

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 5 > NUMÉRO 4 > **SEPTEMBRE 2008**



INTERNET UN SERVICE ESSENTIEL POUR LES VOYAGEURS D'AFFAIRES

Une maison de sondage a mesuré récemment l'importance accordée par les voyageurs d'affaires et d'agrément américains au service Internet haute vitesse dans un établissement d'hébergement touristique. Selon cette étude, la clientèle d'affaires semble particulièrement exigeante à cet égard. Voir la suite en pages intérieures.

Changement majeur au programme de classification à compter de janvier 2009



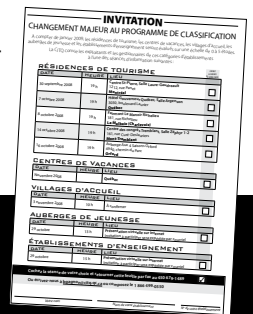
Le ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation et ministre du Tourisme, M. Raymond Bachand, a approuvé récemment une modification importante au programme de classification de l'hébergement touristique québécois.

À compter de janvier 2009, les résidences de tourisme, les centres de vacances, les villages d'accueil, les auberges de jeunesse et les établissements d'enseignement seront évalués sur une échelle de 0 à 5 étoiles.

À l'heure actuelle, les établissements des trois premières catégories mentionnées précédemment sont classifiés sur une échelle de 0 à 4 étoiles, tandis que ceux des deux autres le sont sur une échelle de 0 à 3 étoiles. Les établissements hôteliers, pour leur part, continuent d'être classifiés sur une échelle de 0 à 5 étoiles et les gîtes, sur une échelle de 0 à 5 soleils.

Pour en savoir davantage, lisez le mot du directeur général en pages intérieures et assistez aux séances d'information qui auront lieu cet automne.

Consultez sans tarder le calendrier des séances d'information encarté dans ce numéro.



GITESCANADA.COM offre aux propriétaires de gîtes :

- > Au-delà de 21.5 millions de visiteurs uniques déjà cette année!
- > Description détaillée du gîte, capacité de recherche par attraits et services, classification du gîte, gestions par villes et beaucoup plus!
- > 15 photos en couleurs + descriptions détaillées des chambres à coucher et calendriers de disponibilité.
- > Rabais de 10-30 % de votre police d'assurance courante avec notre Partenariat pour un Programme d'Assurance (PPA)
- > Accès 24/7 pour modifier les renseignements ci-dessus en utilisant notre programme de mise à jour BBDUG [B&B Update Gadget].

SEULEMENT

99 \$
PAR ANNÉE + TPS

ADHÉREZ DÈS AUJOURD'HUI :

WWW.GITESCANADA.COM/ABONNER

Pour plus de renseignements, veuillez s.v.p. communiquer par courriel à :
info@gitescanada.com ou appelez 1-800-239-1141

GitesCanada est heureux d'avoir des partenariats avec les compagnies suivantes :



LE RÉPERTOIRE DES GÎTES LE PLUS COMPLET AU CANADA. EN LIGNE DEPUIS 1995.

AVERTISSEMENT Le contenu des publicités et des textes publicitaires paraissant dans ce bulletin n'engage en rien la responsabilité de la CITO 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 CITO invite les lecteurs à bien se renseigner et à faire les comparaisons qui s'imposent avant d'opter pour un produit ou un service.



UNE ÉCHELLE DE 0 À 5
POUR TOUTES LES CATÉGORIES
Un changement attendu

Le mot du directeur général

L'arrivée prochaine d'une échelle de classification de 0 à 5 pour toutes les catégories d'établissements classifiés par la CITOQ est sans contredit une excellente nouvelle. Ce changement important au programme de classification approuvé récemment par le ministre du Tourisme répond à un vœu largement exprimé lors de toutes les consultations que nous avons menées au cours des dernières années.

Un sondage réalisé en 2005 par le Centre de recherche sur l'opinion publique (CROP) auprès d'utilisateurs d'hébergement a révélé en effet que près de huit répondants sur dix croient que les établissements d'hébergement touristique devraient tous être classés sur une échelle maximale de 5, cote universellement reconnue comme le symbole de l'excellence.

De nombreux exploitants et représentants de l'industrie nous ont également fait part de leurs difficultés à faire le marketing d'une classification fondée sur des cotes d'excellence variant d'une catégorie à l'autre. Parmi ceux-ci, certains exploitants de résidences de tourisme haut de gamme nous ont même affirmé que leur cote de 4 étoiles leur portait préjudice auprès d'une clientèle à la recherche d'établissements 5 étoiles.

La CITOQ se réjouit donc de ce changement à la classification qui entrera en vigueur à compter de janvier 2009. Tous les exploitants concernés recevront d'ici la fin de cette année un exemplaire de leur nouveau guide de classification accompagné d'un *infoCITOQ* spécial décrivant les principaux changements apportés aux critères de classification de leur catégorie d'établissement.

Notre personnel de la Direction des relations avec les exploitants, qui recevra une formation spéciale au cours de l'automne, pourra également répondre à toutes les questions concernant les nouvelles grilles de classification.

En outre, au cours des prochaines semaines, la CITOQ mettra en place un plan de communication comprenant notamment plusieurs séances d'information sur les nouvelles grilles de classification. Consultez le calendrier de ces rencontres encarté dans ce numéro. Nous vous y attendons en grand nombre.

En terminant, je fais appel à la collaboration de tous afin que cette nouvelle avancée du programme de classification soit un succès.

Michel Rheault

Le prix Ulysse de l'OMT célébré par les administrateurs de la CITOQ

Plus tôt cette année, la CITOQ remportait le prix spécial du jury des prix Ulysse 2008, catégorie Innovation dans les organisations non gouvernementales, décerné par l'Organisation mondiale du tourisme (OMT).

Dans le cadre de leur assemblée régulière du 19 juin dernier, les membres du conseil d'administration de la CITOQ ont tenu à remercier les signataires des lettres d'appui à la candidature de la CITOQ à ce prix prestigieux. Un coquetel organisé pour l'occasion à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) a réuni quelques-uns d'entre eux.

Étaient absents de la cérémonie deux des signataires de lettres d'appui à la CITOQ, soit M. Raymond Bachand, ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation et ministre du Tourisme du Québec, ainsi que Mme Chantal Péan, vice-présidente principale des Affaires générales et secrétaire générale de la Commission canadienne du tourisme.



De gauche à droite : M. Charles Lapointe, président-directeur général de Tourisme Montréal, signataire d'une lettre d'appui à la candidature de la CITOQ, en compagnie de M. Michel Rheault, directeur général de la CITOQ, et de Mme Dominique Lapointe, trésorière au conseil d'administration de la CITOQ.



M. André Vallerand, président du Centre mondial d'Excellence des Destinations (CED), signataire d'une lettre d'appui à la candidature de la CITOQ, en compagnie de Mme Lucille Daoust, directrice générale de l'ITHQ (à gauche), et de Mme Linda Gallant, membre du conseil d'administration de la CITOQ (à droite).



M. Michel Rheault, directeur général de la CITOQ, et Mme Natasha Desbiens, présidente du conseil de la CITOQ, présentant le prix Ulysse 2008 remporté par la CITOQ.



INTERNET UN SERVICE ESSENTIEL POUR LES VOYAGEURS D'AFFAIRES

En janvier 2007, la maison Yesawich, Pepperrine, Brown Et Russell (YPB&R) a réalisé un sondage auprès de 305 touristes d'affaires et 304 voyageurs d'agrément. Les résultats de cette étude révèlent notamment qu'Internet est en voie de devenir un service essentiel pour une large majorité de voyageurs d'affaires et que la clientèle s'attend de plus en plus à l'obtenir gratuitement.

À condition qu'il soit gratuit, environ 60 % des voyageurs d'affaires interrogés ont jugé très important d'avoir un accès à Internet haute vitesse dans la chambre, comparativement à environ 46 % pour la clientèle d'agrément.

À condition qu'il soit gratuit, 49 % des voyageurs d'affaires ont jugé très important de pouvoir compter sur un établissement disposant

d'un espace public offrant l'accès à Internet sans fil haute vitesse, comparativement à 36 % des voyageurs d'agrément.

À la question de savoir combien ils seraient prêts à déboursier pour accéder à Internet haute vitesse dans un hôtel, un motel ou un lieu de villégiature :

- 23 % des voyageurs d'affaires interrogés ont répondu qu'ils ne choisiraient pas un endroit n'offrant pas ce service, comparativement à 9 % pour la clientèle d'agrément ;
- 37 % de voyageurs d'affaires ont répondu qu'ils ne paieraient pas pour ce service mais choisiraient quand même cet endroit, comparativement à 58 % pour les voyageurs d'agrément ;
- 20 % des voyageurs d'affaires et d'agrément estiment que moins de cinq dollars serait un tarif acceptable pour obtenir ce service.

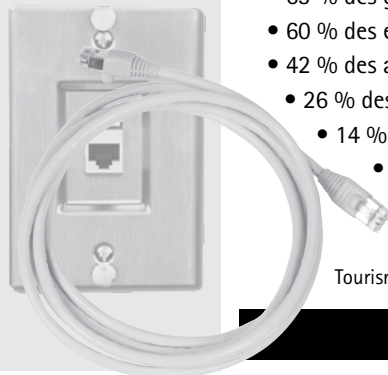


Source : Péloquin, Claude (2008), L'accès sans fil dans les hôtels, atout ou nécessité ? », en ligne, *Le globe-veilleur*, <http://veilletourisme.ca>, consulté le 16 juillet 2008

LES CONSEILS DU CLASSIFICATEUR

Intégrées à la table de travail ou installées à proximité, à la hauteur du plateau de la table, les prises de courant et d'accès à Internet éviteront à votre clientèle d'avoir à déplacer les meubles pour brancher ordinateurs et téléphones portables. Certains établissements offrent même à leur clientèle des fils d'accès à Internet d'une longueur permettant d'utiliser un ordinateur portable n'importe où dans la chambre.

De plus en plus populaire auprès de la clientèle d'affaires, le service Internet sans fil exige cependant un investissement important. Réserver ce service uniquement au centre d'affaires et, si le budget le permet, aux chambres exécutives peut s'avérer un compromis intéressant.



L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE en chiffres

Saviez-vous qu'au Québec l'accès à Internet est offert dans :

- 76 % des établissements d'enseignement ;
- 63 % des gîtes ;
- 60 % des établissements hôteliers ;
- 42 % des auberges de jeunesse* ;
- 26 % des résidences de tourisme ;
- 14 % des centres de vacances* ;
- 7 % des villages d'accueil ?

*Accès Internet offert seulement dans les aires communes
Source : Nos calculs à partir de la banque de données du ministère du Tourisme du 20 août 2008.

Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

Agréable et gros sujet que les technologies !

Les technologies sont des items à considérer lorsque nous discutons assurance. Pensons par exemple aux systèmes informatiques et téléphoniques ou aux appareils audio-vidéo. Que se passe-t-il lorsque qu'un sinistre survient ? Comment l'assureur effectuera son règlement en pareilles circonstances ? Il s'agit là d'un sujet fort complexe que je tenterai d'expliquer brièvement et clairement.

Il existe deux types de règlements de sinistre. Le premier, établi sur la base de la « valeur au jour du sinistre », consiste à indemniser le client en valeur dépréciée. À titre d'exemple, l'indemnité allouée pour un téléviseur acquis au coût de 1000 \$ il y a 3 ans pourrait n'être que de 500 \$ ou 600 \$. Pour ce genre d'équipement, l'assureur appliquera de 15 % à 20 % de dépréciation par année jusqu'à concurrence de 50-60 %. Ce type d'indemnité peut donc occasionner de sérieux problèmes financiers si les équipements à remplacer exigent un investissement important comme c'est souvent le cas en présence de systèmes complexes, tel que l'informatique et la téléphonie. Voilà pourquoi diverses solutions doivent être envisagées au préalable avec votre courtier.

À ce propos, le deuxième mode de règlement basé sur la « valeur à neuf » peut s'avérer une solution intéressante. Bien qu'il exigera, dans certaines situations, une prime d'assurance élevée, tenant compte de la valeur réelle de remplacement, ce mode de règlement est cependant bénéfique. Sur la base de la « valeur à neuf », l'assureur a l'obligation de remettre à l'assuré un bien de même condition, selon la dernière génération d'équipement disponible. Ainsi, un téléviseur à tube cathodique pourrait bien être remplacé par un écran au plasma, sans pour autant être de la même marque.

Les exemples démontrés ci-dessus sont simples, mais il en est autrement dans la vraie vie. Les pertes majeures impliquent de nombreuses interventions. Seul un courtier spécialisé connaissant votre industrie et autorisé à effectuer un règlement de sinistre peut rendre l'évènement moins pénible. Je reviendrai sans doute sur ce sujet au cours d'une autre chronique considérant son importance. Nous parlerons entre autres des données informatiques, de la reconstitution des documents de valeurs, de l'assurance bris de machine et des pertes directes. Je vous réserve aussi une chronique portant sur l'assurance des caves à vin et des œuvres d'art.

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



Réponses
à vos questions :

Est-ce que la révision des grilles de classification est faite par le ministère du Tourisme ?

NON... Bien qu'elle doive être approuvée par le ministre du Tourisme, la mise à jour des critères de classification se fait en comités consultatifs composés d'exploitants, de représentants de l'industrie et du public voyageur, d'experts de toutes sortes et de membres du personnel de la CITQ. Les diverses recommandations transmises à la CITQ tout au long de l'année sont également analysées lors de ces séances de consultation.

Est-ce que toutes les recommandations des comités consultatifs sont soumises à l'approbation du ministre du Tourisme ?

NON... Pas nécessairement. Les suggestions émises par les comités consultatifs doivent tout d'abord obtenir l'approbation des membres du conseil d'administration de la CITQ qui peuvent ne pas retenir certaines suggestions des comités. Ces suggestions sont par ailleurs le fruit d'une unanimité ou d'une majorité simple au sein des membres des comités consultatifs.



HÉBERGEMENT QUÉBEC

Pour que votre établissement soit inscrit correctement dans la prochaine édition du répertoire Hébergement Québec, assurez-vous que les renseignements figurant à votre dossier sont exacts et n'oubliez pas de retourner au ministère du Tourisme les formulaires que vous recevrez prochainement pour la mise à jour annuelle de sa banque de données.

\$\$ **PROFITEZ DU PLUS PUISSANT MIX MÉDIA AUTOMNE-HIVER** \$\$



Carnet Voyages Québec
3 500 000 copies cet automne
dans **TOUS** les foyers québécois



PlanifiezUneReunion.com = Party de Noël / Certificats cadeaux
PlanifiezVosVacances.com = Noël / Semaine de relâche, etc.
PlanifiezUnMariage.com = C'est parti pour 2009-2010!

Visibilité Internet à partir de 250\$ / 1 877 926-5515



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, 2008
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2008
ISSN-1710-2405 (IMPRIMÉ) ISSN-1715-2496 (EN LIGNE)