

info

CITQ

Bulletin de la Corporation de l'industrie touristique du Québec

Volume 1, numéro 1, décembre 2003

UN NOUVEAU-NÉ AUX COMMUNICATIONS !



Toute l'équipe de la CITQ se réjouit de la naissance de ce nouveau bulletin qui, nous l'espérons vivement, saura répondre à vos attentes. Que vous soyez exploitant d'un hébergement touristique ou partenaire de l'industrie, vous y trouverez une information variée sur le programme de classification de l'hébergement du Québec, dont la CITQ est gestionnaire officiel.

Publié quatre fois par année, le bulletin *Info CITQ* entend enrichir l'information déjà véhiculée par le site Internet www.citq.qc.ca qui reçoit près de 1 500 visiteurs par mois, par le rapport d'activités publié annuellement et les nombreux communiqués diffusés régulièrement dans plusieurs médias du Québec.

N'hésitez surtout pas à nous écrire pour nous faire part de vos commentaires et suggestions de contenu.

Bonne lecture !

Message du président



C'est avec grand plaisir que je vous présente le tout nouveau bulletin *Info CITQ*. Un plaisir d'autant plus grand que ce dernier-né des outils de communication mis en place par la CITQ vient couronner une année particulièrement bien remplie et satisfaisante à plusieurs égards.

L'année 2003 marque pour nous l'achèvement d'un premier cycle entrepris en décembre 2001, avec l'entrée en vigueur du *Règlement sur la classification de l'hébergement touristique* et la signature de notre entente de partenariat avec Tourisme Québec. Aux termes de cette entente, la CITQ s'était engagée à visiter, au cours des deux premières années, tous les établissements de sept catégories d'hébergements et à traiter les demandes de classification de ces derniers. Chaque établissement sera ensuite visité aux deux ans. Les établissements d'enseignement le seront aux quatre ans.

Au cours des années 2002 et 2003, l'équipe de la CITQ a effectué la visite et traité la demande de classification de plus de 5500 établissements dans tout le Québec. Bravo !

Forte de cette réalisation et après deux années de rodage, la CITQ a également entrepris, au cours de l'année 2003, un processus de révision des grilles de classification, qui s'est appuyé sur une importante consultation avec le milieu de l'hébergement et le public voyageur. Pour en savoir davantage sur cette opération, je vous invite à consulter les pages qui suivent.

Mais auparavant, j'aimerais remercier tous ceux et celles qui ont participé à ce processus de révision, tant les membres des comités sectoriels que les exploitants nous ayant fait part de leurs commentaires. C'est grâce à votre collaboration que le programme de classification officiel du Québec reflétera encore mieux les attentes du milieu et continuera de contribuer au développement de l'industrie touristique du Québec.

Enfin, à l'occasion des fêtes de fin d'année, le conseil d'administration et l'équipe de la CITQ se joignent à moi pour vous présenter à tous, exploitants d'établissements et partenaires de l'industrie, nos meilleurs vœux de prospérité. Que cette année 2004 soit à la hauteur de la qualité et de la chaleur de l'accueil qui font la réputation des Québécois.

Le président,

Jacques Veillette



**MEILLEURS
VOEUX**



LA RÉVISION DES GRILLES un processus en

L'industrie de l'hébergement touristique évolue sans cesse. La CITQ des grilles de classification de plusieurs catégories d'établissements dans le contexte d'aujourd'hui, à la lumière de deux années de rodage.

Ce processus de révision, qui s'est appuyé sur une importante consultation de certaines modifications jugées nécessaires dans les grilles de classification des établissements hôteliers, les gîtes, les résidences de tourisme.

Le processus de révision mis en place par la CITQ.



La parole aux exploitants

Connaître les opinions des exploitants d'établissements d'hébergement touristique est sans nul doute une première étape importante d'une consultation sur la classification. Voilà pourquoi, en décembre 2002, un questionnaire intitulé « Qui ne dit mot consent » est posté à plus de 5 000 exploitants d'établissements afin de connaître entre autres les changements souhaités dans les grilles de classification.

Bien que le taux de réponse (8 %) de ce sondage maison soit faible, certaines observations apportent tout de même un éclairage intéressant.

- >> 50% des répondants sont des exploitants de gîtes, 22% des exploitants de résidences de tourisme et 15% des exploitants d'établissements hôteliers de moins de 40 chambres. Ces trois catégories constituent donc 87% des répondants.
- >> 75% des répondants se sont déclarés satisfaits des services offerts par la CITQ et plus de 80% d'entre eux ont affirmé avoir apprécié la visite de nos classificateurs.
- >> 56% des répondants exploitants d'établissements hôteliers de moins de 40 chambres souhaitent des changements aux grilles de classification. La création d'une catégorie « auberge » ou l'adaptation de la grille existante à la réalité des petits établissements sont les principales propositions exprimées par ces répondants.
- >> 55% des répondants exploitants de gîtes souhaitent des changements aux grilles de classification. La prise en considération de la convivialité, de la chaleur de l'accueil, du souci du détail, de la saveur historique ou patrimoniale et des activités touristiques environnantes sont les principales modifications suggérées par ces répondants.
- >> 44 % des répondants exploitants de résidences de tourisme souhaitent des changements aux grilles de classification. La prise en considération du site (bord de l'eau, vue, paysage environnant, etc.), de l'architecture, des activités environnantes, la distinction entre milieu urbain et villégiature et l'ajout d'un niveau 5 étoiles sont les principales propositions exprimées par ces répondants.

La parole au public

La révision des grilles de classification ne saurait se faire sans vérifier également les attentes du public voyageur. C'est donc dans cet esprit que la CITQ mandate la firme Léger Marketing afin de réaliser en août et septembre dernier une étude qualitative sur les attentes et les perceptions du public voyageur à l'égard des établissements d'hébergement et sur l'influence qu'exercent ces attentes et ces perceptions sur leur appréciation de la qualité d'un hébergement.

Pour répondre à ces objectifs, des groupes de discussion, formés de consommateurs reflétant les caractéristiques sociodémographiques du public visé, sont mis sur pied.

Trois groupes participent à cette opération :

- >> les consommateurs séjournant dans les gîtes,
- >> les consommateurs séjournant dans les hôtels pour des motifs personnels et
- >> les gens d'affaires séjournant dans les établissements hôteliers.

LES DE CLASSIFICATION plusieurs étapes



La parole aux comités sectoriels et aux exploitants

Point culminant de la consultation entreprise par la CITQ, des comités sectoriels composés de représentants d'associations sectorielles et d'exploitants se réunissent tous les samedis d'octobre, de novembre et de décembre 2003. Ces comités passent en revue les modifications inspirées par deux années de rodage, les propositions du milieu de l'hébergement et les attentes et perceptions du public voyageur.

Cinq comités sectoriels se penchent sur autant de grilles de classification : établissements hôteliers, gîtes, centres de vacances, résidences de tourisme et auberges de jeunesse. Plus de 30 personnes du milieu de l'hébergement y travaillent en compagnie de trois représentants de la CITQ.

Tous les exploitants de ces cinq catégories d'établissements reçoivent par ailleurs une lettre les invitant à consulter le site Internet www.citq.qc.ca afin de connaître les modifications proposées par les comités sectoriels et à y réagir.

Certaines attentes exprimées par le milieu, telles la création d'une nouvelle catégorie pour les auberges ou l'adoption de niveaux 5 étoiles pour d'autres catégories, ne pourront être satisfaites par la révision en cours à l'heure actuelle. Ces modifications, qui nécessitent une refonte en profondeur des grilles et une approbation ministérielle, devront se faire à la suite d'un processus beaucoup plus long que celui que nous avons entrepris au cours des derniers mois.

Il n'en demeure pas moins que la CITQ envisage de soumettre à la Ministre déléguée au Développement régional et au Tourisme, au cours de l'année 2004, un mémoire proposant un tel processus de révision.

aussi. Au cours de la dernière année, la CITQ a amorcé la révision des grilles de classification. Le but de l'opération : adapter les grilles de classification au milieu de l'hébergement et des souhaits exprimés par le milieu et le public voyageur.

La consultation menée à plusieurs niveaux, permettra d'apporter des modifications aux grilles de classification de cinq catégories d'établissements : résidences de tourisme, les centres de vacances et les auberges de jeunesse.

Le processus de consultation par la CITQ comprend plusieurs étapes.

Le public voyageur

Voici les principaux constats relevés lors de cette étude.

- >> Les caractéristiques les plus recherchées par les participants séjournant dans les gîtes sont : la propreté des lieux, l'accueil chaleureux et personnalisé, le confort et les commodités telles la salle de bains privée, la dimension des chambres, la qualité de la nourriture, le cachet rustique, la sécurité et la capacité d'accueil restreinte.
- >> Les caractéristiques les plus recherchées par les participants séjournant dans les hôtels pour des raisons d'affaires sont : la proximité du lieu de travail, l'efficacité du service tel le départ rapide (*check out express*), l'espace de travail, l'accessibilité à toute heure aux services tels la piscine, la sécurité des lieux, le stationnement gratuit sur place, les appels locaux gratuits, le confort, l'aménagement et la propreté des chambres, la propreté des salles de bains.
- >> Les caractéristiques les plus recherchées par les participants séjournant dans les hôtels pour des raisons personnelles sont : le confort de la chambre, l'équipement de la salle de bains, les infrastructures de loisir, la propreté, le prix, l'emplacement de l'établissement, le restaurant/bar, la sécurité et l'accueil personnalisé.

SAVIEZ-VOUS QUE ? >>>

SAVIEZ-VOUS QUE...

...les guides de classification mis au point en 2001 sont le fruit d'un travail collectif où le milieu a eu un rôle important à jouer ?

Tous les guides de classification de la CITQ ont été élaborés en étroite collaboration avec le milieu de l'hébergement. Pour sept des catégories d'établissements visées par la *Loi et le Règlement sur les établissements d'hébergement touristique*, un comité composé de représentants de l'industrie, d'exploitants de la catégorie visée et de classificateurs a été chargé d'élaborer une grille de classification propre à chacune.

Chacune des grilles de classification ainsi élaborées ont ensuite été testées dans plusieurs établissements bien établis, rajustées en fonction des résultats de ces tests et soumises à l'approbation ministérielle avant d'être appliquées.

De plus, les grilles de classification de la CITQ sont révisées à mi-mandat. Le processus de révision mis de l'avant par la CITQ s'appuie systématiquement sur la

concertation avec le milieu et le partenariat avec Tourisme Québec. Ces grilles constituent chacune le guide de classification que tous les exploitants reçoivent à l'ouverture de leur dossier.

Les guides de classification sont accessibles sur www.citq.qc.ca, sous l'onglet bibliothèque.

Des nouvelles du conseil d'administration

Lors de sa réunion du 26 septembre 2003, le conseil d'administration de la CITQ :

- >> a pris connaissance d'une décision prise par Tourisme Québec, en collaboration avec la CITQ et les Associations touristiques régionales du Québec, à l'effet que seuls les établissements ayant une étoile ou un soleil et plus seront affichés dans le site bonjourquebec.com, dans le répertoire Hébergement Québec et dans les guides régionaux des ATR ;
- >> a manifesté son intention de se doter d'un cadre d'éthique pour les membres du conseil d'administration. Les membres désirent ainsi souligner leur engagement en faveur de l'indépendance et de la transparence du conseil d'administration ;

- >> a approuvé le calendrier de réunions pour 2004 qui se déroulera comme suit :

réunions du conseil d'administration

- > le lundi 8 décembre 2003
- > le vendredi 5 mars 2004
- > le vendredi 11 juin 2004
- > le vendredi 24 septembre 2004

assemblée générale annuelle

- > le vendredi 5 mars 2004

Gestionnaire officiel
de la classification l'hébergement



Corporation de
l'industrie touristique
du Québec

405, rue Sherbrooke Est, bureau 305
Montréal (Québec) H2L 1J9
Téléphone : (514) 499-0550 1 866 499-0550
Télécopieur : (514) 499-0323
www.citq.qc.ca info@citq.qc.ca

Dans cette publication, l'emploi du masculin doit être entendu comme une forme neutre d'expression et n'a d'autre but que d'alléger le texte.

English summaries available on request.



ÉDITION | direction générale de la CITQ
RÉDACTION | service des communications de la CITQ
GRAPHISME | Pixel Communications
TIRAGE | 6 000 exemplaires
FRÉQUENCE | 4 numéros par année