

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 2 > NUMÉRO 3 > JUIN 2005



2005 : une année de renouveau

Le mot
du directeur général

Dans le numéro de décembre 2004, nous annonçons que 2005 serait une année cruciale pour la révision des grilles de classification. Tout au long de cette année, la CITQ tiendra de nombreuses consultations afin de mettre au point de nouvelles grilles qui, nous l'espérons, sauront répondre aux attentes des voyageurs et des exploitants.

Tout comme l'industrie touristique elle-même, la classification se doit d'être en constante évolution. Les besoins des consommateurs changent alors que de nouveaux produits et services font régulièrement leur apparition sur le marché. Il importe donc de s'assurer que nos critères d'évaluation tiennent compte de cette évolution.

La révision de sept grilles de classification qui comprennent chacune des centaines de critères d'évaluation nécessitera le concours de très nombreuses personnes. Des représentants des associations sectorielles de toutes les catégories d'établissements classifiés, de nombreux exploitants d'établissements, les classificateurs de la CITQ et divers experts seront mis à contribution afin de mener à bien cet important travail de révision.

Au cours des prochains mois, vous serez également invités à vous exprimer sur les nouvelles grilles que les administrateurs de la CITQ devront ensuite soumettre à l'approbation de la ministre du Tourisme. Soyez assurés que nous prendrons tous les moyens mis à notre disposition pour que votre point de vue soit entendu. Surveillez bien votre courrier (postal et électronique) et visitez régulièrement notre site Internet pour savoir quand et comment nous faire part de votre opinion. Je compte sur votre participation.

Michel Rheault

Solutions efficaces

Vous voulez être plus compétitifs et augmenter vos profits ?

Dans le secteur des services, l'industrie hôtelière utilise beaucoup d'énergie pour servir et satisfaire sa clientèle. Or, il y a moyen de faire mieux pour moins cher.

Parmi les coûts d'exploitation d'un établissement type, la diminution de la consommation et de la facture énergétiques sont non seulement réalisables mais comportent plusieurs avantages connexes. Mentionnons, entre autres, une amélioration du confort et de la satisfaction de la clientèle, une réduction des coûts d'entretien et des pannes des systèmes, une augmentation de la durée de vie des équipements et de la valeur du bâtiment, une diminution des émissions de gaz à effet de serre ainsi qu'une image corporative rehaussée auprès du public.

La façon la plus efficace de réduire la consommation énergétique d'un établissement hôtelier est de préparer un plan de gestion de l'énergie. Celui-ci devrait suivre les quelques lignes directrices suivantes :

- calculer les coûts en faisant l'inventaire des quantités consommées de chaque forme d'énergie ;
- comparer l'établissement à d'autres similaires ;
- déterminer la répartition des sources de consommation d'énergie (chauffage, éclairage, eau chaude, cuisine, climatisation, etc.) ;
- concevoir un programme d'investissement énergétique incluant des mesures avec des périodes

de récupération des coûts variées dans le temps afin d'obtenir une synergie d'interfinancement.

Quelques pratiques gagnantes sont essentielles pour assurer le succès de cette démarche d'amélioration énergétique dans l'hôtellerie, soit :

- l'engagement formel de la haute direction à l'égard du plan de gestion de l'énergie ;
- l'établissement d'un système permanent d'enregistrement de la consommation et des dépenses énergétiques ;
- l'affichage des économies d'énergie pour les employés et les clients ;
- d'excellentes pratiques d'achats et d'entretien ménager ;
- une délégation claire des responsabilités pour le contrôle de la consommation d'énergie.

Pour en savoir plus à ce sujet, consultez le document « Profitez des économies d'énergie dans les hôtels, les motels et les restaurants » du programme Initiative des innovateurs énergétiques, secteur hôtelier, de l'Office de l'efficacité énergétique de Ressources naturelles Canada.

Également, visitez le site Internet de l'Agence de l'efficacité énergétique du Québec : www.aee.gouv.qc.ca.

Martin Cardinal,

Agence de l'efficacité
énergétique

Québec



Vous économisez. L'environnement y gagne aussi.

AVERTISSEMENT

Le contenu des publicités et des chroniques commanditées 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 ont 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.

Un nouveau conseil d'administration à la CITQ

Dans le cadre de leur assemblée annuelle, qui s'est tenue le 1^{er} avril dernier, les membres de la CITQ ont procédé à l'élection du conseil de 2005. Réunissant des administrateurs chevronnés issus de toutes les catégories d'établissements touristiques classifiés par la CITQ, ce conseil est composé des personnes suivantes :

Le bureau de direction

- Jean Authier
Président
(membre coopté)
- Marco Gendreau
Vice-président
(centres de vacances)
- Georges Sardi
Trésorier
(établissements hôteliers)
- Natasha Desbiens
Secrétaire
(établissements hôteliers)

Les administrateurs

- Claude Coudé
(auberges de jeunesse)
- Régent Fradette
(membre coopté)
- Nancy Gingras
(villages d'accueil)
- Gérard Lambert
(gîtes)
- Pierre Pilon
(gîtes)
- Kamal Shah
(résidences de tourisme)
- Nelson Théberge
(établissements hôteliers)
- Jacques Veillette
(membre coopté)
- Gaétan Vézina
(établissements d'enseignement)
- Michel Rheault
(directeur général sans droit de vote)

Vous n'êtes ouverts que l'été...

Aidez-nous à vous classer. Parcourir un territoire immense tout en tenant compte des dates d'ouverture de centaines d'établissements saisonniers représente un défi de taille pour les classificateurs de la CITQ. Voilà pourquoi, il est important que vous respectiez les dates d'ouverture inscrites à votre dossier au ministère du Tourisme car c'est à partir de ces dates que nous faisons notre calendrier de visites dans les régions du Québec.

La CITQ, qui est soucieuse de bien gérer l'argent qui lui est confié, vous remercie de votre collaboration.

Assurances

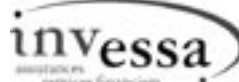
Qui est responsable des biens des visiteurs ?

Petits et grands établissements sont concernés par la couverture d'assurance «RESPONSABILITÉ CIVILE DES HÔTELIERS» ou encore responsabilité civile des locataires «biens meublés». Cette section d'assurance, normalement exclue de votre contrat d'assurance, permet d'indemniser un visiteur pour la perte de son contenu lors de sinistre pour lequel une négligence de l'établissement serait en cause. Certaines exclusions, notamment le vol, peuvent être inscrites à cette section. Comme toutes pertes en responsabilité civile, un processus de règlement doit être entamé, soit :

- l'expédition par la victime ou son assureur d'une demande de remboursement ;
- la présentation de la réclamation auprès de l'assureur de l'établissement (ne jamais en prendre la responsabilité, cela revient à l'assureur) ;
- la reconnaissance/exonération immédiate de l'assureur ou des tribunaux.

Chaque établissement doit bien vérifier ses besoins en fonction du portrait de sa clientèle. L'équipement et les vêtements de skieurs nécessitent des montants d'assurance supérieurs aux maillots de bain ! Il est donc de mise de discuter avec son courtier spécialisé dans le secteur touristique afin d'évaluer ses besoins. Cette couverture comporte généralement deux limitations : la première pour l'ensemble de la perte et l'autre par «chambre» ou par unité. Le programme offert aux gîtes et résidences de tourisme inclut un montant global par événement de 2500 \$ excluant le vol.

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



5435, rue Ferrier, Montréal (Québec) H4P 1M5
Tél. : (514) 735-6501 1 800 567-6501
Représentant : René Bastien



EMPIRE CROCKERY, un leader dans l'importation et la distribution de produits destinés à l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration depuis 1936.

Pour rendre plus agréable la présentation de vos chambres, voici quelques accessoires de qualité disponibles chez EMPIRE CROCKERY.



L'abc du meuble

Dans le cadre de leur formation continue, les classificateurs de la CITQ ont recours à des experts et des fabricants reconnus dans divers domaines. Des représentants de Les Meubles Saint-Damase Inc. et Les Industries JSP Inc. nous ont fait part des observations suivantes.

Résistance et durabilité

- Les meubles en bois massif, en stratifié ou faits d'un mélange de ces deux matériaux sont durables, résistants aux flammes et se réparent facilement.
- Les meubles en mélamine et en bois mou de même que certains laqués sont fragiles et demandent plus d'entretien.
- Un assemblage de qualité, à tenons et mortaises, à queue d'aronde, augmente la durabilité d'un meuble.
- Les charnières et glissières de bonne qualité préservent les portes coulissantes et facilitent leur manipulation.

Finition

- La teinture essuyée offre une meilleure finition que la teinture en vaporisateur car elle pénètre mieux dans le bois et garde son éclat plus longtemps. De plus, la teinture en vaporisateur peut laisser quelques imperfections et est moins uniforme.



- Bien qu'onéreux, les scellants à base d'eau et certains scellants spéciaux éliminent les odeurs et sont meilleurs pour l'environnement.
- Un recouvrement spécial sous les meubles évite le renflement dû à l'humidité. Lorsqu'on nettoie les moquettes, un meuble sans recouvrement spécial absorbe l'eau et gondole ou gonfle.

Économies

- Les têtes de lit dont le revers est de finition brute peuvent vous faire économiser jusqu'à 20 %, sans compromettre l'apparence du meuble car le revers est face au mur.

- Les meubles dont le dessus est en stratifié et les surfaces latérales en placage peuvent être une solution économique offrant une certaine durabilité surtout si l'on ajoute un pourtour en bois massif.
- Bien qu'onéreux à l'achat, les matériaux durables peuvent s'avérer plus économiques à long terme.

Tendance

- La tendance actuelle, particulièrement dans les hôtels cherchant à se créer une image unique, est aux meubles sur mesure, adaptés au concept et aux besoins de l'établissement.
- De plus en plus d'exploitants préfèrent s'adresser aux manufacturiers pour connaître la meilleure façon d'entretenir leurs meubles puisque ceux-ci savent ce qui convient le mieux.
- Les tables de travail munies de prises électriques, téléphoniques et Internet encadrées sont de plus en plus populaires auprès des établissements offrant ces services.



Le conseil du classificateur



1. Pour éviter d'endommager les meubles, mieux vaut, par exemple :
 - installer un plateau tournant ou coulissant sous le téléviseur ;
 - placer la cafetière dans un plateau, plutôt que directement sur le meuble.
2. Pour conserver une belle apparence, les meubles doivent être inspectés et réparés régulièrement. C'est un fait reconnu que les clients ont tendance à ne pas se préoccuper du mobilier en mauvais état.
3. Quand vient le temps d'acheter des meubles et que le budget est limité, mieux vaut concentrer son investissement dans un petit groupe de chambres que de le dépenser dans l'ensemble des chambres. On y gagne en qualité.

Réponses

à vos questions :

Est-ce que le répertoire Hébergement Québec 2005 est expédié aux exploitants ?

OUI - ... pourvu qu'ils en fassent la demande à la CITQ.

Pour ce faire, il suffit de composer le 1 866 499-0550 et de parler à son agent de relations avec les exploitants. Le premier exemplaire est gratuit. Des frais de manutention et d'envoi de 5 \$ seront exigés pour chaque exemplaire supplémentaire.

Pour connaître le nom de votre agent de relations, consultez le tableau ci-contre.



Est-ce que le répertoire est offert en d'autres formats ?

OUI - Il est possible de commander le cédérom du répertoire auprès de son agent de relations avec les exploitants en composant le 1 866 499-0550. Des frais de manutention et d'envoi de 5 \$ seront exigés. On peut également consulter et imprimer le répertoire sur le site Internet de la CITQ en visitant le www.citq.qc.ca.



DES QUESTIONS SUR VOTRE CLASSIFICATION ?

Consultez votre agent de relations.

David Harrison, poste 231

- Bas-Saint-Laurent
- Chaudière-Appalaches
- Gaspésie
- Mauricie
- Saguenay-Lac-Saint-Jean

Christine Blackman, poste 232

- Abitibi-Témiscamingue
- Charlevoix
- Duplessis
- Manicouagan
- Outaouais
- Région de Québec

Karine Garon, poste 223

- Lanaudière
- Laurentides
- Laval
- Montérégie
- Montréal

Marc Bouchard, poste 226

- Baie-James
- Cantons-de-l'Est
- Centre-du-Québec
- Îles-de-la-Madeleine
- Nunavik

RAPPEL DE NOS NOUVELLES COORDONNÉES



1010, rue De Sérigny, bureau 810, Longueuil (Québec) J4K 5G7
 (514) 499-0550 (450) 679-3737 1 866 499-0550
 Télécopie : (450) 679-1489

LONGUEUIL www.citq.qc.ca info@citq.qc.ca

La CITQ désire souligner le professionnalisme des entreprises ayant contribué au déménagement de ses bureaux en mars dernier. Grâce à leur implication de tous les instants, la CITQ a pu poursuivre ses activités en limitant au minimum les inconvénients auprès de sa clientèle.

Merci à :

- Bell Canada
- Calibre Plus
- CGA Devencore
- Construction C&G Beaulieu
- EXA Design
- Groupe Conseil LVMB
- Les Transports Lacombe
- Pixel Communications
- Rubanco

Pour joindre les planificateurs de réunions, congrès, mariages et tous genres d'événements corporatifs

WWW.REUNIONSDAFFAIRES.COM

Le portail bilingue pour gens d'affaires branchés

Hébergement – Salles de réunions – Produits corporatifs – Forfaits et promotions – Soumissions en ligne – Chroniques hebdomadaires

Gestionnaire officiel de la classification de l'hébergement



Corporation de l'industrie touristique du Québec

1010, rue De Sérigny, bureau 810
 Longueuil (Québec) J4K 5G7
 (514) 499-0550 (450) 679-3737 1 866 499-0550
 Télécopie : (450) 679-1489
www.citq.qc.ca info@citq.qc.ca

Envoi poste publication 40026257

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 version available upon request.



ÉDITION | CITQ
 RÉDACTION | Service des communications de la CITQ
 GRAPHISME | Pixel Communications
 TIRAGE | 6000 exemplaires
 DÉPÔT LÉGAL | BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA, 2005
 BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU QUÉBEC, 2005
 ISSN-1710-2405