 remporté par la CITQ.*

## PRÉSENTATIONS VIRTUELLES, UNE PREMIÈRE À LA CITQ

Dans le cadre de sa campagne d'information sur les nouvelles grilles de classification, la CITQ a tenté une toute nouvelle expérience qui s'est avérée très prometteuse. Le tiers des exploitants d'auberges de jeunesse et d'établissements d'enseignement ont assisté à une présentation virtuelle de leur nouvelle grille de classification respective, transmise par Internet.

Animée par le directeur général de la CITQ, M. Michel Rheault, ces séances d'information virtuelles ont donné lieu à des échanges intéressants entre le présentateur et les participants. Devant le succès obtenu et les économies qu'elle génère, la CITQ compte répéter cette expérience qui permet aux exploitants de toutes les régions du Québec de bénéficier de la même information, au même moment et sans avoir à se déplacer.



# ET DÉVELOPPEMENT



M. André Vallerand, à gauche, président du CED et M. Marco Gendreau, président sortant de la CITQ, paraphant le protocole d'entente entre les deux organismes.

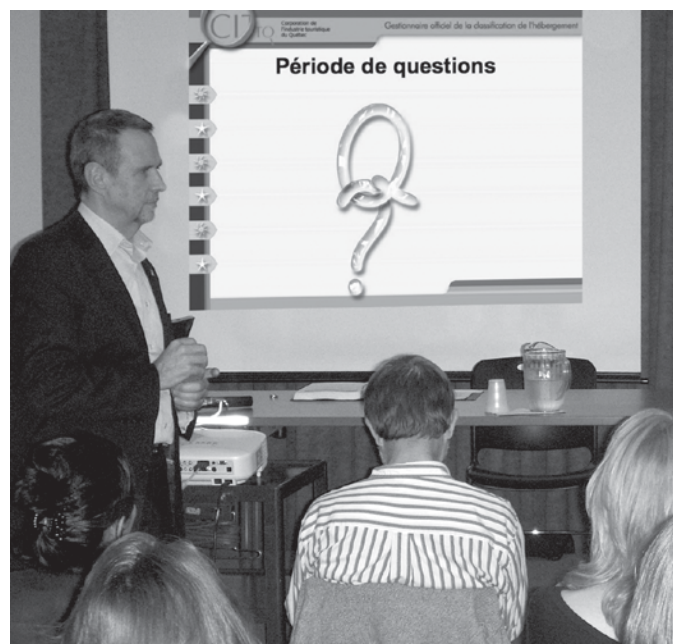
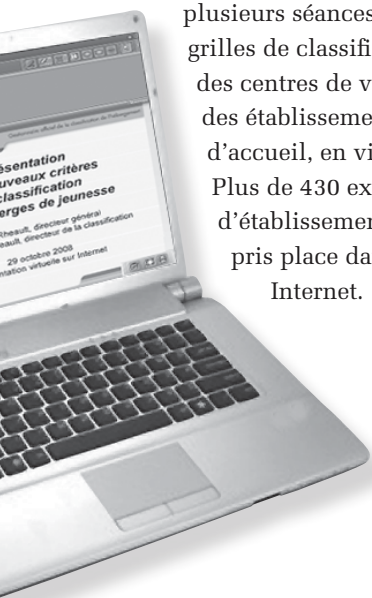
## ENTENTE AVEC LE CED

Dans le cadre de son assemblée annuelle en mars 2008, la CITQ a procédé à la signature d'une entente avec le Centre mondial d'Excellence des Destinations (CED). Selon les termes de cette entente, le CED s'est engagé à référer à la CITQ tout client qui désire donner suite aux recommandations du CED dans les domaines de compétence de la CITQ.

Le CED est un organisme sans but lucratif voué à la recherche et à la création d'outils visant à soutenir le développement touristique durable des destinations à travers le monde. Organisme officiel de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) fondée sous les auspices de l'ONU, le CED constitue un tremplin exceptionnel pour exporter le savoir-faire de la CITQ.

## LES NOUVELLES GRILLES DE CLASSIFICATION EN TOURNÉE

Tout au long de l'automne 2008, la CITQ a tenu plusieurs séances d'information sur les nouvelles grilles de classification des résidences de tourisme, des centres de vacances, des auberges de jeunesse, des établissements d'enseignement et des villages d'accueil, en vigueur à compter de février 2009. Plus de 430 exploitants de ces diverses catégories d'établissements ont assisté à ces séances qui ont pris place dans plusieurs régions du Québec et via Internet.



M. Michel Rheault, directeur général de la CITQ, animant une séance d'information sur la nouvelle grille de classification des résidences de tourisme à Montréal.

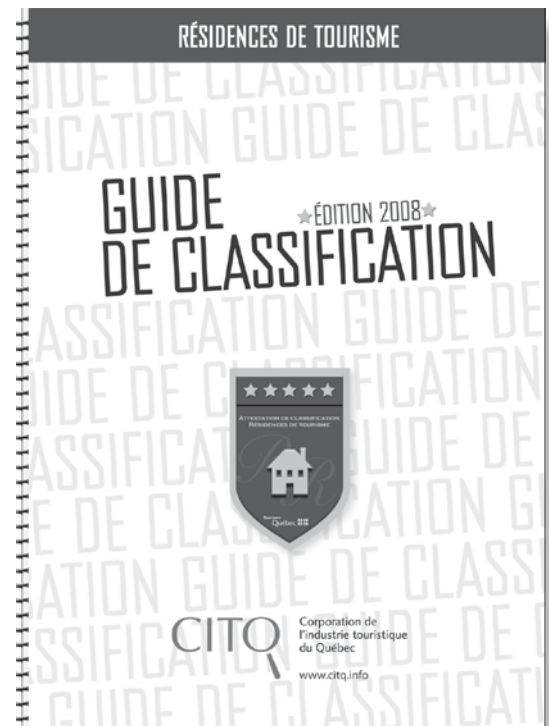


## NOS PUBLICATIONS

### Guides de classification

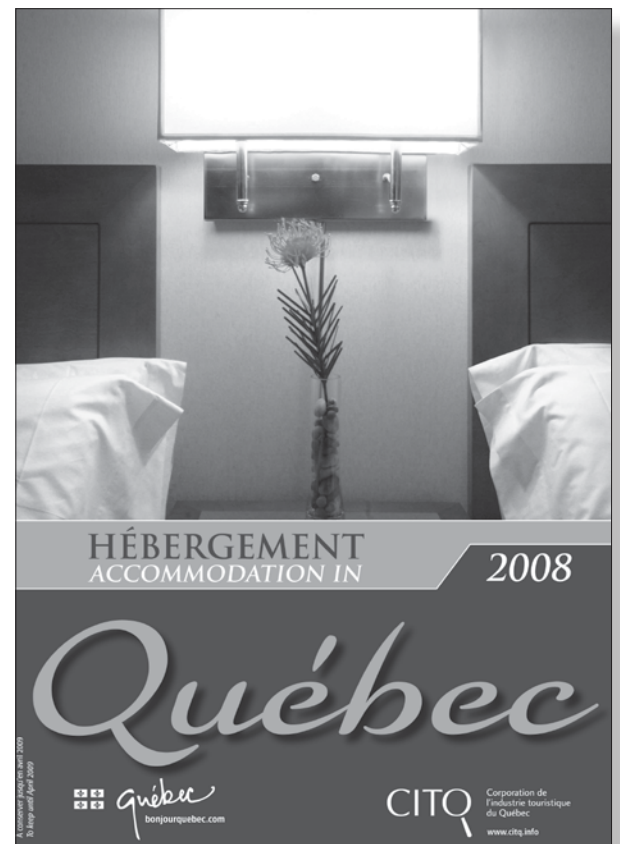
En 2008, la CITQ a édité ses nouveaux guides de classification des résidences de tourisme, des centres de vacances, des auberges de jeunesse, des établissements d'enseignement et des villages d'accueil. Les nouveaux guides de la CITQ ont été entièrement revus afin d'en faciliter la consultation et la compréhension. Près de 2400 guides ont été expédiés aux exploitants de ces catégories d'établissements en 2008, accompagnés d'une édition spéciale du bulletin « info CITQ » présentant les principaux changements apportés aux guides de classification.

# COMMUNICATIONS



### Hébergement Québec

Qualifié de « bible de l'hébergement touristique du Québec », le répertoire annuel, Hébergement Québec, édité par la CITQ, est distribué dans le réseau des bureaux d'information touristique du Québec. La version électronique du répertoire offerte au [www.citq.info/hebergement](http://www.citq.info/hebergement) figure parmi les documents les plus téléchargés de ce site.







# ÉTABLISSEMENTS CLASSIFIÉS PAR LA CITQ ET LEUR PANONCEAUX

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 classification illustré par des étoiles ou, pour les gîtes seulement, des soleils.

Dans le cas des marinas, le panonceau indique le niveau de classification illustré par des ancres d'or tandis que celui des Éco-marinas indique le degré de certification illustré par les écogouttes.



## ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS

Établissements offrant de l'hébergement dans un ou plusieurs immeubles adjacents constituant un ensemble.  
*Classifiés sur une échelle de 0 à 5 étoiles*



## 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.  
*Classifiés sur une échelle de 0 à 5 soleils*



## RÉSIDENCES DE TOURISME

Chalets, appartements ou maisons meublés qui comprennent obligatoirement une cuisinette et une ou plusieurs chambres.  
*Classifiées sur une échelle de 0 à 4 étoiles\**



## CENTRES DE VACANCES

Établissements offrant l'hébergement, la restauration ou la possibilité de cuisiner soi-même, de l'animation et des équipements de loisir.  
*Classifiés sur une échelle de 0 à 4 étoiles\**



## 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.  
*Classifiés sur une échelle de 0 à 4 étoiles\**



## 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.  
*Classifiées sur une échelle de 0 à 3 étoiles\**



## ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT

Établissements qui mettent à la disposition des visiteurs les chambres habituellement destinées aux étudiants résidents.  
*Classifiés sur une échelle de 0 à 3 étoiles\**

\* Classifiés(es) sur une échelle de 0 à 5 étoiles à compter de février 2009.



## ÉCO-MARINAS

*Certifiées sur une échelle de 0 à 5 écogouttes*



## MARINAS

Ports de plaisance où sont amarrés voiliers et bateaux et offrant divers services.  
*Classifiées sur une échelle de 0 à 5 ancres d'or*





Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

[www.citq.info](http://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  
Télécopie : 450 679-1489

[www.citq.info](http://www.citq.info)      [info@citq.qc.ca](mailto:info@citq.qc.ca)