

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 2 > NUMÉRO 2 > MARS 2005

Ne manquez pas

dans ce numéro : > Des étoiles et des soleils crédibles > L'abc de la literie et de la lingerie > Une idée pour préserver les chambres non-fumeurs > Des réponses à vos questions sur le petit déjeuner

Assurances

L'assurance responsabilité civile, est-ce vraiment nécessaire ?

Personne n'oserait remettre en question l'importance de se prémunir contre les risques d'incendie ou de vol. Malheureusement, il n'en va pas de même pour la responsabilité civile. Aux yeux de certains, cette couverture est une section accessoire imposée par les assureurs désireux d'augmenter leurs revenus.

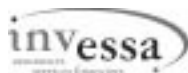
Rien n'est plus faux ! La responsabilité civile peut entraîner des pertes d'envergure qui effraient de nombreux assureurs, particulièrement dans le domaine de l'hébergement touristique. Loger et dispenser des services à des gens de tous âges, de cultures et de moeurs parfois différentes est sans aucun doute une activité passionnante mais elle entraîne des responsabilités.

L'assurance responsabilité civile permet d'indemniser une tierce partie pour les dommages corporels et matériels non intentionnels pour lesquels vous ou un de vos employés pourriez être tenu responsable. L'assureur qui accepte de vous émettre ce type de couverture prend également en charge des poursuites qui pourraient être intentées contre vous de même que les frais de défense, et ce, sans égard à votre responsabilité réelle. Ces processus de règlement sont souvent longs et coûteux, surtout dans le cas de blessures corporelles aux séquelles permanentes impliquant des enfants.

Les besoins et les montants de la couverture varient selon la taille et le type de l'établissement. La couverture de 2 millions exigée par la CITO est une référence minimale convenant à la plupart des établissements. Inversa a mis en place des programmes exclusifs adaptés à la plupart des gîtes et résidences de tourisme et à d'autres types d'établissement.

Collaboration spéciale,

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



NOUVELLE ADRESSE

À compter du 21 mars 2005, la nouvelle adresse de la CITO sera :



1010, rue De Sérigny, bureau 810
Longueuil (Québec) J4K 5G7
(514) 499-0550 1 866 499-0550
www.citq.qc.ca info@citq.qc.ca

En raison de ce déménagement, nos bureaux seront fermés le 18 mars.



Nouveau design, nouveaux collaborateurs

Le mot
du directeur général

Plusieurs auront sans doute remarqué les changements apportés au design de notre bulletin. Ce nouveau visage inaugure une nouvelle formule car info CITO ouvre désormais ses pages à des collaborateurs externes et à des annonceurs. En faisant appel à ces contributions, nous comptons offrir à nos lecteurs une information encore plus variée et, surtout, assurer le financement à long terme de la publication, tout en préservant l'entière indépendance de la CITO.

Bien que la CITO se réserve un droit de regard sur l'information livrée par nos collaborateurs et annonceurs, nous tenons à souligner que celle-ci n'engage en rien la responsabilité de la CITO et ne constitue nullement une directive de notre part. À ce propos, nous vous invitons à bien vous renseigner et à faire les comparaisons qui s'imposent avant d'arrêter votre choix sur un produit ou un service.

Nous sommes persuadés cependant que ces initiatives sauront répondre aux attentes fréquemment exprimées par une majorité d'exploitants. Nous sommes bien placés pour savoir que plusieurs d'entre vous êtes constamment à la recherche d'information sur différents enjeux reliés à votre entreprise et sur les produits et services offerts sur le marché. *info CITO* espère donc faciliter cette recherche et contribuer ainsi au développement d'un hébergement touristique de qualité et d'une industrie en bonne santé.

D'autre part, assurer le financement à long terme de la publication en favorisant les partenariats est une autre des mesures prises par la CITO pour gérer efficacement l'argent qui lui est confié, tout en offrant le meilleur service possible à tous les exploitants.

Michel Rheault,
directeur général, CITO

HÉBERGEMENT QUÉBEC

Une nouvelle stratégie de distribution moins coûteuse



En 2005, la CITQ doit assumer tous les frais de production et la quasi-totalité des frais de distribution du répertoire Hébergement Québec. Cet engagement survient alors que la CITQ fait face à des contraintes budgétaires particulières dues à des événements ponctuels.

Dans un tel contexte et dans le but de gérer efficacement l'argent que vous lui confiez (ce qui permet notamment de maintenir les coûts liés à la classification au même niveau depuis 2001), la CITQ a adopté une stratégie moins coûteuse de distribution du répertoire.

Lisez la fiche d'information ci-jointe afin de connaître les différentes manières de vous procurer le répertoire Hébergement Québec 2005.

Des étoiles et des soleils crédibles

Dans le but de préserver la crédibilité de la classification, de nombreux exploitants et voyageurs ont demandé à la CITQ de prendre diverses mesures permettant de rendre compte du niveau de confort et de service offert réellement aux clients des établissements qu'elle classe.



Classifier sans s'annoncer

Voilà pourquoi, depuis janvier 2005, les responsables des établissements hôteliers et des gîtes ne sont plus prévenus de la visite du classificateur. Cette nouvelle politique vise à contrer toute critique laissant entendre qu'en étant prévenus, des exploitants moins scrupuleux ont la possibilité de se « préparer » à la visite du classificateur. La CITQ rappelle que refuser la visite du classificateur pour des motifs non raisonnables constitue un refus de classification pouvant entraîner des conséquences fâcheuses.

Visites anonymes

La CITQ a par ailleurs mis sur pied un programme de visites anonymes. Initié en 2004, ce programme, qui touche toutes les catégories d'établissements classifiés par la CITQ, se poursuivra au cours de l'année 2005. Le but de ces visites est de vérifier que le niveau de confort, de service, de propreté et de sécurité offert par

un établissement est le même que celui constaté par le classificateur lors de sa visite de classification.

Redresser avant l'échéance de l'attestation

Dans le cas où la CITQ a de sérieux doutes (suite à des plaintes fondées par exemple) ou constate elle-même (par une visite anonyme) qu'un établissement n'arrive plus à maintenir le niveau de classification qu'il s'est mérité, une nouvelle visite de classification peut être effectuée, avant même l'échéance de l'attestation détenue par l'établissement (la validité d'une attestation de classification est de deux ans, quatre ans pour les établissements d'enseignement).



Ajoutées à la visite de tous les établissements à tous les deux ans, ces diverses mesures n'ont d'autre but que de convaincre les voyageurs de faire confiance aux étoiles et aux soleils du programme de classification officiel du Québec. La CITQ compte donc sur la collaboration de tous les exploitants pour l'aider à atteindre cet objectif qui est dans le meilleur intérêt de l'industrie.

L'abc de la literie et de la lingerie

Dans le cadre de leur programme de formation continue, les classificateurs de la CITQ ont recours à des experts et des fabricants reconnus dans différents domaines. Des représentants de Lieberman Tranchemontagne nous ont fait part de leur expertise en matière de lingerie. Voici quelques-unes de leurs observations.

Draps, couvertures et couvre-lits

- La qualité d'un drap se mesure à la quantité de fibres au pouce carré. Cependant, plus il y a de fibres au pouce carré, plus un drap est fragile.
- Les couvre-lits de 3 onces sont considérés comme des couvre-lits rembourrés et non matelassés.
- Les demi-jetés en coton, qui enveloppent également les oreillers, sont une solution de rechange aux housses de couettes qui doivent être lavées après chaque nuitée. Les demi-jetés doivent cependant être repliés au pied du lit avant le coucher.
- Les couvertures en fibre polaire (polar), d'un coût un peu moins élevé que les couvertures en nylon, sont plus douces au toucher. Appréciables de la clientèle, elles le sont moins des gouvernantes qui sont d'avis que le polar donne une moins belle finition sur le lit que les couvertures en nylon.

Couvre-matelas

- Les couvre-matelas contours donnent la plus belle finition. Leur coût est cependant élevé et le pliage difficile.
- Les couvre-matelas en plastique ou ayant un côté en plastique ne sont pas recommandés. Ces derniers empêchent le matelas de respirer et sont bruyants.
- Dans les chambres occupées souvent, le lavage des couvre-matelas devrait s'effectuer une ou deux fois par semaine.



Serviettes et débarbouillettes

- La qualité des serviettes se mesure notamment au poids. Par exemple, le poids de 12 serviettes de 24 po sur 50 po est de :
 - 8 lb pour les produits bas de gamme;
 - 10 lb pour les produits de qualité moyenne;
 - 17 lb pour les produits haut de gamme.
- La douceur de la lingerie est proportionnelle à la quantité de savon ou à la quantité de serviettes au lavage.
- La durée de vie de la lingerie est d'un ou deux ans dans les établissements ayant un taux d'occupation régulier.
- La perte de lingerie due au vol est d'environ 20 %.

CITQ

Le conseil du classificateur



Certaines fibres synthétiques de qualité offrent un confort semblable à celui du duvet et permettent d'éviter les problèmes d'allergie. Qu'il s'agisse de duvet ou de fibres synthétiques, il est cependant recommandé de toujours utiliser des enveloppes de qualité, antiallergènes et ne laissant pas passer la poussière. À ce propos, il semble que plusieurs personnes croient souffrir d'allergie au duvet alors qu'elles le sont à la poussière.

