



Suivez-nous sur Facebook et en ligne
WWW.CITQ.INFO

LE BILAN 2014 DE LA PRÉSIDENTE DE LA CITQ
page 2

LA CITQ DE RETOUR EN HAÏTI
page 2

LE LANCEMENT DE NOUVELLES NORMES DE
CLASSIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS
page 3

DES RÉPONSES À VOS QUESTIONS
SUR LES CONDITIONS D'EXPLOITATION D'UN GÎTE
page 4

LA MISSION CITQ

AU SALON EQUIP'HOTEL PARIS 2014 REMPORTE UN VIF SUCCÈS



Le directeur général de la CITQ, Michel Rheault (2^e à gauche), présentant le programme de classification de l'hébergement touristique québécois aux visiteurs du salon Equip'Hotel Paris 2014.

Aux dires de tous les participants, la mission CITQ au salon *Equip'Hotel* Paris 2014, qui s'est tenu du 16 au 20 novembre dernier, a été une expérience des plus stimulante. Parmi les témoignages recueillis, plusieurs ont affirmé en effet que le salon *Equip'Hotel* s'est avéré une source inestimable de bonnes idées, tant dans les stands d'exposition que dans les conférences.

Plusieurs ont également apprécié les échanges intéressants qui ont eu lieu entre collègues d'ici et d'ailleurs. La mission CITQ incluait de plus de nombreux privilèges VIP, tels un accompagnement personnalisé, un accès exclusif à plusieurs événements de lancement ainsi qu'une visite guidée d'établissements parisiens de prestige animée par des architectes.

Rappelons que tous les exploitants ont été invités à se joindre à cette mission par le biais d'une publicité parue dans le numéro de juin d'infoCITO et expédiée également par la poste. Devant le succès obtenu par cette première expérience, la CITQ compte offrir de nouveau des telles occasions de ressourcement.

Le groupe CITQ assistant à une visite guidée de l'hôtel Peninsula, établissement parisien de prestige ouvert en 2014.



Le groupe CITQ assistant à une présentation personnalisée dans un stand du secteur Technologie du salon Equip'Hotel Paris 2014.





infoCITQ
Corporation de l'industrie touristique du Québec

WWW.CITQ.INFO

SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK



LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

**EN 2014, LA CITQ S'EST ACQUITTÉE
AVEC SUCCÈS DE SES MANDATS
DE CLASSIFICATION**

Mon mandat à titre de présidente de la CITQ prendra fin en mars 2015 et c'est avec fierté que je passerai la main à celui ou celle qui me succédera. La CITQ continue d'être un acteur important de notre industrie et ses nombreuses réalisations en font une référence incontournable en matière de classification et certification.



En 2014, la CITQ s'est acquittée avec succès de ses mandats de classification de l'hébergement touristique, des marinas et des éco-marinas, de même que ses visites de vérification Hôtellerie Champêtre, Clé Verte et Bienvenue cycliste. Elle a poursuivi également sa coopération avec Haïti qui connaîtra un nouvel essor en 2015.

Au-delà de ses activités régulières de classification, la CITQ s'avère de plus un véritable partenaire désireux de contribuer activement au perfectionnement de notre industrie. La mission qu'elle a mise sur pied au salon *Equip'Hotel* Paris 2014 dont il est question dans ce bulletin en est un bon exemple. Cette initiative a permis à de nombreux exploitants de s'inspirer des dernières tendances.

Ce salon prestigieux a également été une vitrine exceptionnelle pour la CITQ et les réalisations québécoises en matière de classification de l'hébergement touristique. Nommé ambassadeur d'*Equip'Hotel* Paris 2014 - le seul pour tout le Canada -, le directeur général de la CITQ, Michel Rheault, a été invité à y donner une conférence sur le programme québécois de classification hôtelière qui a, semble-t-il, suscité un très grand intérêt.

Mes collègues du conseil et moi-même sommes fiers des accomplissements de la Corporation. Un tel succès n'aurait pu être possible cependant sans la confiance de nos clients et partenaires et sans l'engagement et le professionnalisme de toute l'équipe de la CITQ. Je profite donc de cette occasion pour les remercier chaleureusement de leur contribution.

C'est également avec joie que je me fais le porte-parole de mes collègues du conseil pour souhaiter à tous et à toutes d'heureuses fêtes ainsi qu'une bonne et prospère année 2015.

Caroline Milot

Caroline Milot



La ministre du Tourisme d'Haïti, M^{me} Stéphanie Balmir Villedrouin, remettant un panonceau de classification à un hôtelier.

HAÏTI AFFICHE SES NOUVEAUX PANONCEAUX DE CLASSIFICATION HÔTELIÈRE

La ministre du Tourisme d'Haïti, M^{me} Stéphanie Balmir Villedrouin, remettait récemment de nouveaux panonceaux aux hôteliers dont les établissements ont été classifiés dans le cadre d'un programme initié en avril 2012 par son ministère. Produits par la CITQ, ces panonceaux arborent l'hibiscus, symbole du niveau de classement obtenu par les établissements.

La coopération de la CITQ avec Haïti qui a débuté en 2014 abordera en 2015 une nouvelle étape. Une mission de reconnaissance ainsi que des séances de formation des classificateurs locaux seront notamment au programme.

Rappelons que la CITQ a reçu de la ministre du Tourisme d'Haïti le mandat de mettre à jour les critères de classification déjà établis et d'assurer, en collaboration avec des partenaires haïtiens, la gestion complète du programme de classification hôtelière.

DE NOUVELLES NORMES DE CLASSIFICATION POUR LES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS EN 2015

En janvier 2015, la CITQ lancera la deuxième phase d'un renouveau du programme de classification des établissements hôteliers qui avait été annoncé en 2012 par la ministre du Tourisme de l'époque, M^{me} Nicole Ménard. Faisant suite à l'application de critères révisés lors de la tournée 2013-2014, deux nouvelles normes de base feront désormais partie de l'évaluation de cette catégorie d'établissement.

LA NORME DE CLASSEMENT UNIFORME



À compter de janvier 2015, le classement d'un établissement hôtelier s'appuiera non seulement sur le résultat global de l'évaluation, mais également sur le niveau obtenu dans les sections Chambres ET Salles de bains.

À titre d'exemple, pour afficher un classement de quatre étoiles, un établissement devra obtenir un résultat global de niveau 4 et ses chambres et ses salles de bains devront également être de niveau 4. Si ces conditions ne sont pas réunies, l'établissement pourrait être classé 3 étoiles ou 3 étoiles Supérieur (voir ci-contre).

La Norme de classement uniforme s'appliquera aux établissements de 1 à 5 étoiles.

LA NORME D'ATTRIBUTION DE LA COTE SUPÉRIEUR



Introduite également en 2015, la cote SUPÉRIEUR distinguera des établissements en fonction de la qualité de leurs installations. Elle reposera sur deux éventualités.

La première éventualité consistera à reconnaître les établissements dont les sections Chambre ET Salles de bains auront obtenu un niveau supérieur à celui du résultat global de l'évaluation. À titre d'exemple, un établissement qui aura obtenu un résultat global de 4 étoiles, dont les sections Chambres et Salles de bains sont de niveau 5, sera classé 4 étoiles SUPÉRIEUR.

La deuxième éventualité concernera les établissements dont la section Chambre OU Salles de bains sera de niveau inférieur à celui obtenu dans le résultat global. À titre d'exemple, un établissement qui aura obtenu un résultat global de 4 étoiles, mais dont l'une ou l'autre des sections Chambres et Salles de bains sera de niveau 3, sera classé 3 étoiles SUPÉRIEUR.

Dans l'une et l'autre de ces éventualités, les sections Restauration, Aménagements intérieurs et Extérieur de l'édifice devront être de niveau égal ou supérieur au résultat final.

La norme d'attribution de la cote SUPÉRIEUR s'appliquera aux établissements de 1 à 4 étoiles.

AVIS AUX EXPLOITANTS D'ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS – Vérifiez la fiche-résultat qui vous a été expédiée suite à la dernière visite de classification de votre établissement. On y indique clairement le classement que pourrait obtenir votre établissement quand les nouvelles normes y seront appliquées. Faites appel sans tarder aux services d'aide de la CITQ si ce résultat probable ne vous convient pas.

« LA TERRE EST UN HÉRITAGE QUE NOUS
EMPRUNTONS À NOS ENFANTS. »
ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY

DEMANDEZ NOTRE TOUT NOUVEAU
CALENDRIER DEUX MILLE QUINZE

Carrousel

BOUCHERVILLE – QUÉBEC – DRUMMONDVILLE – CARROUSEL.CA



infoCITOQ
Corporation de l'industrie touristique du Québec

WWW.CITQ.INFO

SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK



RÉPONSES À VOS QUESTIONS

MYTHES OU RÉALITÉS ?

ASSURANCES
TEXTE PUBLICITAIRE

Lorsqu'on parle d'assurance, en groupe ou en famille, tout le monde y va de sa propre interprétation. Tout comme nous laissons aux mécaniciens le soin de nos voitures, aux avocats, le soin de nous conseiller juridiquement, laissons aux courtiers d'assurance le soin de nous informer sur les clauses souvent complexes d'un contrat d'assurance. Voici donc quelques croyances populaires à démystifier.

Mon établissement est assuré pour 500 000 \$ et si je passe au feu, c'est la somme que l'assureur va me donner.

FAUX : L'assureur indemniser son assuré jusqu'à concurrence du montant stipulé. L'assuré quant à lui a l'obligation de remettre le bâtiment dans l'état où il était avant le sinistre, à défaut de quoi il sera indemnisé en valeur dépréciée. Il en est de même pour tout bien endommagé.

Les contrats d'assurance sont tous pareils.

FAUX : Malgré des montants d'assurance identiques en façade, d'énormes différences se trouvent dans le libellé de la police. Sommes-nous en formule risques désignés ou étendue? Toute une différence en cas de sinistre. Mieux vaut également avoir un contrat adapté à ses activités.

Mon arbre est tombé sur la voiture du voisin, c'est sûr que mon assureur va payer.

FAUX : L'assureur de la voiture paiera pour la réparation des dommages au véhicule. Celui-ci devra démontrer qu'il y a eu négligence afin de recouvrer les sommes versées. Si par exemple, l'arbre était tombé après avoir été touché par la foudre, l'assureur de la voiture ne pourrait appliquer son droit de recours.

Je peux magasiner mon assurance moi-même.

VRAI... Mais... La quasi-totalité des gens ne sont toutefois pas en mesure de comprendre la mécanique d'un contrat d'assurance. Les courtiers sont souvent confrontés à cette situation et, règle générale, après trois ou quatre questions et une ou deux mises en situation, leur interlocuteur arrive rapidement à la conclusion qu'il a besoin d'un courtier.

Bonne réflexion !

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



Est-ce que les gîtes sont libres d'offrir le petit-déjeuner à leur clientèle ?

NON... Selon le *Règlement sur les établissements d'hébergement touristique*, un gîte est un « établissements où est offert de l'hébergement en chambres dans une résidence privée où l'exploitant réside et rend disponible au plus 5 chambres qui reçoivent un maximum de 15 personnes, incluant un service de petit-déjeuner servi sur place, moyennant un prix forfaitaire ». – Article 7, alinéa 5, paragraphe 2

Rappelons de plus qu'un établissement ne peut offrir un petit-déjeuner moindre que celui qu'il a déclaré lors de la visite du classificateur de la CITQ.

Est-ce qu'un exploitant de gîte doit être présent dans son établissement pendant la nuit ?

OUI... Comme le stipule l'article du *Règlement sur les établissements d'hébergement touristique* cité dans la réponse à la question précédente, l'exploitant est tenu de résider dans son établissement. Il est donc logique que ce dernier y soit présent pendant la nuit.

CITQ

Corporation de
l'industrie touristique
du Québec

1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7
450 679-3737 1 866 499-0550
Télécopie : 450 679-1489
www.citq.info info@citq.qc.ca
Envoi poste publication 40026257

DÉPÔT LÉGAL

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA, 2014

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2014

ISSN-1710-2405 (IMPRIMÉ) ISSN-1715-2496 (EN LIGNE)