

info

CITQ

Bulletin de la Corporation de l'industrie touristique du Québec

Volume 1, numéro 2, juin 2004

SAVIEZ-VOUS QUE...



Pendant la saison estivale, chaque classificateur de la CITQ visite en moyenne plus de 15 établissements par semaine ?

Chaque année, les classificateurs parcourent environ 300 000 kilomètres pour effectuer plus de 3 000 visites. L'étendue du territoire, le caractère saisonnier de nombreux établissements et leur nombre important nécessitent un calendrier de visites très serré.

Voilà pourquoi il est important de respecter le rendez-vous fixé par le classificateur. Sans cette visite, Tourisme Québec ne pourra émettre ou renouveler l'attestation de classification exigée par la loi.

NE MANQUEZ PAS DANS CE NUMÉRO

» La visite du classificateur de A à Z ou tout ce que vous devez savoir sur les différentes étapes d'une visite de classification et votre contribution à l'efficacité de cette visite. **pages 2, 3 et 4**

» Des réponses à vos questions sur l'affichage des prix et les services aux personnes à capacité physique restreinte. **page 4**

» Une nouvelle rubrique sur des conseils utiles ou de bonnes idées vues dans des établissements. **page 4**

Mot du président



En acceptant la présidence du conseil de la CITQ, un organisme dans lequel je suis activement engagé depuis plusieurs années déjà, je poursuis l'œuvre amorcée par mes prédécesseurs. Je profite d'ailleurs de l'occasion qui m'est donnée ici pour les remercier de leur contribution exceptionnelle à une grande réussite dont nous pouvons tous être fiers, soit l'implantation et l'application de la classification officielle de l'hébergement touristique au Québec.

Fort de ce succès et avec l'aide de mes collègues du conseil, je suis confiant de pouvoir relever les nombreux défis qui se poseront au cours de ma présidence. Tous ensemble, nous veillerons à ce que la CITQ continue de remplir efficacement son mandat de gestionnaire officiel de la classification. 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 de l'hébergement et du public voyageur. Sur un plan plus général, nous aiderons la CITQ à établir des partenariats fructueux afin que la classification continue de jouer un rôle essentiel dans le développement de l'industrie touristique.

Ce sont là les principales tâches auxquelles devra se consacrer le conseil de la CITQ. Toutes les catégories d'établissement classifié par la CITQ sont maintenant représentées au sein de son conseil. Je souhaite donc la bienvenue à tous les nouveaux venus et je les encourage à participer activement aux réunions et assemblées qui auront lieu au cours de l'année qui vient.

En terminant, j'aimerais m'adresser tout particulièrement aux exploitants d'entreprises d'hébergement pour les inviter à maintenir leur excellente collaboration au succès du programme de classification officielle, un instrument unique au service de la qualité de l'hébergement.

Bonne saison à tous !

Jean Authier

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE 2004

Le conseil d'administration de la CITQ regroupe les associations sectorielles des catégories d'établissement qu'elle classifie. Cette année, plusieurs nouveaux membres se sont joints à ce conseil. Pour connaître sa composition, visitez notre site et cliquez sur l'onglet Administration. <http://www.citq.qc.ca>

La visite du classifi

> Un rendez-vous à ne pas manquer

Quelques jours avant sa venue, le classificateur téléphone à l'exploitant et fixe une date de visite de son établissement. Il importe de répondre avec célérité aux appels des classificateurs qui doivent respecter un calendrier de visites extrêmement serré.

- ✓ **ATTENTION** : Refuser la visite du classificateur pour des motifs non valables ou encore ignorer ses appels pourraient être considérés comme un refus de classification et entraîner des conséquences fâcheuses.

> Préparatifs avant la visite du classificateur

Afin d'assurer l'efficacité de sa visite, le classificateur aura pris la précaution de demander à l'exploitant, lors de la prise de rendez-vous, de préparer les éléments suivants :

- **Établissements hôteliers** : liste des différentes catégories de chambres
- **Gîtes** : une table de petit déjeuner montée pour deux personnes (sans denrées périssables); photos descriptives du petit déjeuner pendant le service; photos de l'aménagement paysager si la visite s'effectue hors-saison
- **Résidences de tourisme à unités multiples** : liste des différents groupes selon le nombre de chambres et le nombre de salles de bains complètes
- **Centres de vacances** : liste des groupes d'hébergement et liste des sanitaires accessibles
- **Auberges de jeunesse** : liste des groupes d'hébergement et liste des sanitaires accessibles
- **Villages d'accueil** : liste des résidences d'accueil selon les critères établis
- **Établissements d'enseignement** : liste des groupes d'hébergement et liste des sanitaires accessibles

- ✓ **IMPORTANT** : Quelle que soit la catégorie d'établissement visité, il faut toujours s'assurer qu'une personne responsable pourra accueillir et accompagner le classificateur lors de sa visite. De la même façon, il importe également, avant la visite du classificateur, d'acheter et de mettre en place le matériel d'hygiène et de sécurité tel les couvre-matelas, les couvre-oreillers, les avertisseurs d'incendie et les extincteurs portables.

PREMIÈRE ÉTAPE DE LA VISITE > VÉRIFICATION DU DOSSIER

Avant de faire la visite proprement dite, le classificateur doit vérifier auprès de l'exploitant ou de son représentant :

- les renseignements administratifs (coordonnées, titulaire, nombre d'unités, etc.) ;
- la déclaration de services et d'activités (crucial, pour l'exactitude des renseignements apparaissant sur bonjourquebec.com et dans le répertoire Hébergement Québec) ;
- les plaintes enregistrées au dossier, s'il y a lieu ;
- la présence de services et installations pour les personnes à capacité physique restreinte (Kéroul), s'il y a lieu.



UNE VISITE IMPOSÉE PAR LA LOI

Depuis l'adoption de la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique*, les établissements hôteliers, les gîtes, les résidences de tourisme, les centres de vacances, les villages d'accueil et les auberges de jeunesse doivent être visités à tous les deux ans par les classificateurs de la CITOQ, alors que les établissements d'enseignement le sont à tous les quatre ans.

Pour les demandes de classification initiales, la visite de classification doit se faire dans les trente jours suivant l'ouverture du dossier.

Dans le cas d'un renouvellement d'attestation, la visite de classification doit se faire au cours de la dernière année de validité de l'attestation, mais jamais à moins de 2 mois de la fin de la validité de l'attestation.

- ✓ **ATTENTION** : La visite de classification est obligatoire pour obtenir ou renouveler son attestation de classification (le panonceau) exigée par la Loi.



classificateur, de A à Z

DEUXIÈME ÉTAPE DE LA VISITE

> L'APPLICATION DE CENTAINES DE CRITÈRES D'ÉVALUATION

Peu importe l'ordre dans lequel elle sera effectuée, la visite de classification consiste essentiellement à mesurer la qualité des installations matérielles, les services, l'hygiène et la sécurité offerts par un établissement.

La qualité des installations examinée à la loupe

Pour mesurer la qualité des installations, le classificateur tiendra compte non seulement de la qualité des matériaux utilisés, mais également de l'état visuel des installations. C'est un examen que le classificateur fera avec minutie. À titre d'exemple, pour les établissements hôteliers et les gîtes, le classificateur examinera plus de 40 éléments dans les chambres à coucher et plus de 20 dans les salles de bains.

Exemples d'installations matérielles évaluées par le classificateur de la CITQ :

- Chambres et salles de bains
- Espaces communs (hall d'entrée, aires d'attente, salles de réunion, salles de réception, salons, salles d'exercice, etc.)
- Extérieur du bâtiment
- Aménagement paysager
- Stationnement

✓ **ATTENTION** : Le classificateur visite et évalue un pourcentage prédéterminé d'unités représentatives de l'hébergement choisies au hasard. Dans le cas des gîtes, toutes les unités d'hébergement seront visitées et évaluées.

L'hygiène

Plusieurs études, dont celle menée par la CITQ dans le cadre de groupes de discussion (*focus group*) tenus l'année dernière, démontrent l'importance que les clients accordent à l'hygiène. Voilà pourquoi les grilles de classification de la CITQ tiennent compte de cet aspect dans l'évaluation d'un établissement.

Exemples d'évaluation de l'hygiène faite par le classificateur de la CITQ :

- Matériel de literie tel couvre-matelas, couvre-oreillers
- Taches, moisissures
- Poussière
- Odeurs nauséabondes

Les services répertoriés en détail

Bien que les installations matérielles occupent une place prépondérante dans les grilles de classification utilisées par les classificateurs de la CITQ, ces derniers tiennent compte également de tous les services offerts par un établissement.

Exemples de services répertoriés par le classificateur de la CITQ :

- Services à l'accueil (concierge, portier, valet, réceptionniste, etc.)
- Services d'affaires
- Services de restauration
- Services divers ajoutant au confort (planche et fer à repasser, séchoir à cheveux, spa, piscine, etc.)
- Services d'animation pour certaines catégories d'établissements

La sécurité

Bien que la sécurité dans les bâtiments relève d'autres compétences (Régie du bâtiment, service des incendies des municipalités, etc.), les grilles de classification de la CITQ touchent tout de même certains aspects relatifs à la sécurité du public voyageur.

Exemples d'éléments sécuritaires répertoriés par le classificateur de la CITQ :

- Avertisseurs d'incendie et extincteurs
- Serrures et coffrets de sûreté
- Éclairage de nuit
- Trousses de premiers soins
- Fenêtres sécuritaires pour les chambres au sous-sol

✓ **ATTENTION** : La CITQ exige de tous les exploitants d'hébergement touristique qu'ils détiennent une assurance responsabilité civile de 2 millions de dollars.

✓ **ATTENTION** : Le recensement des services est un premier volet nécessaire qui pourrait éventuellement être bonifié par l'ajout d'un programme qualité qui évaluerait la prestation des services (en d'autres termes, l'empressement et l'efficacité des personnes qui rendent ces services).



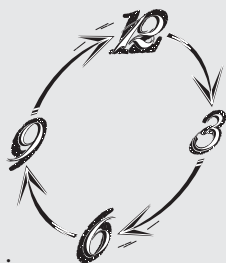
La visite du classificateur, de A à Z

Suite de la page précédente

> DURÉE DE LA VISITE

Le bon sens le dit : plus l'établissement compte d'unités et de services, plus la visite de classification sera longue. Voici donc la durée approximative d'une visite pour chaque catégorie d'établissement.

- Établissements hôteliers :
de deux heures à une journée et demie
- Gîtes :
environ deux heures
- Résidences de tourisme :
environ une heure par unité
- Centres de vacances :
de trois heures à une journée
- Auberges de jeunesse :
environ trois heures
- Villages d'accueil :
une journée
- Établissements d'enseignement :
de trois heures à une journée



Des réponses à vos questions

Est-ce obligatoire d'afficher les prix dans les chambres ?

NON. Depuis l'adoption de la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* et de son *Règlement*, les prix doivent plutôt être placés bien en vue dans l'aire d'accueil de la clientèle. Rappelez-vous que la Loi vous oblige également à afficher votre panonceau de classification en permanence, à la vue du public, à l'extérieur du bâtiment.

L'accessibilité pour les personnes à capacité physique restreinte a-t-elle un impact sur la classification ?

OUI. Dans le cadre d'un partenariat avec Kéroul, la CITQ a accepté d'évaluer l'accessibilité pour les personnes à capacité physique restreinte dans les établissements qu'elle visite. Il importe de savoir toutefois que, dans le cas des chambres et des salles de bains, seules celles qui sont entièrement adaptées donneront des points lors de l'évaluation de l'établissement. Pour toute question ou renseignement sur les caractéristiques d'une installation entièrement adaptée, consultez Kéroul au numéro de téléphone suivant : (514) 252-3104 ou visitez le site www.keroul.qc.ca



Vu dans un hôtel de la région de Québec, ce message en faveur de la sauvegarde de l'environnement

De plus en plus d'exploitants font appel à la conscience environnementale de leur clientèle.

La CITQ les félicite et encourage tous les autres à se joindre à cet effort collectif.



Un petit geste pour un grand fleuve

Imaginez un instant le nombre de serviettes qui doivent être lavées chaque jour dans tous les hôtels de la ville. Songez alors aux énormes quantités de savon rejeté au fleuve. Vous pouvez réduire la pression sur l'environnement.

Les serviettes laissées sur le plancher de la douche nous indiqueront « À changer SVP » et celles laissées sur le porte-serviette signifieront « Je vais les utiliser encore pour contribuer à la protection de l'environnement ».

Merci de votre collaboration...au nom du fleuve !

HÔTEL GERMAIN DES PRÉS

Gestionnaire officiel
de la classification de 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 texts available upon 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
ISSN-1710-2413