



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

LES PRÉCISIONS DU DIRECTEUR GÉNÉRAL  
SUR LE SERVICE DE SCÉNARISATION  
page 2

DES CONSEILS SUR LA PRÉVENTION DES INCENDIES  
page 2

UN RAPPORT SUR LE SERVICE DE SCÉNARISATION  
OFFERT EN 2013  
page 3

UN RAPPORT SUR LES PLAINTES  
DES CONSOMMATEURS REÇUES 2013  
page 3

LA RÉPONSE À VOS QUESTIONS SUR LES CRITÈRES  
DE CLASSIFICATION « MEUBLE DE RANGEMENT »  
ET « ÉTAT DES LIEUX »  
page 4

## UNE NOUVELLE SIGNATURE VISUELLE



Dix ans après son lancement officiel, *infoCITO* adopte une nouvelle signature visuelle.

Quoi de mieux que la loupe pour illustrer le travail accompli par la CITQ qui, tout au long de l'année, scrute le niveau de confort et de service offert par les établissements qu'elle classe. Nous espérons que le nouveau visage d'*infoCITO* saura vous plaire et nous vous invitons à continuer de nous faire part de vos commentaires et questions. Merci et bonne lecture !

## TOURISME QUÉBEC MOBILISE L'INDUSTRIE DANS LA LUTTE À L'HÉBERGEMENT ILLÉGAL

Le 16 janvier dernier, c'est en présence du ministre délégué au Tourisme, M. Pascal Bérubé, qu'avait lieu la première rencontre du comité consultatif sur l'hébergement touristique illégal au Québec.

Dans un communiqué publié à cette occasion, le ministre Bérubé a déclaré : « *Tourisme Québec met en place une démarche structurée et concertée afin de mieux comprendre le phénomène de l'hébergement touristique illégal, une première dans l'histoire du Québec. Cela démontre la volonté de Tourisme Québec d'agir en tant que leader et de mobiliser les partenaires de l'industrie liés à l'hébergement* ».



Le ministre délégué au Tourisme, Pascal Bérubé (5<sup>e</sup> à partir de la gauche), présidant la première réunion du comité consultatif sur l'hébergement touristique illégal au Québec à laquelle a participé le directeur général de la CITQ, Michel Rheault (3<sup>e</sup> à partir de la droite).

## PREUVE D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE AVIS IMPORTANT

Faites en sorte que la preuve d'assurance responsabilité civile que vous présentez à la CITQ indique :

- le nom du ou des propriétaire(s),
- le nom et l'adresse de l'établissement pour lequel vous faites une demande d'attestation,
- la date d'entrée en vigueur de la police d'assurance,
- la mention d'au moins 2 millions \$ de couverture.

Sans ces mentions, aucune preuve ne peut être considérée comme conforme. Le *Règlement sur les établissements d'hébergement touristique* stipule que toute demande d'attestation (nouvelle ou renouvelée) doit être accompagnée d'une preuve d'assurance de responsabilité civile d'au moins 2 000 000 \$ par événement couvrant les risques liés à l'exploitation de l'établissement d'hébergement touristique.

Un consultant externe, M. Jean-Claude Cloutier, économiste-conseil, s'est vu confier le mandat d'établir un diagnostic de la situation et d'alimenter ainsi les travaux du comité, tant sur le plan économique que juridique.

Le comité consultatif, présidé par Tourisme Québec, est composé des représentants suivants : l'Agence de Revenu du Québec, l'Association des hôteliers de la région de Québec, l'Association des hôteliers du Grand Montréal, l'Association des hôteliers du Québec, ATR Associées du Québec, Camping Québec, la Corporation de l'industrie touristique du Québec, la Fédération des pourvoirs du Québec et le ministre des Affaires municipales, des Régions, et de l'Occupation du territoire.



infoCITQ  
Corporation de l'industrie touristique du Québec

WWW.CITQ.INFO

SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK



## LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

**LE SERVICE DE SCÉNARISATION,**  
DE PLUS EN PLUS POPULAIRE  
MAIS PARFOIS MAL COMPRIS



La popularité grandissante du service de scénarisation de la CITQ dont fait état ce bulletin est pour nous une nouvelle particulièrement réjouissante.

Réjouissante parce qu'elle est, à notre avis, un indicateur clair de la volonté des exploitants d'améliorer la qualité de leur produit ou, dans le cas de nouveaux établissements, d'atteindre le niveau espéré. Le succès qu'a connu ce service depuis son lancement – environ 350 scénarisations réalisées depuis 2008 – démontre également qu'il répond à une attente importante chez de nombreux exploitants.

J'aimerais cependant dissiper un certain malentendu qui semble s'être produit à propos du fonctionnement de ce service.

### FAUX :

Il est faux de prétendre que la CITQ oblige les exploitants à doter leurs chambres de l'Internet sans fil ou de quelque autre pièce d'équipement ou de mobilier pour obtenir le niveau de classement espéré.

### VRAI :

Les exploitants sont libres d'accepter ou non les suggestions exprimées dans le rapport de scénarisation puisque le classement final résulte d'une moyenne entre toutes les sections d'une grille de classement. S'ils choisissent de ne pas suivre une recommandation, ils doivent toutefois la compenser par d'autres choix afin d'atteindre le niveau de classement espéré.

### L'Isle-Verte

Ce bulletin propose également quelques conseils de prévention des incendies. La tragédie qui est survenue à l'Isle-Verte en janvier dernier nous a rappelé de la façon la plus cruelle qu'un malheur est si vite arrivé. J'aimerais d'ailleurs offrir ici, au nom des administrateurs de la CITQ et de toute l'équipe, mes plus sincères condoléances aux proches des victimes et à toute la communauté de l'Isle-Verte.

Au-delà de la peine qu'elle nous inspire, cette tragédie nous est apparue une occasion de rappeler certaines règles élémentaires à observer, particulièrement dans les cas des établissements qui ne sont pas soumis aux normes de la Régie du bâtiment.

Bien qu'il ne soit pas dans le mandat de la CITQ de s'assurer de la sécurité de ces établissements, nous croyons tout de même qu'il est important de rappeler à leurs propriétaires ou gestionnaires certaines précautions à prendre en matière de prévention des incendies.

Michel Rheault

## LA PRÉVENTION DES INCENDIES

Les conseils qui suivent s'adressent plus particulièrement aux exploitants de catégories d'établissements d'hébergement touristique qui ne sont pas soumis aux normes de la Régie du bâtiment, tels les gîtes et certaines résidences de tourisme.

### Avertisseur de fumée

Installés à chaque étage et près des chambres, les avertisseurs de fumée doivent être vérifiés régulièrement, qu'ils soient à pile ou électriques, et remplacés selon les recommandations du fabricant, généralement aux dix ans.

### Extincteurs portatifs

Les extincteurs doivent afficher le sceau d'homologation d'un organisme reconnu, être rechargés (si le modèle le permet) ou remplacés suivant la date d'expiration. Les extincteurs à poudre polyvalente A, B et C sont recommandés pour plusieurs types de feux.

### Chauffage au bois

Installés par des professionnels, les appareils de chauffage au bois tels que les foyers, les poêles et les cheminées doivent être inspectés annuellement par des professionnels. La créosote est un dépôt formé par la fumée. Elle s'agrippe aux parois de la cheminée et est très inflammable. Seul un bon ramonage peut l'éliminer.

### Installations électriques

Faites impérativement par un professionnel reconnu, les installations électriques doivent être vérifiées régulièrement par un maître électricien. Des appareils trop vieux, des prises et cordons de rallonge surchargés, des fusibles au calibre inapproprié, des couvercles protecteurs des boîtes de jonction, des prises électriques et des commutateurs endommagés présentent tous des risques d'incendie qu'il est facile d'éviter.

### Déneigement des sorties

Déneigés après chaque chute de neige, les sorties, balcons et terrasses doivent être dégagés de tout objet encombrant. Il importe de prévoir une autre sortie de secours que les portes principales, tel un balcon ou une fenêtre et de s'assurer que les fenêtres ne soient pas seulement déneigées mais également dégelées. Une fenêtre coincée par la glace peut empêcher l'évacuation.

Source : Prévenir un incendie,  
[www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-incendie.html](http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-incendie.html),  
consulté le 11 février 2014.

# LE SERVICE DE SCÉNARISATION DE LA CITQ CONNAÎT UNE FORTE CROISSANCE EN 2013

Le service de scénarisation de la CITQ a connu en 2013 une popularité grandissante. Au cours de cette année, 76 exploitants de 3 catégories d'établissements d'hébergement touristique répartis dans 15 régions touristiques du Québec ont fait appel à ce service. Il s'agit d'une augmentation de près de 50 % par rapport à l'année 2012.

Dispensé à l'aide d'un logiciel spécialement conçu à cet effet, ce service à valeur ajoutée vise à aider les exploitants, gestionnaires et promoteurs à atteindre le niveau de classement recherché et à mieux cibler leurs investissements en fonction de ce niveau.

Gratuit s'il ne nécessite aucun déplacement ou réunion avec les gestionnaires et facturé sur une base horaire dans le cas contraire, le service de scénarisation de la CITQ est un instrument efficace d'amélioration de la qualité de l'hébergement touristique québécois.

RÉGIONS TOURISTIQUES	ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS	GÎTES	RÉSIDENCES DE TOURISME	TOTAL
Abitibi-Témiscamingue	3			3
Bas-Saint-Laurent	2			2
Cantons-de-l'Est	8		1	9
Centre-du-Québec	4		3	7
Charlevoix			10	10
Chaudière-Appalaches	2		1	3
Gaspésie	2	1		3
Lanaudière	4		3	7
Laurentides	2		1	3
Mauricie	3			3
Montréal	6		1	7
Nunavik	1			1
Outaouais	1			1
Québec	11	1	1	13
Saguenay-Lac-St-Jean	3		1	4
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>76</b>

## LA PROPRETÉ

### TOUJOURS AU SOMMET DES PLAINTES

En 2013, la CITQ a traité 73 plaintes de consommateurs ayant séjourné dans un établissement d'hébergement touristique. Comme par les années passées, la propreté et l'état des lieux figurent au sommet des motifs de plainte des consommateurs tandis que 5 catégories d'établissement sont visées.

MOTIFS DE MÉCONTENTEMENT	NOMBRE DE MENTIONS
Propreté et état des lieux	68
Classement (nombre d'étoiles)*	16
Prix	11
Services et commodités	9
Sécurité des lieux	9
Prestation du service	7
Restauration (1) petit-déjeuner (5)	6
Publicité trompeuse	6
Punaises de lit et autres insectes	5
Chambre en sous-sol	4

\*Pour des fins de transparence, aucune mention sur le classement n'a été écartée même si certaines ont mis en cause des éléments qui ne font pas partie des critères de classification ou des événements ponctuels. Par exemple, « cet établissement ne mérite pas ses 4 étoiles car la réceptionniste a été impolie ou le système de climatisation était en panne ».

CATÉGORIES D'ÉTABLISSEMENTS	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS
Établissements hôteliers	42
Résidences de tourisme	18
Gîtes	10
Centres de vacances	2
Autres établissements d'hébergement	1
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>



## DISTINGUEZ-VOUS DE LA CONCURRENCE!

LA RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'ŒUVRE (RCMO) PERMET DE

- Valoriser l'expertise de vos employés clés.
- Mobiliser vos employés d'expérience et augmenter la productivité de votre équipe.
- Assurer un service uniforme, normalisé par et pour l'industrie.
- Faire croître la satisfaction de votre clientèle.

Un programme simple qui s'adresse aux PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER et aux PRÉPOSÉS À LA RÉCEPTION.

- Inscription.
- Préparation aux évaluations.
- Réalisation des étapes d'évaluation.

Et... célébrer la réussite!

**3** étapes

Contactez-nous, nous répondrons!

450 651-1099 | info@cqrht.qc.ca | [www.cqrht.qc.ca](http://www.cqrht.qc.ca)



infoCITQ  
Corporation de l'industrie touristique du Québec

WWW.CITQ.INFO

SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK



## RÉPONSES À VOS QUESTIONS

*Est-ce que la propreté et l'entretien d'un établissement a un impact important sur son classement ?*

**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. Bon an mal an, de très nombreux déclassements sont dus au manque d'entretien et de propreté des établissements.

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 présence de parasites et 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 que les espaces de rangement offerts dans une chambre à coucher ou dans un dortoir influencent la classification ?*

**OUI...** les meubles, les tablettes et les casiers permettant de ranger les effets personnels de la clientèle constituent un critère de classification présent dans la plupart des catégories d'établissements classifiés par la CITQ. Dans le cas des établissements hôteliers, une seule tablette au mur obtiendra le niveau 1 tandis qu'un meuble comportant trois tiroirs ou plus obtiendra le niveau 5. Cependant, pour être pris en compte, les espaces de rangement ne doivent pas être encombrés d'oreillers ou de couvertures supplémentaires par exemple.

### L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE COMPLÉMENTAIRE DITE ASSURANCE « UMBRELLA »

**ASSURANCES**  
TEXTE PUBLICITAIRE

Saviez-vous que la responsabilité civile de base couvre les dommages corporels et matériels dont l'assuré serait responsable, mais qu'elle exclut toute autre forme de préjudice ? Saviez-vous qu'il est cependant possible de palier à cette situation en souscrivant à une assurance responsabilité civile complémentaire, dite assurance « Umbrella ».

Variant entre 1 et 5 millions et moyennant des franchises importantes, cette assurance, qui couvre également le conjoint et les enfants, peut être souscrite tant par un individu que par une société. Pour les besoins de cette chronique, nous nous attarderons à celle des particuliers.

#### Une couverture excédentaire

L'assurance « Umbrella » offre une couverture excédentaire qui protège l'assuré d'une insuffisance de son assurance de base (ou assurance de première ligne). Si, par exemple, une voiture entre en collision avec un bâtiment et que les dommages causés excèdent la limite d'assurance responsabilité de l'assurance de base, l'assurance « Umbrella » viendra couvrir l'excédent, et ce jusqu'à sa propre limite d'assurance.

#### Une couverture complémentaire

L'assurance « Umbrella » offre également une couverture complémentaire car elle intervient dans certaines situations qui ne sont pas couvertes par l'assurance de base. À titre d'exemple, les bénévoles siégeant sur des conseils d'administration d'organisme à but non lucratif, tels que les syndicats de copropriétés, devraient se préoccuper des risques auxquels ils s'exposent dans le cadre de leur bénévolat. Plusieurs situations peuvent survenir et faire l'objet de poursuites, fondées ou non. Soulignons ici à titre informatif que les frais relatifs à la défense de l'assuré sont assumés par l'assureur et les sont en sus des montants de garantie. Notons également que l'assurance « Umbrella » ajoute la notion de préjudice personnel à la couverture d'assurance responsabilité.

Le courtier d'assurance indépendant saura vous conseiller et vous fournir des informations additionnelles sur votre besoin pour une telle couverture.

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

**invessa**  
ASSURANCES  
services financiers

**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)

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.