

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 3 > NUMÉRO 2 > MARS 2006



Hausse de l'hébergement touristique au Québec

Le mot
du directeur général

Plus tôt cette année, nous annonçons les résultats de notre dernière tournée complète de classification, la deuxième depuis l'adoption de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique. Tout au cours de cette tournée, qui s'est étalée sur 2004 et 2005 et qui nous a menés dans toutes les régions du Québec, nous avons pu constater, une fois de plus, que la qualité de l'hébergement touristique québécois est sans cesse à la hausse (voir ci-dessous le tableau des faits saillants de cette progression).

En offrant aux exploitants d'établissements des critères précis et mesurables, le programme de classification officielle a sans nul doute joué un rôle majeur dans cette amélioration. Longtemps réclamé par l'industrie elle-même, ce programme n'aurait toutefois pas obtenu un tel succès sans le dynamisme des exploitants de plus en plus soucieux d'offrir à leur clientèle un hébergement de qualité.

Je profite d'ailleurs de cette occasion pour remercier tous les exploitants du Québec de leur accueil lors de notre dernière tournée de classification. Je voudrais également les assurer de notre entière collaboration dans la poursuite de leur marche vers la qualité.

Michel Rheault

Pour connaître les statistiques de classification pour tout le Québec ou par région, consultez le www.citq.qc.ca/stats.

FAITS SAILLANTS DE LA TOURNÉE DE CLASSIFICATION 2004-2005 DE LA CITO

Établissements d'hébergement touristique	2006	2004
• détenant une attestation de classification	5 565	5 277
• ayant la cote maximale de leur catégorie	6 %	4 %
• ayant la 2 ^e cote la plus élevée de leur catégorie	34 %	29 %
• ayant 1 étoile ou 1 soleil et moins	9 %	11 %

Source : Nos calculs, à partir de la banque de données du ministère du Tourisme des 12 janvier 2004 et 13 janvier 2006.

Le matelas

TEXTE PUBLICITAIRE

Installation et support sont gages de durabilité

Une bonne installation et un bon support prolongeront la durabilité de votre matelas. Dans ce domaine, certains préféreront les sommiers caisses à ressorts ou les caissons de bois. D'autres opteront pour des bases en bois offertes, selon les fabricants, en plusieurs épaisseurs et recouvertes de bloc de mousse plus ou moins dense et de différentes compressions. La fabrication minutieuse du sommier caisse est essentielle puisque trop souvent celui-ci a tendance à craquer ou à s'affaisser.

L'installation d'un ensemble matelas sommier sur une base métallique demande quant à elle une attention particulière. Pour vos formats deux places ou grand deux places (queen), les carcasses à six roulettes ou à six patins sont fortement conseillées tandis que pour vos formats très grand deux places (king), la base à huit supports est primordiale. Votre ensemble peut également être déposé sur une base à piétement, disponible généralement dans des hauteurs de six ou sept pouces et demi.

La hauteur totale de votre installation devrait se situer entre vingt-deux et vingt-cinq pouces. Cette hauteur conviendra à tous vos clients, peu importe leur taille, car petits et grands y trouveront un juste milieu.

Concernant vos exigences envers votre fournisseur, celui-ci peut vous offrir la livraison du produit qu'il a quai. Il peut aussi vous livrer la marchandise dans chacune de vos chambres. Il peut même vous offrir de repartir avec le vieux matériel. D'autres iront jusqu'à vous installer vos matelas, sommier et base métallique ou à piétement. Lors de vos négociations avec votre représentant, il serait opportun d'en discuter car si votre équipe de maintenance est insuffisante, pour quelques dollars de plus certains choix pourraient s'avérer plus judicieux que d'autres.

Ronald Thibault,
directeur général



AVERTISSEMENT

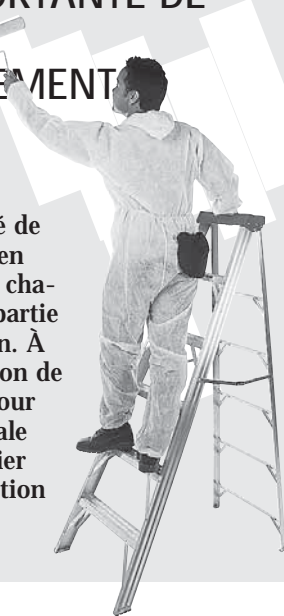
Le contenu des publicités et des textes publicitaires paraissant dans ce bulletin n'engage en rien la responsabilité de la CITQ et ne constitue nullement une directive de sa part. Bien que ces collaborations et publicités aient pour but de fournir une information utile pour l'exploitation d'un hébergement 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.

RÉNOVATION ET ENTRETIEN



L'ÉTAT DES LIEUX, UNE PART IMPORTANTE DE L'ÉVALUATION D'UN ÉTABLISSEMENT

L'état des lieux des éléments classifiés est un aspect important de la classification. Le degré de conservation et d'entretien qu'apporte l'exploitant à chacun de ces éléments est partie intégrante de l'évaluation. À titre d'exemple, la notation de l'état des lieux compte pour 22 % de l'évaluation totale d'un établissement hôtelier et pour 29 % de l'évaluation d'un gîte.



RÉNOVER POUR GAGNER UNE ÉTOILE OU UN SOLEIL : UNE OPÉRATION À PLANIFIER SOIGNEUSEMENT

Rénover dans le but de gagner une étoile ou un soleil peut s'avérer risqué si l'on ne met pas les efforts là où ça compte.

Comme le démontre le tableau ci-contre, certaines sections, telles les chambres et les salles de bains, ont un impact très important sur le résultat global de la classification. Il va donc sans dire qu'une rénovation dans ces sections a plus de chances d'être payante !

ÉVALUATION DES CHAMBRES ET DES SALLES DE BAINS

Catégories	% de l'évaluation globale
Établissements hôteliers	60 %
Gîtes	50 %
Résidences de tourisme	40 %
Centres de vacances	50 %
Villages d'accueil	25 %
Auberges de jeunesse	40 %
Établissements d'enseignement	60 %

Le même principe s'applique aussi aux divers éléments composant une section. Consultez les guides abrégés sur le site www.citq.qc.ca/guides. Chaque élément y est classé par ordre décroissant d'importance.

Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

Assurance des pertes d'exploitation

Avez-vous déjà pensé (ou votre courtier vous a-t-il fait penser) aux conséquences d'une perte financière importante en raison de l'arrêt de vos activités causé par un sinistre ?

À la suite d'un incendie, d'une explosion ou de tout autre événement accidentel, votre assurance dommages de base interviendra et votre bâtiment sera reconstruit, les équipements remplacés et les marchandises reconstituées. Mais les dommages indirects (interruption des affaires) causés par ce sinistre sont de tout autre ordre. Il faudra du temps pour rebâtir, relancer la production, retrouver la clientèle, bref les activités normales. Suite à un sinistre important, le chiffre d'affaires de l'entreprise va baisser, voire devenir nul. Malgré tout, l'entreprise doit tout de même faire face à des charges fixes, telles le loyer, les emprunts, les taxes, les primes d'assurances, les salaires, etc.

L'assurance des pertes d'exploitation est destinée à replacer l'entreprise dans la situation financière qui aurait été la sienne si le sinistre n'avait pas eu lieu. Elle protège les revenus de l'entreprise qui peut ainsi effectuer les paiements de ses frais et charges.

Le stress causé par un sinistre est déjà assez intense qu'il ne doit pas en plus être augmenté par des obligations financières. Souscrire une assurance pertes d'exploitation, c'est s'assurer une tranquillité d'esprit qui en vaut sûrement la peine.

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



1888 Mills
Une ratine améliorée d'une douceur exceptionnelle

George Courey Inc.
www.georgecourey.com

Manufacturier - Distributeur

Montréal	Toronto	Winnipeg	Calgary
1-800-361-1087	1-800-387-3501	1-800-279-9350	1-877-901-1756
514-342-6315	905-669-1551	204-942-6762	403-387-0460

VOUS AVEZ FAIT DES RÉNOVATIONS MAJEURES ET VOUS VOULEZ HÂTER LA PROCHAINE VISITE DE CLASSIFICATION DE LA CITQ ?

C'est possible. Il suffit pour cela de demander une visite intérimaire. Une visite intérimaire est une visite autre que celle exigée par la loi à tous les deux ans (quatre ans pour les établissements d'enseignement). Cette visite peut être faite à la suite d'améliorations importantes susceptibles de changer le niveau de classification d'un établissement et à la demande expresse de l'exploitant.

Voici la marche à suivre pour obtenir une visite intérimaire :

- 1) L'exploitant adresse à la CITQ une demande écrite décrivant les améliorations faites à son établissement depuis la dernière visite de classification.
- 2) Si, après analyse du dossier, la CITQ estime que les améliorations ont peu de chances de hausser la classification, elle adresse à l'exploitant une lettre de recommandations indiquant les améliorations supplémentaires susceptibles de le faire.
- 3) Si, après analyse du dossier, la CITQ estime que les améliorations pourraient générer une classification à la hausse, elle adresse à l'exploitant une lettre décrivant les scénarios possibles de visite intérimaire (visite immédiate ou visite effectuée lorsqu'un classificateur de la CITQ sera dans la région visée) avec les coûts approximatifs associés à l'un ou l'autre des scénarios.
- 4) L'exploitant adresse une lettre à la CITQ pour confirmer son choix.
- 5) La CITQ émet une facture de 150 \$ à l'exploitant, un acompte correspondant à deux heures de travail d'un classificateur.
- 6) La CITQ effectue la visite intérimaire et, sur paiement de tous les frais reliés à la visite intérimaire, transmet au ministère du Tourisme et à l'exploitant le résultat de cette visite.
- 7) Le ministère du Tourisme délivre une nouvelle attestation de classification et expédie, s'il y a un changement de niveau, un nouveau panneau.

LE CONSEIL DU CLASSIFICATEUR

- Une large bande de moquette fixée sur la partie inférieure des murs des couloirs peut grandement contribuer à protéger ces derniers contre les assauts répétés des charriots d'entretien ménager ou à bagages.
- Poser un sous-tapis est une façon reconnue de prolonger la durée de vie d'une moquette, sans compter le confort accru pour le client et une classification à la hausse pour le recouvrement de sol de l'établissement.



ATTENTION :
Obtenir une visite intérimaire ne donne cependant pas la certitude de gagner une étoile ou un soleil de plus. Ce n'est qu'une fois sur place que le classificateur peut évaluer si la qualité et l'ampleur des changements effectués génèrent effectivement une classification à la hausse.



Environnement

TEXTE PUBLICITAIRE

LE CHOIX DE PAPIERS ÉCOLOGIQUES Un autre pas pour la protection de l'environnement

L'industrie de l'hôtellerie est de plus en plus active en ce qui a trait à la protection de l'environnement. Par ses choix et ses positions, l'hôtelier responsabilise également le client en lui offrant, entre autres, le choix de réutiliser ses serviettes et ainsi économiser eau, détergents et énergie.

En plus de cette pratique, l'hôtelier peut présenter à son client une autre façon de protéger la planète en choisissant des mouchoirs et des papiers hygiéniques écologiques. Ces produits sont faits de papier 100 % recyclé (avec une majorité de matériaux post-consommation), séchés au gaz naturel (un des combustibles les plus propres), produits avec 80 % moins d'eau que la moyenne de l'industrie et blanchis sans chlore. En proposant des produits plus écologiques, l'hôtelier sensibilisera et inculquera à ses clients une façon d'agir qui doit devenir une priorité pour chaque individu.

Carrousel s'associe à Cascades Groupe Tissu afin de vous informer sur ses papiers certifiés Éco-logo mais surtout pour promouvoir une nouvelle façon de vivre!

Ma planète, je l'aime gros comme la Terre!

Pour de plus amples renseignements :
Jean-René Dufresne, représentant,
(514) 875-2025, poste 422



Législation

TEXTE PUBLICITAIRE

**PROJET DE LOI 112 SUR LE TABAC
Anticipations et préparations**

L'amendement à la Loi sur le tabac qui entrera en vigueur le 31 mai prochain aura sans doute plusieurs effets. La meilleure qualité de l'environnement permettra aux employés, comme aux clients, de travailler désormais dans un espace libre de fumée, néfaste pour leur santé. Les coûts reliés aux brûlures de sièges, tables et tapis devraient diminuer, tout comme les frais d'entretien reliés à la fumée qui se dépose sur les murs, abat-jours et autres éléments de décor.

L'application de la loi sera désormais la même pour tous les restaurants réduisant l'iniquité qui pouvait exister dans la loi précédente. Toutefois, la loi permet quelques exceptions, les établissements hôteliers pourront toujours consacrer 40 % des chambres aux fumeurs. Autre exception à la loi, les terrasses ouvertes pourront permettre aux clients de fumer.

Puisque la consommation du tabac est souvent associée à la consommation d'alcool, on peut présumer toutefois que, pour plusieurs bars et restaurants, les nouvelles dispositions de la loi pourraient provoquer une baisse temporaire d'achalandage, une baisse des ventes de boisson, mais une probable augmentation des ventes de nourriture. On peut s'attendre également à une réduction de la durée moyenne du repas et probablement à une réduction des pourboires reliés aux ventes de boisson.

Plus important que tout, le restaurateur devrait s'informer des dispositions de la loi et en faire part à ses employés. Afin de faciliter la transition qui durera au moins de quatre à six mois, celui-ci devrait aussi préparer son personnel de contact à interagir avec la clientèle à ce sujet, notamment auprès des clients fumeurs qui feront preuve d'entêtement.

François Pageau,
professeur



Réponses
à vos questions :

Est-il préférable de rénover entièrement un petit groupe de chambres que de rénover partiellement toutes les chambres ?

OUI - Du point de vue de la classification, il peut s'avérer plus rentable de hausser le niveau général d'un groupe de chambres plutôt que de hausser le niveau d'un seul élément (un nouveau tapis, par exemple) dans toutes les chambres.

Est-ce qu'un établissement n'offrant que le petit déjeuner peut bénéficier des points alloués à la restauration ?

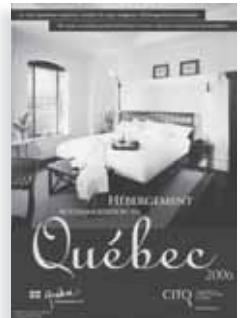
NON - Bien que le fait d'offrir le petit déjeuner soit pris en considération dans l'évaluation d'un établissement, il est toutefois nécessaire d'offrir le repas du midi ou du soir pour pouvoir bénéficier des points alloués au service de restauration.

**HÉBERGEMENT QUÉBEC 2006
ARRIVE BIENTÔT !**

À compter du 1^{er} avril 2006, procurez-vous le répertoire Hébergement Québec 2006, selon le format qui vous convient le mieux.

- Pour une version électronique :
- visitez le www.citq.qc.ca/hebergement ;
 - téléchargez les régions de votre choix.

- Pour une version papier :
- composez le 1 866 499-0550 et commandez-le auprès de votre agent de relations avec les exploitants. C'est gratuit !



La reconnaissance professionnelle *emerit*,
c'est bon pour les affaires!

1 800 486 9158 www.emerit.ca

distribué au Québec par :

CQRHT

Conseil québécois
des ressources humaines
en tourisme
De la passion...
et du métier!
Comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme

Gestionnaire officiel
de la classification de l'hébergement



Corporation de
l'industrie touristique
du Québec

Version électronique :
www.citq.qc.ca/infocitq

1010, rue De Sérigny, bureau 810
Longueuil (Québec) J4K 5G7
(450) 679-3737 (514) 499-0550 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, 2006
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2006
ISSN-1710-2405