



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

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL SUR LES OBJECTIFS VISÉS PAR LE NOUVEAU SITE INTERNET DE LA CITQ

Page 2

LA CITQ ACCUEILLE UNE MISSION TUNISIENNE À MONTRÉAL

Page 4

LES IMPRESSIONS DE GUYLAINE LECLERC, CLASSIFICATRICE

Page 4

DES RÉPONSES À VOS QUESTIONS SUR LES CRITÈRES DE CLASSIFICATION ET LES MODIFICATIONS À VOTRE DOSSIER D'ÉTABLISSEMENT

Page 5

LE WWW.CITQ.INFO FAIT PEAU NEUVE ET ACCUEILLE DEUX NOUVEAUX MICROSITES

En ligne depuis le 1er décembre dernier, le tout nouveau site web de la CITQ a subi une véritable cure de jeunesse. Misant sur un design inspiré des dernières tendances, le nouveau site de la CITQ est entièrement adapté aux technologies mobiles.

Le www.citq.info met également de l'avant un microsite consacré au mandat d'inspection de l'hébergement illégal ainsi qu'un répertoire complet de l'hébergement touristique du Québec classifié par la CITQ.



LA CITQ FAIT LA PROMOTION DE L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE CONFORME AU SALON HABITATION

Invitée par le ministère du Tourisme à partager son stand d'information, la CITQ a participé au salon Expo Habitation qui s'est tenu en octobre dernier à Québec et à Montréal. La Corporation a pu ainsi sensibiliser de nombreux visiteurs à l'obligation de détenir une attestation de classification lorsque de la location touristique est offerte.

▲ Nicole Larivière, classificatrice de la CITQ, Michel Rheault, directeur général de la CITQ et Yves Dallaire, enquêteur du ministère du Tourisme du Québec, s'appêtant à rencontrer les visiteurs du salon Expo Habitation de Québec, tenu du 13 au 16 octobre dernier.



Augmentez le confort de votre clientèle et ne soyez plus pénalisés.
Procurez-vous nos sommiers de 3 à 8 pouces de hauteur.

Fabricant Québécois de matelas et sommiers

1 800-315-4080 www.matelasavanti.com




infoCITQ
Corporation de l'industrie touristique du Québec

LE PORTAIL WWW.CITQ.INFO

Un design épuré facilitant la navigation et la recherche.

Un lien direct vers le tout nouveau microsite consacré à l'inspection de l'hébergement illégal.

Un lien direct vers le tout nouveau microsite offrant un répertoire complet des établissements classifiés par la CITQ.

NOUVEAU !

Un service de paiement en ligne des frais annuels d'attestation.

EN LIGNE TRÈS BIENTÔT

LE MICROSITE WWW.IHQUEBEC.COM

Un tout **NOUVEAU** microsite entièrement consacré à l'inspection de l'hébergement illégal.

Une façon simple de vérifier si un établissement est attesté avant d'effectuer un signalement en toute confidentialité.

Un rapport détaillé et régulièrement mis à jour sur les actions entreprises et des résultats obtenus dans le cadre du mandat d'inspection.

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nous sommes heureux de vous présenter la toute dernière version de notre site Internet et les deux nouveaux microsites qui s'y rattachent.

Nous espérons que cette refonte majeure de notre vitrine électronique saura répondre aux commentaires que plusieurs d'entre vous nous ont transmis au fil des ans.



À titre d'exemple, nous avons amélioré son caractère transactionnel en y ajoutant un module sécuritaire de paiement en ligne des frais annuels d'attestation. Nous avons également fait en sorte que notre site soit facilement accessible sur toutes les plateformes telles que les téléphones intelligents et les tablettes électroniques.

Cette refonte, rendue inévitable en raison de l'évolution rapide des technologies de l'information, a répondu également à une autre nécessité, celle de soutenir le mandat d'inspection de l'hébergement illégal qui nous a été confié au cours des derniers mois.

C'est l'objectif que poursuit notre tout nouveau microsite www.ihquebec.com. En plus de mettre à disposition un formulaire de signalement qui nous aidera à lutter contre l'hébergement illégal, ce microsite offrira une information claire et régulièrement mise à jour sur toutes les actions et les résultats obtenus dans le cadre de ce mandat. Nous nous sommes engagés à faire preuve de transparence en ce domaine et nous tiendrons notre promesse.

Enfin, la création du microsite www.citq.info/repertoire donnant accès au répertoire complet des établissements attestés par la CITQ poursuit deux objectifs : il offrira d'abord une visibilité supplémentaire à tous les établissements en règle qui facilitera les contacts avec les consommateurs. Il constituera également un moyen efficace qui permettra de vérifier si un établissement est attesté puisque sa base de données sera mise à jour de façon régulière.

EN TERMINANT, JE VOUS INVITE À VISITER NOTRE NOUVEAU SITE WWW.CITQ.INFO ET SES DEUX MICROSITES. JE PROFITE ÉGALEMENT DE CETTE OCCASION POUR SOUHAITER À TOUS DE JOYEUSES FÊTES ET UNE EXCELLENTE ANNÉE 2017.

Michel Rheault



Accessible sur toutes les plateformes, du cellulaire à l'ordinateur de table en passant par les tablettes électroniques.

RÉPERTOIRE DES ÉTABLISSEMENTS

WWW.CITQ.INFO/REPETOIRE



Un tout **NOUVEAU** microsite répertoriant tous les établissements classifiés ou en cours de classification par la CITQ et mis à jour en temps réel.

Un engin de recherche simple et efficace.

La géolocalisation pour chaque établissement ainsi que des liens vers leur site Internet et leur adresse courriel.



DES HAUTS RESPONSABLES TUNISIENS EN MISSION À LA CITQ

La CITQ a rencontré récemment à Montréal des responsables du tourisme tunisien désireux de faire appel à l'expertise en classification et certification de la Corporation.

Cette rencontre fait suite à la mission effectuée en Tunisie par la CITQ en octobre 2015. Tenue à l'invitation du ministère du Tourisme et de l'Artisanat de Tunisie, cette mission avait visé à établir les bases d'une possible coopération entre les deux organismes. Toujours à l'invitation du Ministère tunisien, une tournée exploratoire de classification de certains établissements d'hébergement est prévue pour janvier 2017.

De gauche à droite : En réunion dans un hôtel de Montréal, MM. Massimo Urzillo, directeur général du Méridien Place Versailles, Jocelyn Dessureault, directeur de la classification de la CITQ, Slim Zghal, président de la chaîne hôtelière Thalassa de Tunisie, Abdellatif Hmam, directeur général de l'Office national du tourisme tunisien, Michel Rheault, directeur général de la CITQ, Fritz Maleama, directeur des ventes de l'Hôtel Place Versailles et Issam Khereddine, directeur général de l'Office national du tourisme tunisien pour le Canada.



LES IMPRESSIONS DE **GUYLAINE LECLERC, CLASSIFICATRICE**

Réputée pour son professionnalisme exemplaire et son souci d'objectivité, Guylaine Leclerc exerce avec passion le métier de classificatrice à la CITQ depuis plus de 10 ans. Tout au long de ces années, Guylaine a développé une solide expertise dans l'évaluation de toutes les catégories d'établissements classifiés par la CITQ. Avant de se joindre à la CITQ Guylaine a occupé pendant plus de 20 ans divers postes de gestion dans de grands hôtels du Québec.

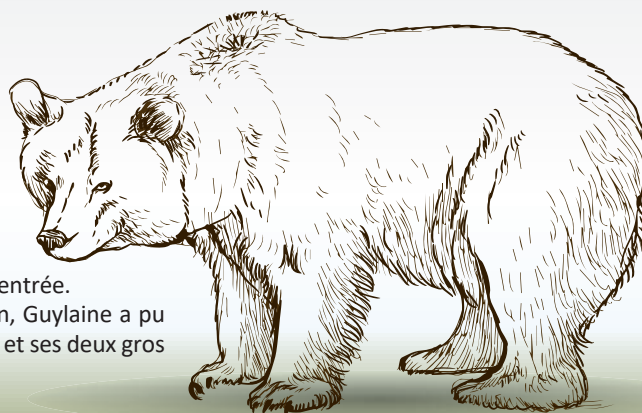
CE QU'ELLE APPRÉCIE DE SON MÉTIER

Avoir la chance d'explorer le Québec, ses montagnes, ses lacs et rivières, ses villes et villages, avec leurs habitants, toujours prêts à vous accueillir, voilà ce que Guylaine apprécie le plus de son travail. Ses tournées de classification lui ont permis également de constater l'incroyable diversité des attraits présents dans chaque région. Guylaine est d'ailleurs une mine inépuisable de renseignements sur les musées, symposiums d'arts, festivals, marchés locaux, produits du terroir, bons petits restos et cafés du Québec. Selon elle, cette abondance jumelée à un hébergement touristique de qualité est un atout indéniable du tourisme québécois et elle est fière d'y contribuer par son travail de classificatrice.

*Son expérience
la plus marquante*

Alors qu'elle classifiait l'intérieur d'une résidence de tourisme du Bas St-Laurent, un ours a décidé de se blottir devant la porte d'entrée. Bénissant le ciel d'avoir son téléphone cellulaire à portée de main, Guylaine a pu ainsi faire appel à l'exploitante venue à son secours avec son sifflet et ses deux gros chiens.

Bien qu'elle ait surmonté cette vive émotion, Guylaine se demande encore combien de temps elle aurait dû attendre que l'on vienne à son secours si les téléphones cellulaires n'avaient pas été inventés !





DES RÉPONSES À VOS QUESTIONS

EST-CE QUE TOUS LES CRITÈRES SERVANT AU CLASSEMENT D'UN ÉTABLISSEMENT ONT LA MÊME VALEUR ?

NON... L'impact d'un critère sur le classement d'un établissement peut varier grandement d'un critère à l'autre. À titre d'exemple, le critère « cintres » de la chambre à coucher influence beaucoup moins le classement que le critère « qualité de l'ameublement ».

Il en va de même pour les sections de l'évaluation. À titre d'exemple, la section « espace repas » d'une résidence de tourisme compte pour 28 % du résultat global, tandis que la section « extérieur de la résidence » compte pour 8 %.

Pour en savoir davantage, consultez la section « Principes généraux » de votre « Guide de classification » et la liste des critères classés par ordre d'importance présenté dans le guide « Critères d'évaluation » de la zone réservée aux exploitants de notre site Internet.

EST-CE QU'ON DOIT PRÉVENIR LA CITQ SI ON DÉCIDE D'AUGMENTER LE NOMBRE DE CHAMBRES EN LOCATION DANS UN ÉTABLISSEMENT ?

OUI... mais il est préférable de s'adresser d'abord à sa municipalité pour s'assurer que le changement projeté ne contrevient pas au zonage municipal.

Sur réception d'une demande de changement au nombre d'unités de l'établissement, la CITQ devra cependant effectuer une vérification formelle auprès de la municipalité, tel que le prescrit l'article 6.1 de la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique*.

HÔTELIERS DONNEZ-VOUS L'AIR MEILLEUR!

ENTRETIEN
TEXTE PUBLICITAIRE

LE SAVIEZ-VOUS?

Le contrat que vous souscrivez pour l'entretien du système d'air climatisé de votre établissement n'inclut pas le nettoyage des appareils. Nombreux sont ceux qui pensent que ce service est garanti dans le cadre de la maintenance de ces appareils. Pourtant, il est établi que 80 % des chambres visitées possèdent des appareils ayant un degré de saleté critique pour la santé.

LES RISQUES

Un simple coup d'œil vous permet de prendre conscience du degré de malpropreté de votre équipement. Si des particules sont accumulées sur le rouleau de ventilation ou si une odeur, aussi légère soit-elle, est perceptible suite à la mise en marche de l'appareil, c'est que votre climatiseur nécessite un nettoyage de qualité professionnelle. Et les raisons sont multiples :

- un air saturé d'agents infectieux (légiionnelles ou champignons) peut entraîner des problèmes de santé graves;
- il a été démontré que la qualité de l'air ambiant dans un milieu de travail un impact direct sur la productivité, la concentration et le taux d'absentéisme des employés;
- une accumulation de saletés, même superficielle, peut diminuer l'efficacité de l'appareil de 30 à 70 % et ainsi entraîner une surconsommation se traduisant par des dépenses énergétiques plus importantes.

LA SOLUTION

Faites inspecter et nettoyer votre système d'air climatisé par Roussou, les experts en désinfection et en nettoyage des appareils de climatisation. Le nettoyage d'une unité de type PTAC, tel que majoritairement utilisée dans les hôtels, se fait directement dans la chambre avec un équipement spécial qui ne laisse aucune trace de notre passage. Après toute intervention, un certificat de décontamination est remis à l'établissement – ce qui démontre à la clientèle que ce dernier est digne de confiance en ce qui a trait à la qualité de l'air dans les chambres.

Contactez-nous sans plus attendre :
1 855 492-3125 (sans frais)
info@roussou.ca - www.roussou.ca



Réal Rousseau, Directeur



De partout au Québec, demandez une estimation **GRATUITE** avant le 1er avril 2017 et obtenez un escompte de 10 % sur vos nettoyages.

CONSEILS IMPORTANTS POUR UN RÈGLEMENT DE SINISTRE JUSTE ET HARMONIEUX

ASSURANCES
TEXTE PUBLICITAIRE

ÉTABLIR UN LIEN DE CONFIANCE AVEC L'AJUSTEUR

Le rôle de l'assureur est d'indemniser l'assuré pour la perte qu'il a subie afin de remettre celui-ci dans les mêmes conditions qu'avant le sinistre. L'expérience démontre cependant que près d'une réclamation sur trois comporte un élément de fraude. Voilà pourquoi les premiers contacts avec l'ajusteur impliqueront des points de vérification qui peuvent à l'occasion déranger l'assuré. Il importe toutefois qu'une relation de confiance s'établisse entre l'assureur et l'assuré afin de favoriser un déroulement harmonieux du processus de réclamation.

COLLABORER AVEC L'AJUSTEUR

Pour y arriver, l'assuré doit notamment dresser soigneusement une liste des items faisant l'objet de la réclamation. Collaborer avec l'assureur consiste aussi à donner suite à ses demandes d'information et à retourner ses appels. Si vous transigez avec un courtier, celui-ci doit s'impliquer de façon importante, il deviendra votre allié et votre référence en cas de doute.

ÉVITER LE PIÈGE DE FAUSSER VOTRE DÉCLARATION DE SINISTRE

Il est risqué d'ajouter des items à sa réclamation malgré la tentation et les incitatifs des connaissances. Gonfler une réclamation peut provoquer la nullité de l'indemnisation et ainsi créer des préjudices à long terme. L'expérience des ajusteurs, combinée à quelques trucs et questions, leur permet de valider l'information et détecter rapidement des éléments de fraude.

DÉTENIR DES PIÈCES JUSTIFICATIVES

Quant aux pièces justificatives, une distinction est à faire selon que le contrat soit de type habitation ou commerciale. En assurance des entreprises, les pièces justificatives, telles que factures, états financiers ou tout autre document sont essentielles au règlement. En assurance des particuliers, le tout reposera sur la bonne foi, mais les photos, factures, inventaires, etc., faciliteront grandement le règlement du sinistre.

PRÉVENIR

Dresser un inventaire, conserver sur support informatique des images de vos items de valeur tels que bijoux, oeuvres d'art, antiquités et tout autre article ayant à vos yeux une importance considérable est un excellent moyen de faciliter les réclamations. De plus, connaître les limitations de votre contrat d'assurance, discuter avec votre courtier de son rôle en cas de sinistre ne prendront que quelques minutes de votre temps et faciliteront également le règlement d'un sinistre.

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

invessa
assurances
services financiers

