

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 7 > NUMÉRO 4 > **SEPTEMBRE 2010**

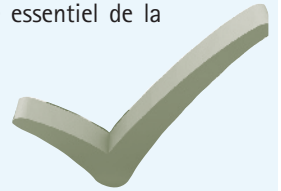
RÉVISION DES CRITÈRES DE CLASSIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS Bilan d'un sondage mené auprès des consommateurs et des exploitants

La CITO a invité récemment les consommateurs et les exploitants d'établissements hôteliers à répondre, via Internet, à un sondage sur les critères de classification utilisés à l'heure actuelle. 209 consommateurs et 610 exploitants ont accepté d'y répondre.

Les données recueillies révèlent notamment :

- 71 % des consommateurs et 61 % des exploitants répondants estiment que le classement (nombre d'étoiles) attribué par la CITO reflète bien le niveau de confort et de qualité d'un établissement ;

- 98 % des consommateurs et 90 % des exploitants estiment que la propreté et l'état des lieux est un critère essentiel de la classification ;
- 80 % des exploitants estiment que la propreté et l'état des lieux devraient occuper une place plus importante que celle qui leur est attribuée à l'heure actuelle, soit 22 % de l'évaluation d'un établissement hôtelier.



(Voir en pages intérieures d'autres données tirées de ces sondages)



Question :
Qu'ont en commun les expressions **produits prêts à l'emploi** et **livraison le lendemain**?

Réponse :
Unisource offre les deux!

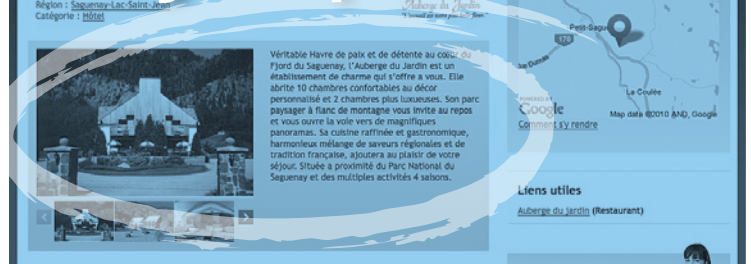
19 centres de distribution à travers le Canada,
avec possibilités de livraison le lendemain



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

DES PHOTOS DE VOTRE ÉTABLISSEMENT PUBLIÉES GRATUITEMENT SUR bonjourquebec.com



La CITO, en collaboration avec le ministère du Tourisme, invitera sous peu les exploitants d'établissements d'hébergement touristique à publier gratuitement sur bonjourquebec.com un court texte descriptif et jusqu'à six photos de leur établissement.

Tous les exploitants recevront au cours des prochaines semaines un courriel les invitant à se prévaloir de cette visibilité exceptionnelle. Des millions d'internautes du monde entier visitent chaque année bonjourquebec.com, site touristique officiel du gouvernement du Québec.

La CITO est fière de s'associer à cette initiative qui mettra de l'avant un portrait encore plus dynamique de la totalité de l'hébergement touristique du Québec.

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 du directeur général

Un sondage mené récemment auprès d'exploitants nous a appris notamment que près de la moitié des répondants ignoraient que la mise à jour des critères de classification s'appuie sur une vaste consultation du milieu et des consommateurs.

Il m'est donc apparu important de préciser ici à nouveau comment s'effectue la mise à jour des critères ainsi que les différentes initiatives qui nous permettent de demeurer à l'écoute, tant des consommateurs que des exploitants.

Comme nous l'avons déjà annoncé dans ce bulletin, la CITOQ s'apprête à réviser les critères de classification des établissements hôteliers. Dans le cadre de cette révision, nous avons donc mené, au cours de cette année, un sondage auprès de centaines de consommateurs et d'exploitants d'établissements hôteliers. On peut lire ci-contre les principales conclusions de ces sondages qui ont visé notamment à connaître l'opinion des répondants sur les critères de classification utilisés à l'heure actuelle et sur les améliorations qui pourraient être apportées.

C'est également dans le même but qu'au cours des prochaines semaines, une équipe de la CITOQ ira à la rencontre des centaines d'exploitants de plusieurs régions du Québec qui ont bien voulu participer à une consultation régionale sur le sujet. Cette opération fait elle-même suite à de nombreuses rencontres avec plusieurs représentants d'associations sectorielles qui ont eu lieu au cours des derniers mois.

L'information recueillie lors de ces rencontres et dans les sondages menés par la CITOQ sera ensuite relayée au comité national chargé de faire ses recommandations au conseil de la CITOQ. Ce dernier soumettra ensuite pour approbation à la ministre du Tourisme les critères adoptés par les membres du conseil. Rappelons que le comité chargé de cette mise à jour est constitué d'exploitants, d'experts, de représentants de l'industrie et de consommateurs.

Demeurer à l'écoute des attentes des exploitants et du public voyageur est un élément essentiel de notre gestion du programme de classification de l'hébergement touristique. Aussi, j'aimerais remercier tous ceux qui ont accepté de participer aux rencontres et sondages menés par la CITOQ au cours des derniers mois. Fort d'un tel appui, le processus de mise à jour des critères de classification des établissements hôteliers devraient se solder par un franc succès.

Michel Rheault



RÉVISION DES CRITÈRES

Bilan d'un sondage mené auprès des consommateurs et des exploitants

Comme le démontre les tableaux suivants, les données recueillies lors des sondages menés par la CITOQ auprès des consommateurs et des exploitants d'établissements hôteliers révèlent de nombreuses similitudes entre les attentes des uns et la perception des autres. Les similitudes sont surlignées **en bleu**.

ÉLÉMENTS JUGÉS ESSENTIELS PAR 50 % OU PLUS DES RÉPONDANTS

SECTION	CONSOMMATEURS	EXPLOITANTS
Chambres	Qualité de la literie Sécurité dans la chambre Chauffage et climatisation Dimension du lit Téléviseur Télécommunications Superficie de la chambre	Qualité de la literie Téléviseur Télécommunications Dimension du lit Qualité de l'ameublement Type de serrure Superficie de la chambre
Salles de bains	Draps de bains Éclairage direct au miroir Produits de toilette autres que les articles de base	Qualité du linge de toilette Produits de toilette Linge de toilette
Services et aménagements intérieurs	Accès aux chambres par l'intérieur Glaçons Contrôle de l'accès des visiteurs	Réception Hall d'entrée Contrôle de l'accès des visiteurs
Extérieur de l'édifice et activités sur les lieux	Stationnement Entrée principale Piscine intérieure Aménagement paysager Centre de conditionnement physique	Stationnement Aménagement paysager Entrée principale Architecture du bâtiment Abri pour motoneiges ou bicyclettes

CLASSEMENT PAR ORDRE D'IMPORTANCE DES SECTIONS DE LA CLASSIFICATION (de la plus importante à la moins importante)

CONSOMMATEURS	EXPLOITANTS
1. Chambres	1. Chambres
2. Salles de bains	2. Salles de bains
3. Aménagements intérieurs	3. Aménagements intérieurs
4. Restauration	4. Extérieur de l'édifice
5. Extérieur de l'édifice	5. Restauration
6. Services et activités	6. Services et activités
7. Tourisme durable	7. Tourisme durable

DE CLASSIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS

RÉPARTITION PAR RÉGION DES EXPLOITANTS RÉPONDANTS

Rang	Région	Proportion
1	Québec	11,9 %
2	Laurentides	10,6 %
3	Montréal	10,2 %
4	Gaspésie	9,2 %
5	Bas-Saint-Laurent	6,9 %
6	Cantons-de-l'Est	6,6 %
7	Chaudière-Appalaches	6,6 %
8	Charlevoix	6,1 %
9	Montérégie	5,6 %
10	Saguenay-Lac-Saint-Jean	4,3 %
11	Lanaudière	3,8 %
12	Manicouagan	3,5 %
13	Outaouais	3,5 %
14	Mauricie	3,0 %
15	Abitibi-Témiscamingue	2,0 %
16	Centre-du-Québec	2,0 %
17	Duplessis	1,5 %
18	Îles-de-la-Madeleine	1,2 %
19	Baie-James	0,8 %
20	Laval	0,7 %
21	Nunavik	0,2 %
22	Eeyou Istchee	0,0 %
		100,0 %

Données démographiques sur les consommateurs répondants* :

- 70 % sont des femmes ;
- 78 % sont âgés entre 35 et 64 ans ;
- 64 % ont fait des études universitaires ;
- 63 % voyagent par agrément ;
- 37 % voyagent par affaires ;
- 57 % voyagent au Québec principalement ;
- 90 % recherchent leur établissement dans Internet.

* Il fallait avoir séjourné dans un établissement hôtelier dans les 12 derniers mois pour être admissible au sondage.

Données sur le classement* des exploitants répondants :

- 7,5 % ont un classement 1 étoile ;
- 34,9 % ont un classement 2 étoiles ;
- 38,5 % ont un classement 3 étoiles ;
- 16,4 % ont un classement 4 étoiles ;
- 1,6 % ont un classement 5 étoiles ;
- 1 % sont en cours de classification.

* En date du 7 juillet 2010.

Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

L'ASSURANCE EN VRAC !

Saviez-vous que...

- ... près de 60 % des indemnités payées en assurance des bâtiments d'habitation et commerciaux sont reliées aux dommages par l'eau ?
- ... les assureurs utilisent de plus en plus le dossier financier afin d'établir la tarification pour un risque ? Fortement répandu en assurance automobile et habitation, cette pratique se fait aussi en assurance des entreprises. Les statistiques démontrent une corrélation entre le taux d'endettement et le taux de sinistralité ;
- ... un dossier criminel ou « plumitif » peut entraîner la nullité d'un contrat d'assurance même si le contrat d'assurance est en vigueur depuis plusieurs années ? L'assureur doit pour ce faire démontrer que la nature des actes est en relation avec le type d'assurance souscrite ;
- ... un assuré a l'obligation, en vertu des contrats d'assurance, d'informer l'assureur de toutes situations connues et de nature à influencer la tarification ou l'acceptation de son risque ? Par exemple, une suspension de permis en assurance automobile ou des activités non mentionnées au contrat en assurance habitation et commerciale. Un manquement à cette règle peut aussi entraîner la nullité du contrat ;
- ... un courtier d'assurance indépendant se distingue des agents et des courtiers par son offre de produit et son choix d'assureurs ? De plus en plus de cabinets de courtage sont partiellement la propriété des assureurs, ce qui implique une concentration importante des volumes d'affaires, limitant par le fait même l'offre au client. Consciente que les clients sont limités dans cette offre de produit, l'AMF oblige les cabinets à la divulgation de tous liens d'affaires. Quant à l'agent, celui-ci ne peut offrir que les produits de son employeur. Le courtier indépendant demeure mandataire du client et non de l'assureur.

N'hésitez pas à me rejoindre par courriel à jean-francois.trudel@invessa.com afin de me proposer les sujets que vous aimeriez voir traiter.

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

invessa
assurances
services financiers



Salaire
Pourboires
Congés
Bulletin de paye
Heures
supplémentaires
Harcèlement
psychologique

**Vous avez
des questions ?**

Gagnez du temps

Visitez le
www.cnt.gouv.qc.ca

**LES NORMES DU TRAVAIL
MIEUX LES COMPRENDRE
POUR MIEUX S'ENTENDRE**

Commission
des normes
du travail

Québec

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

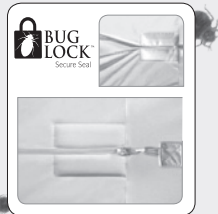


ALLERZIP
BEDDING ENCASEMENT

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 • ammored@caber.ca

Réponses à vos questions :

Est-ce que l'état des lieux signifie la propreté des lieux ?

Oui – mais pas exclusivement. En plus de la propreté, le classificateur évalue également le niveau d'entretien d'un établissement. Taches, cernes, moisissures, rouille, poussière, déchets, éraflures, écaillage, déchirures, décoloration, brûlures, usure, fissures, trous, détérioration, etc. sont pris en compte et constituent des éléments importants de l'évaluation d'un établissement. La propreté et l'état des lieux comptent pour 22 % ou plus dans l'évaluation des sept catégories d'établissements d'hébergement classifiés par la CITQ.

L'édition 2007 des guides de classification des établissements hôteliers et des gîtes est-elle encore en vigueur en 2010 ?

Oui – C'est en 2007 qu'a été effectuée la dernière mise à jour des critères de classification de ces catégories d'établissements. L'édition 2007 demeurera donc en vigueur jusqu'à la prochaine mise à jour de ces critères. Lorsqu'une mise à jour est effectuée et approuvée par le ministre du Tourisme, tous les exploitants concernés reçoivent un exemplaire du nouveau guide de classification contenant tous les critères d'évaluation de leur catégorie d'établissement.

BONJOURQUEBEC.COM DYNAMISE LA CARTOGRAPHIE DE L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE QUÉBÉCOIS

Les millions de visiteurs de bonjourquebec.com peuvent désormais repérer tous les établissements d'hébergement touristique d'un secteur grâce à la cartographie encore plus dynamique de Google Maps avec Street View. Visitez la page d'accueil de bonjourquebec.com, cliquez sur « Carte » et choisissez la région et le type d'hébergement de votre choix pour en voir une démonstration.

