

la nouvelle loi

sur les établissements d'hébergement touristique

juillet 2002

L'opération classification est lancée !

L'opération de classification des établissements d'hébergement touristique québécois a été lancée à Québec le 7 mai dernier par le ministre responsable de la Jeunesse, du Tourisme, du Loisir et du Sport, et ministre responsable de la Faune et des Parcs, M. Richard Legendre.

Les conseillers en classification de la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) parcourent actuellement le Québec pour classer les établissements d'hébergement.

D'ici la fin de l'année, 4 000 établissements d'hébergement québécois, soit plus de 80 % des établissements hôteliers, gîtes, résidences de tourisme, auberges de jeunesse, villages d'accueil, centres de vacances et établissements d'enseignement, afficheront leur nouveau panonceau de classification. La classification des établissements de camping est prévue en 2003.

Rappelons qu'en vertu de la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique*, les propriétaires d'établissements doivent maintenant détenir une attestation de classification et afficher à l'extérieur de leurs établissements le nouveau panonceau faisant état de cette classification.

L'élaboration, la gestion et l'implantation du nouveau programme de classification ont été confiées à la CITQ, organisme à but non-lucratif, qui regroupe les principales associations d'hébergement du Québec.



Photo: Reynald Lavigne

Le ministre Richard Legendre a procédé au lancement du nouveau programme de classification au *Château Laurier* de Québec, en présence de M. Alain Girard, directeur général de cet établissement, et M. Jacques Veillette, président de la CITQ et propriétaire du gîte *L'Étoile-de-mer*. M. Legendre a profité de l'occasion pour remettre officiellement à M. Girard le nouveau panonceau de classification 4 étoiles du *Château Laurier* et à M. Veillette, le nouveau panonceau 4 soleils pour *L'Étoile-de-mer*.

Étoile et soleil

Symboles de qualité reconnus

Symbole international de qualité, l'étoile sera utilisée pour la classification des établissements hôteliers, des résidences de tourisme (chalet, condominium), des centres de vacances, des villages d'accueil, des campings, des auberges de jeunesse et des établissements d'enseignement. Les gîtes conserveront le soleil, symbole qu'ils utilisent depuis déjà trois ans.

Consommateurs et représentants de l'industrie consultés

Le choix des symboles de classification ainsi que le visuel de chacun des panoneaux ont fait l'objet d'une consultation structurée auprès des consommateurs et des représentants de l'industrie de l'hébergement. Les commentaires et les suggestions de touristes québécois et de l'étranger ont d'abord été recueillis dans le cadre de groupes de discussions et ont ensuite été soumis aux représentants des différentes associations d'établissements d'hébergement. Leurs commentaires ont permis de statuer sur les symboles de classification et les concepts de panoneaux qui seront dorénavant utilisés.

Des *panoneaux* de classification distinctifs

Voici le panoneau de classification propre à chacune des catégories d'établissement.



Une *classification* conçue par l'industrie touristique

Les critères de classification ont été élaborés en collaboration avec les représentants des associations d'établissements d'hébergement. Ces critères ont été validés auprès de plusieurs propriétaires d'établissements d'hébergement et approuvés par les membres du conseil d'administration de la CITO.

La classification a été déterminée selon un système de pointage qui fait référence aux différentes caractéristiques des établissements d'hébergement (extérieur de l'édifice, installations sanitaires, commodités et services, etc.) tout en considérant les particularités de chacune des catégories.

Une classification qui reflète l'indice de *confort* et de *service* des établissements

Qu'il s'agisse d'étoiles ou de soleils, la classification des établissements se définit comme suit.

<p>Aucune étoile ou aucun soleil</p> <p>Établissement dont l'aménagement respecte les critères minimaux de classification.</p>	<p>1 étoile ou 1 soleil</p> <p>Établissement dont l'aménagement et les services sont conformes à un niveau de confort élémentaire.</p>	<p>2 étoiles ou 2 soleils</p> <p>Établissement de bon confort, doté d'un aménagement de bonne qualité, qui fournit quelques services et commodités.</p>														
<p>3 étoiles ou 3 soleils</p> <p>Établissement très confortable, doté d'un aménagement d'une qualité appréciable, qui offre plusieurs services et commodités.</p>	<p>4 étoiles ou 4 soleils</p> <p>Établissement de confort supérieur, doté d'un aménagement d'une qualité remarquable, qui offre un éventail de services et de commodités.</p>	<p>5 étoiles ou 5 soleils</p> <p>Établissement de confort exceptionnel, doté d'un aménagement haut de gamme, qui offre une multitude de services et de commodités.</p>														
<p>Niveaux de classification</p> <p>Pour chacune des catégories d'établissement, voici le plus haut niveau de classification qui puisse être atteint.</p> <table border="0"> <tbody> <tr> <td>Établissements hôteliers</td> <td>5 étoiles</td> </tr> <tr> <td>Gîtes</td> <td>5 soleils</td> </tr> <tr> <td>Résidences de tourisme</td> <td>4 étoiles</td> </tr> <tr> <td>Centres de vacances</td> <td>4 étoiles</td> </tr> <tr> <td>Villages d'accueil</td> <td>4 étoiles</td> </tr> <tr> <td>Auberges de jeunesse</td> <td>3 étoiles</td> </tr> <tr> <td>Établissements d'enseignement</td> <td>3 étoiles</td> </tr> </tbody> </table>			Établissements hôteliers	5 étoiles	Gîtes	5 soleils	Résidences de tourisme	4 étoiles	Centres de vacances	4 étoiles	Villages d'accueil	4 étoiles	Auberges de jeunesse	3 étoiles	Établissements d'enseignement	3 étoiles
Établissements hôteliers	5 étoiles															
Gîtes	5 soleils															
Résidences de tourisme	4 étoiles															
Centres de vacances	4 étoiles															
Villages d'accueil	4 étoiles															
Auberges de jeunesse	3 étoiles															
Établissements d'enseignement	3 étoiles															

Rappel

Pour obtenir votre *attestation* de classification

Si vous détenez déjà une classification pour votre établissement

- Vous devez remplir le formulaire ***Demande de classification*** que vous a transmis la CITQ afin d'officialiser la classification déjà attribuée à votre établissement* et le retourner avec votre paiement des frais annuels de classification.
- Si vous avez déjà rempli et transmis le formulaire ***Demande de classification*** à la CITQ avec le paiement des frais annuels de classification, vous recevrez sous peu le formulaire ***Demande d'attestation***. Vous devrez le signer et le transmettre à Tourisme Québec pour recevoir votre panneau de classification.

Si vous ne détenez pas de classification pour votre établissement

- Vous devez remplir le formulaire ***Demande de classification*** que vous a transmis la CITQ et le retourner avec votre paiement des frais annuels de classification. Un conseiller en classification de la CITQ communiquera ensuite avec vous pour prendre rendez-vous. Au cours de sa visite, il recueillera les renseignements nécessaires à la classification de votre établissement.
- La CITQ vous transmettra le résultat de la classification de votre établissement* ainsi que le formulaire ***Demande d'attestation***. Vous devrez signer ce formulaire et le retourner à Tourisme Québec pour recevoir votre panneau de classification.

* Si vous souhaitez que la classification de votre établissement soit révisée, vous devez communiquer avec la CITQ qui évaluera votre demande.

Calendrier des visites des conseillers en classification

Pour mener à bien cette opération de classification, la CITQ dispose d'une équipe de conseillers expérimentés composée de M^{me} Diane Racine et de MM. Alain Bernier, Jean-Marc Dreyfus, Jean-Louis Caumon et Jean-Luc Héroux. Ces conseillers parcourront le Québec jusqu'en décembre afin de recueillir les informations nécessaires à la classification des nouveaux établissements d'hébergement. Ils visiteront également les gîtes dont la dernière classification remonte à 1999.

Régions visitées	Dates	Conseillers
Abitibi - Témiscamingue	Juin	Jean-Louis Caumon
Bas-Saint-Laurent	Juin, juillet, août et septembre	Jean-Luc Héroux
Cantons-de-l'Est	Août, septembre, octobre et novembre	Jean-Luc Héroux Diane Racine
Centre-du-Québec	Mi-juillet à fin septembre	Diane Racine
Charlevoix	Septembre	Jean-Louis Caumon
Chaudière-Appalaches	Juin, juillet, août et septembre	Jean-Luc Héroux
Duplessis	Mi-juillet à début août	Jean-Louis Caumon
Gaspésie	Mi-juin à fin juillet	Alain Bernier Diane Racine
Îles-de-la-Madeleine	Juin et septembre	Alain Bernier Jean-Marc Dreyfus Diane Racine
Lanaudière	Juillet et août	Jean-Marc Dreyfus Jean-Luc Héroux
Laurentides	Mi-juin à fin octobre	Jean-Marc Dreyfus
Laval	Novembre	Jean-Marc Dreyfus Diane Racine
Manicouagan	Août	Alain Bernier
Mauricie	Juin, juillet, août et septembre	Jean-Luc Héroux
Montérégie	Novembre	Jean-Marc Dreyfus Diane Racine
Montréal	Novembre	Jean-Marc Dreyfus Diane Racine
Nord-du-Québec	Juillet	Jean-Louis Caumon
Outaouais	Août	Jean-Louis Caumon
Québec	Mi-octobre à mi-décembre	Jean-Louis Caumon Jean-Luc Héroux
Saguenay-Lac-Saint-Jean	Septembre et octobre	Alain Bernier

Pour tout *renseignement* supplémentaire...

Corporation de l'industrie
touristique du Québec
405, rue Sherbrooke Est, bureau 305
Montréal (Québec) H2L 1J9
Tél. : (514) 499-0550 ou 1 866 499-0550
Télec. : (514) 499-0323
Courriel : info@citq.qc.ca

Tourisme Québec
Direction de la qualité des services touristiques
900, boulevard René-Lévesque Est, Bureau 400
Québec (Québec) G1R 2B5
Tél. : (418) 643-2230 ou 1 800 463-5009
Télec. : (418) 646-6439

Le bulletin d'information
*La nouvelle loi sur les établissements
d'hébergement touristique*
est publié par Tourisme Québec
en collaboration avec la Corporation
de l'industrie touristique du Québec.

ISSN : 1705-4354
Gouvernement du Québec, 2002