

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 8 > NUMÉRO 3 > JUIN 2011

LA CITQ LANCE SON NOUVEAU SITE WEB

Misant sur un design épuré, le nouveau site Web de la CITQ illustre d'entrée de jeu la diversité de ses activités. Chaque illustration donne accès à une foule de renseignements sur les mandats de classification ou de certification réalisés par la CITQ ainsi que sur les services offerts par la Corporation.

La section Hébergement touristique propose une information dynamique sur tous les aspects de la classification. Elle met également à la disposition des exploitants des outils transactionnels visant à faciliter le traitement de leur dossier de classification.

Pour en savoir davantage, consultez les pages intérieures.



Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

L'impact des catastrophes naturelles sur nos assurances

Plusieurs événements survenus en 2011 auront un impact sur le marché de l'assurance. C'est le cas notamment du tsunami japonais et, plus près de nous, des inondations printanières qui risquent d'influencer la tarification exigée par les assureurs et par conséquent notre facture d'assurance. Voyons comment.

Les compagnies d'assurance locales sont, elles aussi, assurées via le marché de la « réassurance ». Un assureur qui doit prendre en charge un sinistre relié à un même événement de plusieurs millions de dollars peut ainsi faire appel à sa couverture de réassurance. Comme plus de 50 % de ce marché mondial est détenu par quelques « réassureurs », l'impact de tels événements sur la tarification se fait sentir à travers le monde, et ce, peu importe l'endroit où ils ont lieu. Il est donc fort probable que les milliards de dollars en dommages réclamés au Japon aient un impact immédiat sur la tarification des « réassureurs » au cours des prochaines années.

Cet impact sera cependant beaucoup moins important dans le cas des inondations printanières survenues récemment au Québec, car seule

une partie de ces dommages sont couverts par les assureurs. L'auto peut être assurée mais pas la maison. Bien des gens croient à tort que les clauses « dommage par l'eau », anciennement appelées « refoulement des égouts », couvrent les inondations. En assurance habitation, les dommages causés par la crue d'un cours d'eau ne sont jamais couverts. Seuls les contrats commerciaux peuvent inclure cette possibilité. En assurance automobile, cet évènement est toutefois couvert lorsque la section « feu, vol, vandalisme » est souscrite.

Comme on le voit, l'assurance est constituée de complexités et les décisions d'achat de couvertures basées uniquement sur le prix peuvent avoir des impacts importants sur votre patrimoine. Un courtier indépendant demeure le meilleur distributeur et saura vous conseiller sur les couvertures disponibles face à ces événements.

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

invessa
assurances
services financiers

info CITO



Le mot du président

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que j'ai accepté la présidence du conseil de la CITQ qui m'a été confiée le 25 mars dernier lors de l'assemblée annuelle de la Corporation. Avec l'appui de mes collègues, je compte poursuivre l'œuvre amorcée par mes prédécesseurs et relever tous les défis qui ne manqueront pas de se présenter.

Ainsi, au cours des prochains mois, nous suivrons avec attention l'évolution de plusieurs dossiers dont celui de la mise à jour des critères de classification des établissements hôteliers qui sont en attente d'approbation ministérielle. Les modifications à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et à son règlement, entrées en vigueur en janvier dernier, retiendront également notre attention en raison de leur impact important sur le travail effectué par la CITQ.

Sur un plan plus général, nous devons veiller à ce que la CITQ continue de remplir efficacement sa mission. Nous la soutiendrons également dans ses efforts pour se maintenir à la fine pointe de son secteur d'activités et à l'écoute constante du milieu et du public voyageur. Nous l'aiderons de plus à maintenir des partenariats fructueux afin qu'elle continue de jouer un rôle de premier plan dans les domaines de la classification et de la certification.

Ce sont là les principales tâches auxquelles devront se consacrer les membres du conseil de la CITQ au cours de l'année qui vient. Je profite d'ailleurs de l'occasion pour souhaiter la bienvenue aux nouveaux administrateurs et je les encourage à participer activement à nos réunions. J'aimerais en outre remercier ceux dont le mandat a pris fin pour leur contribution aux travaux du conseil.

Enfin, en terminant, j'invite tous les exploitants d'établissements à maintenir leur excellente collaboration et leur soutien au programme de classification officiel, un instrument unique au service de la qualité de l'hébergement touristique.

Bonne saison à tous !

Kamal Shah

NOUVEAU SITE W

Un espace réservé aux exploitants

Une zone à l'usage exclusif des exploitants contient une information détaillée sur les critères de classification propres à chaque catégorie d'établissements classifiée par la CITQ, le calendrier des visites, la marche à suivre pour contester sa classification et demander une visite intérimaire.

Un accès direct à toutes nos publications

Un lien permet la consultation et le téléchargement de nos publications dont la liste des critères de classification de chaque catégorie d'établissements, le bulletin infoCITQ, le rapport d'activités et le répertoire Hébergement Québec.

Une porte d'entrée sur nos services à valeur ajoutée

Une mine de renseignements sur les services à valeur ajoutée de la CITQ, dont le service de scénarisation qui vise à aider les exploitants d'établissements à atteindre le niveau de classement espéré.



Des formulaires interactifs

Des formulaires interactifs d'ouverture et de fermeture d'un dossier de classification que les exploitants peuvent remplir directement sur Internet et expédier à la CITQ en un simple clic.

Un nouveau président à la CITQ

Le 25 mars dernier, M. Kamal Shah a été élu président du conseil de la CITQ. Actuel président de Tremblant Elysium, division du Groupe Loisir International œuvrant dans la location de résidences de tourisme haut de gamme, M. Shah a occupé divers postes de gestionnaire au sein d'entreprises touristiques, tant au niveau national qu'international.

Pour connaître la composition du nouveau conseil de la CITQ, visitez le www.citq.info

EB DE LA CITQ



Un moyen facile d'expédier des documents

La zone « Nous joindre » facilite également l'envoi en toute sécurité de documents scannés tels que preuve d'assurance, titre de propriété, preuve d'achat de matériel, etc., permettant ainsi d'accélérer le traitement d'un dossier de classification.

Une navigation simplifiée

Une barre de menus réduite à sa plus simple expression comprenant les rubriques :

- **Classification** qui offre toute l'information utile sur le programme de classification et les étapes à franchir pour obtenir une attestation de classification ;

- **Panonceaux** qui permet de télécharger rapidement les panonceaux de classification en plusieurs formats électroniques. La CITQ invite les exploitants à toujours joindre leur panonceau à toute leur publicité ;

- **Statistiques** qui contient des données à jour sur le nombre d'établissements classifiés, par niveau de classement, par régions touristiques, et ce, pour toutes les catégories d'établissements classifiées par la CITQ.

- **Médias** qui donne accès aux communiqués et bulletins de nouvelles publiés par la CITQ ainsi qu'aux reportages télévisés portant sur le travail de classification de la CITQ.

Une information livrée de vive voix

Une vidéo explicative de chacune des étapes à franchir pour obtenir une attestation de classification. On y trouve également toute l'information sur les services à valeur ajoutée que la CITQ offre aux exploitants désireux d'améliorer leur résultat de classification.

La CITQ obtient un mandat de Vélo Québec



Vélo Québec et la CITQ ont conclu récemment une entente confiant à la CITQ le mandat d'effectuer les visites de vérification de tous les établissements d'hébergement touristique du Québec certifiés Bienvenue cyclistes !

Cette certification est octroyée aux établissements offrant des services aux cyclistes, tels qu'un emplacement couvert et verrouillé pour les vélos pendant la nuit, des outils pour la réparation, des renseignements sur les centres de réparation et de location de vélos et, s'il y a un service de restauration, un menu adapté aux besoins nutritionnels des cyclistes. On compte à ce jour plus de 500 établissements québécois certifiés Bienvenue cyclistes !



Pour en savoir davantage, visitez le www.routeverte.com.



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

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

SERVICE DES RENSEIGNEMENTS 514 873-7061 Région de Montréal
1 800 265-1414 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





PARATEX

UN MONDE DE LITERIE
Des prix défiant toute concurrence



Drap | Serviette | Duvet | Couverture | Oreiller | Robe de chambre
Produits d'hébergement | Autres articles (informez-vous)

Livraison gratuite à travers le Québec*
Achetez sur place et emportez

* Sous certaines conditions

1.877.688.0889 | www.paratex.ca
1105 Vincent Massey, Québec G1N 1N2

RAPPEL IMPORTANT

Aucun résultat de classification ne peut être transmis à un exploitant sans que la CITQ n'ait en main les documents suivants :

- le certificat de conformité à la réglementation municipale rempli et signé par le fonctionnaire autorisé ;
- la demande d'attestation de classification remplie et signée par l'exploitant ou son représentant ;
- une preuve d'assurance de responsabilité civile d'au moins 2 000 000 \$.

Il importe également que les frais relatifs à la classification aient été dûment réglés.

Réponses à vos questions :

Est-ce que l'état (propreté et entretien) a un impact important sur la classification ?

Oui - Le niveau de propreté et d'entretien de toutes les catégories d'établissements classifiés par la CITQ compte en moyenne pour près de 30 % de l'évaluation. L'importance de ce critère est telle qu'il peut faire perdre une étoile ou un soleil. En 2011, plus d'un déclassement sur deux est dû à la baisse du niveau d'entretien et de propreté d'un établissement.

Les taches sur les planchers, les murs et les plafonds, les déchirures et les égratignures sur l'ameublement et la literie, les cernes et la moisissure dans la baignoire, la rouille sur une enseigne, sont quelques exemples de ce qui est pris en compte lorsque vient le temps d'évaluer le niveau de propreté et d'entretien d'un établissement.

Est-ce qu'un lavabo et une baignoire dans une chambre constituent une salle de bains privée ?

Non - Une salle de bains doit obligatoirement comprendre les appareils sanitaires suivants : un cabinet de toilette, un lavabo et une douche ou une baignoire. Par ailleurs, une salle de bains privée doit être à l'usage exclusif des occupants de la chambre qui y ont accès, qu'elle soit à l'intérieur ou à l'extérieur de la chambre.



Carrousel
Emballage alimentaire et industriel
Machinerie d'emballage et service technique
www.carrousel.ca

Hôtellerie et restauration Mets cuisinés et traiteur Emballage alimentaire Sanitaire

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.