

# info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 8 > NUMÉRO 4 > SEPTEMBRE 2011

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



En conformité avec son entente avec la ministre du Tourisme, la CITO entreprendra au cours des prochaines semaines la mise à jour des critères de classification des résidences de tourisme. Cette opération s'appuie sur une vaste consultation qui mettra à contribution des centaines d'exploitants,

des consommateurs et plusieurs acteurs de cette industrie, tant ici qu'à l'étranger.

Dans le cadre de cette consultation, la CITO a mené récemment un sondage auprès des exploitants et des consommateurs afin de connaître leur opinion sur certains

aspects de la classification des résidences de tourisme. En tout, 1034 exploitants et 305 consommateurs ont répondu à l'appel.

Consultez les pages intérieures pour en savoir davantage sur les résultats de ce sondage.

### Formation

TEXTE PUBLICITAIRE

## Le PAMT pour les préposés à l'entretien ménager : un programme d'apprentissage qui profite à tous !

Dans un contexte où les entreprises font face à des difficultés de recrutement et de rétention et où le besoin de main-d'œuvre qualifiée pour le poste de préposé à l'entretien ménager est criant, le programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) constitue une stratégie de développement des ressources humaines gagnante. Grâce à ce programme, l'employeur accède à des outils pour structurer l'apprentissage en entreprise et l'employé reçoit une formation reconnue **tout en travaillant**.

Concrètement, le PAMT permet à un employé (apprenti) de consolider ses compétences sous la supervision d'une personne expérimentée (compagnon) qui transmet son savoir-faire à partir d'une norme professionnelle reconnue par l'industrie. Le programme, qui se déroule **entièrement en entreprise**, a été élaboré et validé par des experts du métier. Il profitera également à l'employé qui pourra obtenir un certificat de qualification professionnelle émis par Emploi-Québec. Le PAMT est aussi disponible pour le métier de **cuisinier**.

Les entreprises qui participent au PAMT peuvent bénéficier **d'un crédit d'impôt remboursable** du gouvernement du Québec pour le temps consacré par l'apprenti et le compagnon à l'apprentissage. Ce crédit peut atteindre jusqu'à **9 360 \$** pour chaque apprenti et jusqu'à **12 480 \$** dans le cas d'une personne immigrante. Les organismes sans but lucratif peuvent avoir accès à un soutien financier\*.

Pour plus de détails, consultez la section *Apprentissage en milieu de travail* sur le site Web du CQRHT ([www.cqrht.qc.ca](http://www.cqrht.qc.ca)) ou venez assister à notre conférence lors de la Matinée RH le 22 septembre prochain ([www.matineerh.com](http://www.matineerh.com)).

\* Dans tous les cas, certaines conditions s'appliquent.

Sylvie Lamarche,  
CQRHT  
450 651-6111, poste 226

Commission  
des partenaires  
du marché du travail  
Québec

CQRHT  
Conseil québécois  
des ressources humaines  
en tourisme  
de la passion...  
et du métier !  
Comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme



## Le mot du directeur général

Comme c'est souvent le cas à la CITOQ, les défis à relever ne manqueront pas au cours des prochains mois.

### Résidences de tourisme

Parmi ceux-ci, un important processus de mise à jour des critères de classification des résidences de tourisme que nous prévoyons mener à terme d'ici la fin de cette année. Fondée sur une vaste consultation, cette mise à jour devra répondre aux attentes des consommateurs et des exploitants tout en s'inspirant de ce qui se fait ailleurs. L'internationalisation de nos normes qui figure parmi les recommandations du Comité performance chargé de soumettre à la ministre du Tourisme des pistes de développement de l'industrie touristique québécoise est un enjeu important dont nous devons tenir compte.

### Établissements hôteliers

C'est d'ailleurs animés du même esprit que nous avons soumis à la ministre du Tourisme des modifications aux critères de classification des établissements hôteliers. Celles-ci sont le fruit d'une intense consultation menée tant ici qu'à l'étranger. Dès leur mise en application souhaitée, nous devons mettre sur pied une importante campagne de communication et de soutien destinée aux exploitants. L'objectif visé est non seulement de bien faire comprendre les nouvelles orientations adoptées lors de cette mise à jour, mais également d'aider les exploitants à s'y ajuster.

### Modifications au règlement

Enfin, au cours des prochains mois, nous allons poursuivre notre tournée de rencontres avec les gestionnaires de résidences de tourisme qui exploitent plus d'une résidence. Le but de ces rencontres est d'expliquer clairement les modalités et les objectifs visés par les modifications apportées au Règlement sur les établissements d'hébergement touristique, entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier dernier. Ces modifications font en sorte qu'on ne peut plus inscrire sur la même attestation plusieurs établissements appartenant à des propriétaires différents ou situés à des adresses non contiguës. En liant l'attestation à l'établissement, le règlement actuel favorise ainsi une meilleure information du consommateur et une plus grande équité entre les exploitants des différentes catégories d'établissements.

Je profite d'ailleurs de l'occasion pour remercier les gestionnaires que nous avons déjà rencontrés pour leur accueil, la qualité de leur écoute et leur ouverture. Tout comme eux, nous plaçons et continuerons de placer au cœur de nos préoccupations la communication et le soutien afin que le programme de classification demeure un succès.

Michel Rheault

## SONDAGE SUR LA CL

Menés entre les 15 juin et 1<sup>er</sup> août auprès des exploitants et des consommateurs, les sondages de la CITOQ ont visé un double objectif :

- connaître l'ordre d'importance qui devrait être accordé aux sections de l'évaluation d'une résidence de tourisme, et ce, en fonction du milieu environnant (urbain ou villégiature) ;
- mesurer le taux de satisfaction à l'égard de la classification.

### Les consommateurs en accord avec le classement effectué par la CITOQ

Les sondages révèlent que 85 % des consommateurs ayant exprimé une opinion sur la classification estiment que le classement (nombre d'étoiles) attribué par la CITOQ reflète bien le niveau de confort et de qualité d'un établissement. Ce pourcentage passe à 64 % chez les exploitants.

### Chambre, cuisine/salle à manger et salle de bains au sommet de l'évaluation

Les données des sondages révèlent également que la chambre, la cuisine, la salle à manger et la salle de bains constituent, tant pour les consommateurs que pour les exploitants, les sections les plus importantes de l'évaluation d'une résidence de tourisme (voir le tableau de la page suivante).

### Données démographiques des répondants exploitants

- 52 % exploitent des résidences de tourisme classées 3 étoiles ;
- Près de 45 % exploitent dans les Laurentides, Charlevoix et les Cantons de l'est ;
- 91 % exploitent en milieu de villégiature ;
- 97 % reçoivent une clientèle d'agrément.

### Données démographiques des répondants consommateurs

- 70 % cherchent un établissement principalement dans Internet ;
- 60 % sont des femmes ;
- 52 % sont âgés entre 35 et 54 ans.

## COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

SERVICE DES  
RENSEIGNEMENTS

514 873-7061  
1 800 265-1414

Région de Montréal  
Ailleurs au Québec

www.cnt.gouv.qc.ca Abonnez-vous en ligne à notre liste d'envoi.

LA référence

pour des relations de travail  
justes et équilibrées

Commission  
des normes  
du travail

Québec



# CLASSIFICATION DES RÉSIDENCES DE TOURISME

Le tableau suivant indique l'ordre d'importance que les **exploitants** et les **consommateurs** ont accordé aux sections de l'évaluation d'une résidence de tourisme, selon que l'établissement se trouve en milieu urbain ou de villégiature (1 étant la plus importante et 6 la moins importante).

EXPLOITANTS		SECTIONS	CONSOMMATEURS	
Lieu de villégiature	Environnement urbain		Lieu de villégiature	Environnement urbain
6 <sup>e</sup>	6 <sup>e</sup>	<< Aménagements extérieurs >>	6 <sup>e</sup>	6 <sup>e</sup>
2 <sup>e</sup>	1 <sup>re</sup>	<< Chambre >>	1 <sup>re</sup>	1 <sup>re</sup>
1 <sup>re</sup>	2 <sup>e</sup>	<< Cuisine et salle à manger >>	2 <sup>e</sup>	3 <sup>e</sup>
3 <sup>e</sup>	3 <sup>e</sup>	<< Salle de bains >>	3 <sup>e</sup>	2 <sup>e</sup>
4 <sup>e</sup>	4 <sup>e</sup>	<< Salon >>	5 <sup>e</sup>	5 <sup>e</sup>
5 <sup>e</sup>	5 <sup>e</sup>	<< Services offerts >>	4 <sup>e</sup>	4 <sup>e</sup>

## DES PHOTOS DE VOTRE ÉTABLISSEMENT PUBLIÉES GRATUITEMENT SUR [bonjourquebec.com](http://bonjourquebec.com)



Au cours de prochains jours, la CITOQ, en collaboration avec [bonjourquebec.com](http://bonjourquebec.com), invitera les exploitants à effectuer la mise à jour annuelle des données sur leur établissement telles que les coordonnées, les prix, la liste des unités, etc.

Dans le cadre de cette opération, les exploitants seront également invités à publier gratuitement sur [bonjourquebec.com](http://bonjourquebec.com), ou à modifier si c'est déjà fait :

- un court texte descriptif de leur établissement ;
- jusqu'à six photos de celui-ci ;
- une brochure promotionnelle ;
- un coupon de réduction ; ★ NOUVEAU
- un lien vidéo. ★ NOUVEAU

Prière de prendre note toutefois que ce matériel ne peut être expédié par Internet. Un courriel ou une lettre indiquant la marche à suivre pour profiter de cette offre exceptionnelle seront expédiés sous peu à tous les exploitants.

## Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

### Rappel sur la responsabilité civile pour les résidences de tourisme et les gîtes

Nous notons depuis quelque temps que plusieurs propriétaires d'établissements de type résidences de tourisme et gîtes se croient à tort couverts à même leur police d'assurance habitation pour leurs activités commerciales. Il est important de mentionner que les polices d'assurance de type habitation comportent des exclusions en matière d'activités commerciales, incluant notamment la location à court terme. Nous retrouvons ces exclusions tant au chapitre des dommages biens, que pour la section responsabilité civile. Prenons l'exemple d'une situation où un incendie atteindrait un chalet loué : l'assureur n'étant pas informé de la location à court terme pourrait refuser de payer une perte en vertu de l'affectation non déclarée même si le dommage ne survient pas en période de location. Il en est de même si une personne occupant les lieux à titre de visiteur subissait un dommage corporel et intentait une poursuite contre le propriétaire. Dans ce cas, la défense du propriétaire, de même que l'indemnité s'il y a lieu, ne serait pas assumée par l'assureur. Il n'y a pas de secret : vos activités de location à court terme doivent être clairement indiquées à votre contrat d'assurance. Invesa offre depuis plus de 20 ans des produits d'assurance adaptés pour plusieurs types d'établissements d'hébergement tout en offrant une tarification des plus compétitives.

#### Nouvelle tendance en matière de vol

L'assurance nous réserve toujours quelques surprises. L'été 2011 n'y échappe pas. Nous avons été appelés à intervenir sur des dossiers de vol de spas extérieurs, principalement sur les lieux de chalets. Muni des équipements nécessaires, le spa rapidement vidé de son contenu et coupé de son alimentation électrique est placé dans un camion afin de se rendre à sa nouvelle destination. Il est de mise d'informer l'entourage d'une telle tendance. Les spas et piscines extérieurs peuvent être couverts pour de tels risques, mais doivent faire l'objet d'une assurance spécifique et indiqués au contrat.

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





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 • canots de chasseur • produits d'entretien des planchers • papier copie • piles

## LA CLASSIFICATION DES TERRAINS DE GOLF

# C'EST UN DÉPART !



Le 28 juin dernier, la CITQ débutait officiellement sa tournée de classification de nombreux terrains de golf du Québec. En date du 23 août dernier, 23 terrains de golf ont reçu la visite d'un classificateur de la CITQ, sur un total de 40 terrains inscrits au programme. On compte à l'heure actuelle :

- 4 terrains classés 3 étoiles ;
- 14 terrains classés 4 étoiles ;
- 1 terrain classé 5 étoiles ;
- 4 en attente de classement ;
- 17 en attente de visite.

Lancé à l'initiative de l'Association des terrains de golf du Québec (ATGQ), ce programme de classification volontaire est axé sur la qualité des installations et l'éventail des services offerts aux golfeurs. La CITQ est fière d'y avoir contribué et d'avoir pu ainsi démontrer que son expertise s'applique à tous les domaines d'activités se prêtant à la classification et à la certification.

## Réponses à vos questions :

### Est-ce qu'une attestation de classification est transférable lorsqu'un établissement est vendu ?

*Non* – Selon l'article 10 de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique : « Les droits que confère une attestation de classification ne peuvent être valablement cédés à une autre personne. » Aussi, lorsqu'un établissement est vendu, l'acheteur doit faire une demande d'attestation à la CITQ, remplir et expédier tous les documents nécessaires. Sur réception de ceux-ci, la CITQ émet alors une attestation provisoire et l'établissement est diffusé avec la mention « Évaluation en cours » tant que celui-ci n'a pas été classifié à nouveau.

### Est-ce que les nouveaux critères de classification des établissements hôteliers sont maintenant en vigueur ?

*Non* – Tant que la ministre du Tourisme ne les a pas approuvés, les modifications aux critères de classification des établissements hôteliers qui lui ont été soumises ne peuvent entrer en vigueur. De plus, la CITQ s'est engagée, après avoir obtenu l'approbation ministérielle, à accorder aux exploitants un délai raisonnable qui leur permettra de se familiariser avec les changements proposés et d'apporter les ajustements jugés nécessaires à leur établissement. Dans le cas où la ministre donnerait son approbation d'ici la fin de 2011, les modifications seraient donc appliquées en 2013.

**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.