

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 7 > NUMÉRO 1 > DÉCEMBRE 2009

La qualité du mobilier et du linge de toilette dans les établissements hôteliers et les gîtes du Québec

La qualité du mobilier et du linge de toilette figure parmi les nouveautés qui ont fait leur apparition lors de la dernière mise à jour des critères de classification des établissements hôteliers et des gîtes. Les données de la CITO révèlent à ce propos que l'on retrouve des meubles de niveau 4 dans 61 % des chambres de gîtes du Québec et du linge de toilette de



niveau 3 dans 37 % des salles de bains d'établissements hôteliers.

Consultez la rubrique *L'hébergement touristique en chiffres* en pages intérieures pour en savoir davantage sur le niveau de qualité du mobilier et du linge de toilette offert dans ces établissements au Québec ainsi que sur leur degré d'entretien et de conservation.

Ne laissez pas les **PUNAISES DE LIT TOUCHER** à vos invités... ni à votre profit.

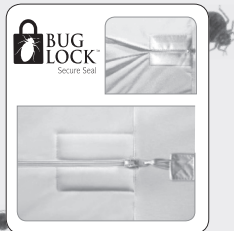


ALLERZIP™
BEDDING ENCASEMENT

Une enveloppe complète pour vos matelas et sommiers assurant une protection totale à l'égard des **PUNAISES DE LIT**.

Le système breveté de fermeture à glissière sur trois côtés BugLock™ Secure Seal est une forteresse contre les morsures, la fuite et l'entrée des punaises de lit.

- Imperméable et absorbant
- Repousse les liquides corporels
- Perméable à l'air
- Hypoallergénique
- Antiacarien
- Frais et confortable pour y dormir
- Lavable à la machine
- Garantie de 2 ans



"Testé et certifié comme étant à l'épreuve des punaises de lit par un laboratoire américain d'entomologie renommé."
Richard Cooper, entomologiste renommé

www.protectabed.ca

Caber
DEFINING THE SLEEP ZONE™

Pour de plus amples informations, contactez Anne-Marie Morel.

TF: 800 520 3152 • T: 514 947 5803 • ammorel@caber.ca

INVASION DE PUNAISES DE LIT

On les croyait disparues, mais elles effectuent un retour en force, et ce, partout à travers le monde. Les punaises de lit posent un problème tel que plusieurs pays ont mis en place diverses mesures pour contrer cette invasion.



Plus tôt cette année, l'Agence américaine de protection de l'environnement (EPA) organisait un sommet national ayant pour but d'étudier les conséquences de cette invasion sur les habitations et l'industrie hôtelière, les facteurs contribuant à ce problème grandissant et la réponse des autorités de santé publique. Plus près de nous, la Ville de Montréal lançait en janvier dernier une vaste campagne de sensibilisation doublée d'un important plan d'action visant à contrer la propagation de la punaise de lit sur le territoire de la métropole.

La CITO invite donc tous les exploitants à lire le feuillet encarté dans ce numéro. On y apprend comment détecter la présence de punaises de lit et ce qu'il convient de faire pour se débarrasser de ces visiteurs indésirables.



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.

www.laroutedesgitesduquebec.com Voyez notre concours, 3500 \$ à gagner! info CITO



Le mot de la présidente

Meilleurs vœux

À la veille du temps des fêtes et au nom de mes collègues du conseil d'administration, j'aimerais présenter à tous et à toutes mes meilleurs vœux de santé et de bonheur. Souhaitons que 2010 marque le retour de la prospérité dans notre industrie qui a connu des moments difficiles au cours des dernières années.

Du côté de la CITQ, 2009 a été une année exceptionnelle à plusieurs égards. La Corporation a réalisé en 2009 la plus importante tournée de classification de son histoire. Cette tournée a fait suite à un changement très attendu au programme de classification. Dorénavant, toutes les catégories d'établissements classifiés par la CITQ sont évaluées sur une échelle de 0 à 5 étoiles, à l'exception des gîtes qui conservent leur échelle de 0 à 5 soleils.

2010 promet également d'être riche en réalisations de toutes sortes. Au cours de cette année, la CITQ compte notamment entreprendre un vaste chantier de révision des grilles de classification des établissements hôteliers et des résidences de tourisme. Faisant suite à l'adoption de la Loi modifiant la Loi sur les établissements d'hébergement touristique adoptée en juin dernier, un nouveau Règlement sera également appliqué en 2010.

Les défis à relever seront nombreux et emballants et je profite de cette occasion pour remercier toute l'équipe de la CITQ pour son professionnalisme et son dévouement. Je remercie également tous les exploitants pour leur collaboration et je les invite à continuer de nous faire part de leurs commentaires et suggestions. Enfin, un merci tout spécial au ministère du Tourisme pour sa confiance renouvelée ainsi qu'à tous nos clients et partenaires pour leur appui indéfectible.

Natasha Desbiens

Les critères de classification des établissements hôteliers et des résidences de tourisme bientôt mis à jour

La CITQ entreprendra au cours des prochains mois un important chantier de révision des grilles de classification des établissements hôteliers et des résidences de tourisme. Plusieurs associations sectorielles, des exploitants, des experts en tous genres et des représentants du public voyageur seront appelés à participer à ce rigoureux exercice qui se tiendra tant au plan régional que provincial.

Bien que de nouveaux guides de classification de ces catégories aient été publiés respectivement en 2007 et 2008, cinq ans se sont tout de même écoulés depuis leur dernière mise à jour. C'est en effet en 2005 que la CITQ avait présenté au ministre du Tourisme des modifications aux critères de ces catégories et une échelle de classification de 0 à 5 étoiles pour les résidences de tourisme.

Faites-nous part de vos commentaires sur les critères de classification des établissements hôteliers et des résidences de tourisme :

- par courriel à ts2010@citq.qc.ca,
- par télécopieur au 450 679-1489 ou
- par courrier au 1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7.

ATTENTION : Seuls les messages comportant le nom de l'auteur et celui de son établissement seront pris en compte.

LU DANS LA BLOGOSPHERE

Dans son blogue *Coups de cœur pour le Québec*, Michel Julien, photographe bien connu du milieu touristique, nous fait part de petits irritants auxquels doivent faire face les clients d'un hôtel et, dirions-nous, de plusieurs autres catégories d'établissements d'hébergement touristique. Voici deux de ces irritants décrits ainsi par le blogueur.

MANQUE DE COMPTOIR DANS LA SALLE DE BAINS

Un lavabo sur piédestal ça fait peut-être joli, mais s'il n'y a pas de place pour y déployer son artillerie beauté/hygiène, c'est agaçant. Dans une chambre d'hôtel de vilégiature généralement occupée par deux personnes, il devrait y avoir assez de place pour y étaler brosses à dents, rasoir, brosse à cheveux, lotion, désodorisant et tous ces fameux petits pots de crème miracle.

JOLI PEIGNOIR, MAIS PAS DE CROCHET POUR L'ACCROCHER DANS LA SALLE DE BAINS

Combien de fois ai-je eu le plaisir de découvrir que l'hôtel où je résidais me fournissait un peignoir, mais qu'il n'y avait nulle part où l'accrocher dans la salle de bains. Quelques crochets à 2 \$ pièce installés derrière la porte de la salle de bains feraient pourtant l'affaire. Même chose au spa de l'hôtel : pas de crochet où suspendre maillot et peignoir dans la douche du vestiaire.

Source : Michel Julien, 10 juillet 2009. *10 petits irritants à l'hôtel*. En ligne. <http://coupsdecœurpourlequebec.com>. Consulté le 23 juillet 2009.



Emballage alimentaire, produits sanitaires et d'hygiène
Boucherville : (450) 655-2025 • Québec : (418) 683-2025 • carrousel.ca



Plaisirs de la nature...

L'HEBERGEMENT TOURISTIQUE en chiffres

Les données de la CITQ sur la classification des établissements hôteliers et des gîtes révèlent notamment que le niveau d'entretien et de conservation du mobilier et du linge de toilette est très souvent semblable au niveau de qualité de ces derniers.

ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS

Niveau de l'évaluation	QUALITÉ DU MOBILIER	ÉTAT DU MOBILIER
	% de chambres ayant obtenu ce niveau	% de chambres ayant obtenu ce niveau
0	0 %	0 %
1	2 %	1 %
2	13 %	9 %
3	38 %	41 %
4	43 %	43 %
5	3 %	6 %
	100 %	100 %

La qualité ainsi que l'état du mobilier sont de niveau 4 dans 43 % des chambres des établissements hôteliers du Québec.

ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS

Niveau de l'évaluation	QUALITÉ DU LINGE DE TOILETTE	ÉTAT DU LINGE DE TOILETTE
	% de salles de bains ayant obtenu ce niveau	% de salles de bains ayant obtenu ce niveau
0	1 %	1 %
1	13 %	0 %
2	26 %	10 %
3	37 %	48 %
4	20 %	37 %
5	3 %	4 %
	100 %	100 %

37 % des salles de bains d'établissements hôteliers du Québec offrent du linge de toilette de niveau 3 alors que l'état de celui-ci a été jugé de niveau 3 dans 48 % des salles de bains de ces établissements.

GÎTES

Niveau de l'évaluation	QUALITÉ DU MOBILIER	ÉTAT DU MOBILIER
	% de chambres ayant obtenu ce niveau	% de chambres ayant obtenu ce niveau
0	0 %	0 %
1	1 %	0 %
2	4 %	2 %
3	29 %	33 %
4	61 %	56 %
5	6 %	9 %
	100 %	100 %

61 % des chambres de gîtes du Québec offrent un mobilier de niveau 4 alors que l'état de celui-ci a été jugé de niveau 4 dans 56 % des chambres de ces établissements.

GÎTES

Niveau de l'évaluation	QUALITÉ DU LINGE DE TOILETTE	ÉTAT DU LINGE DE TOILETTE
	% de salles de bains ayant obtenu ce niveau	% de salles de bains ayant obtenu ce niveau
0	0 %	0 %
1	2 %	0 %
2	14 %	2 %
3	40 %	30 %
4	40 %	58 %
5	2 %	10 %
	100 %	100 %

La qualité du linge de toilette est de niveau 4 dans 40 % des salles de bains des gîtes du Québec alors que l'état de celui-ci a été jugé de niveau 4 dans 58 % des salles de bains de ces établissements.

Source : Nos calculs, banque de données de la CITQ, 27 octobre 2009.

NOMBRE DE VISITES EFFECTUÉES
OBJECTIF 4500

UNE TOURNÉE EXCEPTIONNELLE

La CITQ a réalisé en 2009 la plus importante tournée de classification de son histoire, dans près de 4 500 établissements, partout au Québec.

Au cours de cette année, la CITQ devait notamment visiter la totalité des résidences de tourisme, des centres de vacances, des auberges de jeunesse, des établissements d'enseignement et des villages d'accueil afin d'y appliquer une nouvelle échelle de classification allant désormais jusqu'à 5 étoiles. Ce changement majeur au programme de classification avait été approuvé par le ministre du Tourisme en 2008.

La CITQ tient donc à remercier tous les exploitants pour leur collaboration exceptionnelle à la réussite de cette tournée non moins exceptionnelle.

Formation

TEXTE PUBLICITAIRE

PLANS DE COURS en entreprise GRATUITS Une nouvelle formule adaptée à votre réalité

À l'affût d'approches gagnantes pour soutenir votre entreprise et l'amener à se démarquer, vous cherchez LA formule de perfectionnement qui va rendre votre équipe plus performante.

Dans ce contexte, le CQRHT a développé une série de plans de cours offrant du perfectionnement pour les métiers de l'hôtellerie et de la restauration. Disponibles gratuitement sur demande, ces plans de cours sont basés sur les normes de compétence *emerit*.

Conçus spécialement pour les travailleurs qui occupent déjà le métier, ils proposent différentes activités pédagogiques à réaliser à partir des outils de formation *emerit*, disponibles en ligne ou en format imprimé. Ces activités permettent autant de valider les compétences acquises que de développer de nouvelles façons de faire reconnues à l'échelle du Canada. Parmi les utilisations possibles des plans, signalons la préparation des travailleurs en vue de l'obtention d'un certificat de compétence pour leur métier via le Programme de reconnaissance professionnelle *emerit*.

Vous aimeriez vérifier le contenu des normes de compétence *emerit*, obtenir le plan de cours pour un métier en particulier ou recevoir des références de formateurs qui travaillent déjà avec ces outils?

Visitez le site www.cqrht.qc.ca et contactez Charles-André au 450 651-6111, poste 257.



Ce projet est financé en partie par l'Initiative en matière de compétences en milieu de travail du gouvernement du Canada, et en partie par le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre de la Commission des partenaires du marché du travail.

Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

Démystifier la règle proportionnelle du contrat d'assurance

Si plusieurs assurés ont entendu parler de la fameuse règle proportionnelle, communément appelée « la clause de coassurance », peu d'entre eux savent par contre en quoi elle consiste exactement.

Afin de mieux saisir l'application de cette clause qui figure sur la plupart des contrats d'assurance couvrant des biens, il faut d'abord comprendre son aspect restrictif. Par l'application d'un pourcentage de 80 %, 90 % ou de 100 %, la règle proportionnelle oblige l'assuré à souscrire un montant d'assurance adéquat afin d'éviter d'être pénalisé lors d'un sinistre en devenant coassureur de ses propres biens.

Prenons l'exemple suivant :

Votre résidence a un coût de reconstruction évalué à 300 000 \$ et votre contrat d'assurance comporte une règle proportionnelle de 80 %. Afin d'éviter tout préjudice lors d'une perte partielle et de partager le coût de remplacement de vos biens avec l'assureur, vous devriez donc vous assurer pour un montant minimum de 240 000 \$. Supposons cependant que vous décidiez d'assurer votre résidence pour un montant de 200 000 \$ et que vous subissiez des dommages s'élevant à 100 000 \$. L'indemnité payable en appliquant la règle proportionnelle serait la suivante :

$$\frac{\text{Montant d'assurance}}{\text{Montant minimum requis}} \times \text{Montants des dommages} = \text{Indemnité payée par l'assureur}$$

$$\frac{200\,000\ \$}{240\,000\ \$} \times 100\,000\ \$ = 83\,333\ \$$$

Selon cet exemple, et en raison de l'application de la règle proportionnelle, vous assumeriez une perte de 16 666 \$. Toutefois, que la règle proportionnelle s'applique ou pas, il est très important de bien comprendre que votre assureur ne vous indemnisera pas plus que le montant stipulé au contrat.

Il est à noter, qu'à l'avantage de nos assurés, la clause de coassurance a été éliminée dans la plupart de nos programmes. L'assurance étant complexe, il est important de bien choisir son représentant et il est de notre avis qu'un courtier d'assurance indépendant est de loin le plus apte à répondre à vos besoins et vos attentes. Toutefois, assurez-vous que ce dernier maîtrise bien votre secteur d'activités particulier et que les produits offerts soient conformes à vos besoins spécifiques.

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



Réponses à vos questions :

Est-ce que la CITQ est responsable des programmes Clé Verte et RéserVert ?

Non – Bien que la CITQ ait reçu le mandat de visiter les établissements certifiés *Clé Verte* et *RéserVert*, ce sont respectivement l'Association des hôtels du Canada (AHC) et l'Association des hôteliers du Québec (AHQ) qui sont les maîtres d'œuvre de ces programmes de certification écologique. La CITQ ne fait que vérifier, lors de la visite de classification, la conformité des renseignements donnés par les établissements au moment de leur adhésion à ces programmes.

Pour toute question sur *Clé Verte*, consultez le www.greenkeyglobal.com/cleverte.asp ou téléphonez au 613 237-7149.

Pour toute question sur *RéserVert*, consultez le www.hoteliers-quebec.org ou téléphonez au 1 877 769-9776.

Dois-je prendre rendez-vous avec la CITQ lorsque je reçois une lettre d'attestation provisoire du ministère du Tourisme ?

Non – Une attestation provisoire est émise automatiquement lorsque, pour diverses raisons telles que l'éloignement ou la saisonnalité, la visite de classification n'a pu avoir lieu ou, si elle a eu lieu, les résultats n'ont pu être acheminés avant l'échéance de l'attestation. L'attestation provisoire prolonge l'attestation déjà détenue et permet ainsi de continuer d'exploiter sous l'attestation en cours.



La CITQ au Salon Chalet et Maisons de campagne de Montréal et Québec en 2010

Devant le succès obtenu lors de sa dernière présence au Salon Chalets et Maison de campagne de Montréal, la CITQ entend renouveler en 2010 sa participation à ce populaire salon tout comme elle compte être également présente à celui de Québec.

En 2009, près de 600 exploitants d'établissements d'hébergement touristique ont visité le stand de la CITQ au salon de Montréal. Les représentants de la

CITQ ont pu ainsi répondre à toutes leurs interrogations sur le programme de classification officiel.

L'équipe de la CITQ vous attend donc en grand nombre en 2010 :

- du 21 au 24 janvier, au Centre des congrès de Québec ;
- du 18 au 21 février, au Stade Olympique de Montréal.



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, 2009
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2009
ISSN-1710-2405 (IMPRIMÉ) ISSN-1715-2496 (EN LIGNE)