

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 3 > NUMÉRO 3 > JUIN 2006

Certifications

TEXTE PUBLICITAIRE

Nouvelle certification en faveur du cyclotourisme

Une nouvelle certification fait officiellement son entrée dans le paysage touristique québécois cette année : « **Bienvenue cyclistes !^{MD}** », qui atteste que les cyclotouristes recevront des services adaptés à leurs besoins. Proposée par Vélo Québec, maître d'œuvre de la Route verte, le circuit cyclable panquébécois qui comptera plus de 4300 km une fois complété, cette certification est offerte à toutes les catégories d'établissements d'hébergement touristique. La majorité des 300 hébergements certifiés jusqu'à présent sont situés à quelques kilomètres de la Route verte ou près d'autres itinéraires cyclables.

Le logo (représentant une bicyclette couverte d'un toit) sera visible aux endroits clés consultés par les cyclotouristes : les sites Web www.routeverte.com et www.velo.qc.ca, les bureaux d'information touristique, les centres Infotouriste[®] ainsi que les organismes locaux de tourisme. Des initiatives régionales comme des guides touristiques, les sites Web de certaines associations touristiques régionales et des cartes cyclables contribueront à la promotion de « **Bienvenue cyclistes !^{MD}** » auprès du public ciblé.

Les avantages de « **Bienvenue cyclistes !^{MD}** » pourront convaincre les cyclotouristes de choisir un hébergement certifié : ceux-ci auront la certitude de trouver un abri verrouillé pour leur vélo la nuit, des repas adaptés à leurs besoins énergétiques (si un service de restauration est offert), des informations touristiques ainsi que de l'outillage pour des réparations mineures. Les amateurs de camping bénéficieront pour leur part de l'accès à un site sans réservation s'ils arrivent à bicyclette, d'un abri couvert pour la préparation des repas, de l'outillage de base et d'informations touristiques.

Pour vous prévaloir de la certification « **Bienvenue cyclistes !^{MD}** », écrivez-nous à bienvencyclistes@velo.qc.ca, téléphonez-nous au (514) 521-8356, poste 380, ou au 1 800 567-8356, poste 380, ou encore visitez le www.routeverte.com pour consulter la marche à suivre.



Bonne saison de vélo !
L'équipe de « **Bienvenue cyclistes !^{MD}** »



Le mot du président

C'est avec beaucoup de fierté et d'enthousiasme que j'ai accepté, lors de l'assemblée annuelle du 17 mars dernier, d'assumer la présidence du conseil d'administration de la CITQ où je m'implique depuis plusieurs années déjà. Fierté face au travail remarquable accompli jusqu'à maintenant par la CITQ et enthousiasme face aux défis emballants qui s'annoncent.

Parmi ceux-ci, le renouveau du programme de classification occupera sans contredit une place de choix. Une fois que le ministère du Tourisme aura donné son aval, la CITQ devra mettre en place les nouvelles grilles de classification élaborées en 2005 en concertation avec le milieu. La consolidation de certains partenariats, tel celui conclu avec l'Association maritime du Québec pour la classification des marinas (voir page 2) fait également partie des tâches auxquelles il faudra nous consacrer au cours de la prochaine année.

À l'image de mes prédécesseurs et avec l'aide de tous mes collègues du conseil, je compte faire tout ce qui est en mon pouvoir pour aider la CITQ à jouer un rôle de premier plan. Seul organisme québécois à réunir la plupart des associations sectorielles de l'hébergement touristique, la CITQ jouit d'une représentativité et d'une expertise uniques. Il importe donc de faire entendre sa voix sur toutes les tribunes où se joue l'avenir de notre industrie et d'offrir nos services au plus grand nombre d'organismes possible.

À ce propos, j'aimerais en terminant inviter tous les exploitants d'hébergement à maintenir l'extraordinaire esprit de collaboration sans lequel le programme de classification n'aurait pu connaître un tel succès et je les remercie à l'avance de leur soutien.

Merci et bonne saison touristique !

Marco Gendreau

Ne manquez pas en page 2, la liste des membres du conseil d'administration 2006. Visitez le www.citq.qc.ca/partenaires et consultez la liste des associations membres de la CITQ.

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.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CITQ 2006

Marco Gendreau, président (centres de vacances)
Jean Authier, président sortant
Claude Coudé (auberges de jeunesse)
Natasha Desbiens (établissements hôteliers)
Régent Fradette (résidences de tourisme)
Nancy Gingras (villages d'accueil)
Pierre Pilon (gîtes)
Kamal Shah (résidences de tourisme)
Luc St-Jacques (gîtes)
Nelson Théberge (établissements hôteliers)
Dominique Tremblay (établissements d'enseignement)
Observateurs du ministère du Tourisme (sans droit de vote)
Louis Parent, Christian Tardif
Le directeur général de la CITQ (sans droit de vote)
Michel Rheault

LA CITQ ENTREPREND LA CLASSIFICATION VOLONTAIRE DES MARINAS DU QUÉBEC



Plus tôt cette année, l'Association maritime du Québec (AMQ) annonçait la mise en place d'un programme de classification volontaire des marinas du Québec. Élaboré de concert avec la CITQ et plusieurs exploitants de marinas, le programme de classification de l'AMQ comporte des dizaines de critères d'évaluation des installations et des services offerts. Les marinas participantes seront classifiées sur une échelle de 0 à 5 ancres.

La CITQ est fière de participer à cette initiative de l'AMQ qui offrira aux plaisanciers une information fiable et rigoureuse sur le niveau de confort et de service offert par les marinas participantes, tout en contribuant à l'amélioration de la qualité de ce secteur important de notre industrie touristique.

TOURISME DURABLE ET CLASSIFICATION

Dans la foulée de la nouvelle politique « *Vers un tourisme durable* », lancée en mai 2005 par la ministre du Tourisme du Québec, plusieurs exploitants ont suggéré à la CITQ d'inclure diverses mesures écologiques aux nouvelles grilles de classification qui ont été soumises à l'approbation de la ministre en décembre dernier.

Voici quelques mesures favorisant le tourisme durable que nous avons recommandées dans les nouvelles grilles de classification, **sous réserve de l'approbation de la ministre.**

Pour les chambres :

Points de bonification pour l'efficacité énergétique des systèmes de chauffage, ventilation et climatisation et de l'éclairage.

Pour les salles de bains :

Points de bonification pour les produits de nettoyage biodégradables et l'utilisation d'économiseurs d'eau.

Pour l'aménagement intérieur :

Points de bonification pour les programmes de recyclage, l'efficacité des appareils électriques, la filtration de l'eau potable stockée, la récupération des eaux de pluie, les systèmes de filtration d'air, l'utilisation de papier non traité au chlore, de produits équitables et de sources d'énergie écologique.

ATTENTION ! Ces critères ne sont pas en vigueur à l'heure actuelle. De plus, ils ne s'appliqueraient qu'aux établissements hôteliers, gîtes, résidences de tourisme, auberges de jeunesse et établissements d'enseignement et seulement si la ministre du Tourisme donne son aval.

Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

L'environnement et vos assurances

La protection de l'environnement est au cœur des préoccupations de plusieurs groupes de citoyens. Les gouvernements tentent eux aussi, tant bien que mal, de faire leur part en ce sens. Tout un chacun doit donc assumer sa part de responsabilité en ce qui concerne cette nouvelle réalité.

Qu'en est-il en matière d'assurance ? Afin de déterminer les couvertures possibles, il est de mise d'identifier les sinistres pouvant survenir et causer des dommages à l'environnement. Dans le secteur touristique, la pollution et la contamination occasionnées par la fuite des réservoirs au mazout constituent le risque principal.

La totalité des contrats en assurance d'entreprises exclut d'office les dommages découlant de la pollution. Pour ce qui est des contrats d'assurance habitation, il faut savoir que la situation est relativement semblable. Bien que certains assureurs, voire peu d'entre eux, acceptent de couvrir les dommages consécutifs à la pollution, occasionnés aux biens et à l'immeuble, il n'en demeure pas moins cependant que les dommages de contamination de sol et les dommages occasionnés à autrui font également l'objet d'exclusion en assurance habitation.

À ce propos, soulignons que dans le cas de déversement dans le sol, les lois existantes obligent le responsable ou le propriétaire des lieux à assumer les coûts élevés de dépollution. La vigilance est donc de mise afin de prévenir de tels événements. Le remplacement des réservoirs de plus de 20 ans de même qu'une vérification visuelle sont des moyens de réduire ces risques. N'oublions pas qu'en assurance, les dommages attribuables à l'usure font généralement l'objet d'exclusion.

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



DES PHOTOS DE VOTRE AMÉNAGEMENT EXTÉRIEUR

Des clichés photographiques sont très utiles voire nécessaires lorsque le classificateur doit visiter votre établissement en dehors de la belle saison. Voici les diverses prises de vue qui l'aideront à mieux évaluer l'extérieur de votre établissement. Remettez-nous-en des copies que nous pourrions conserver à votre dossier.



Plan rapproché de l'aménagement paysager (arbustes, rocailles, massifs de fleurs, etc.)

Plan rapproché d'éléments particuliers (fontaine, pergola, sculpture, etc.)



Plan rapproché du mobilier extérieur



Vue d'ensemble de l'aménagement extérieur de l'établissement avant, arrière ou latérale, s'il y a lieu

LE CONSEIL DU CLASSIFICATEUR

Plusieurs exploitants font déjà appel à la conscience environnementale de leur clientèle pour minimiser la fréquence de lavage des serviettes. Une simple affichette indiquant que seules les serviettes déposées dans tel ou tel endroit de la salle de bains seront lavées peut diminuer considérablement la quantité d'eaux usées rejetées aux égouts et l'énergie utilisée pour le nettoyage. Sans compter l'état de la lingerie qui s'en trouve amélioré !

Certains produits de nettoyage sont par ailleurs moins toxiques pour l'environnement et protègent davantage l'état de la lingerie et de la literie.



Marketing

TEXTE PUBLICITAIRE

Développement de clientèles et mise en marché de services ou produits touristiques

Il est parfois difficile pour un hôtelier ou pour un délégué commercial junior de bien saisir le fonctionnement du réseau de distribution des voyages (grossistes en voyages, tours-opérateurs, agences de voyages, Internet). Bien des opportunités peuvent être manquées en ne connaissant pas les rouages de l'industrie touristique.

Il est donc crucial pour un hôtelier de connaître quels sont les aspects « vendeurs » de son établissement par rapport à cette industrie où le prix fait souvent foi de tout. En apprenant comment fonctionne le réseau de distribution, vous saurez comment faire partie d'une offre touristique globale intégrée qui sera revendue par un tiers à l'étranger. Apprenez le fonctionnement des commissions, les négociations de contrat avec des compagnies étrangères ou encore les salons professionnels ou les contacts qu'il ne faut pas manquer.

Ce n'est pas tout de bien savoir accueillir la clientèle, il faut aussi savoir comment l'attirer chez soi. Comment s'organiser face aux nouveaux marchés émergents ? Êtes-vous prêts à accueillir de nouvelles clientèles qui exigent des services adaptés à leurs besoins ? Quels sont ces besoins, au fait ? Savoir comment structurer ses prix et son offre en fonction de diverses clientèles peut s'avérer crucial pour la rentabilité de son entreprise et un enjeu majeur pour l'avenir. Et la place d'Internet dans tout cela, quel est son rôle ?

C'est pour répondre à toutes ces questions et enjeux que l'ITHQ vous convie à ses ateliers professionnels en tourisme, donnés par des gens de l'industrie pour des gens de l'industrie. Pour plus de renseignements, consultez le www.ithq.qc.ca ou appelez au (514) 282-5113.

Marie-France Alarie,
formatrice

Institut de tourisme
et d'hôtellerie
Québec

Matelas

TEXTE PUBLICITAIRE

Choisir un matelas selon les besoins de votre clientèle : un choix gagnant!

Choisir un matelas ayant la fermeté adéquate aux besoins de votre clientèle peut être un exercice très complexe. À l'aide d'un profil de votre clientèle, votre fournisseur de matelas sera en mesure de vous conseiller. À titre d'indice, nous avons remarqué que les consommateurs recherchent présentement un style de matelas moelleux, souple et douillet.

Suite à sa première visite, un client qui aura une bonne nuit de sommeil, grâce à l'excellent confort que lui aura procuré votre matelas, sera tenté de devenir un habitué de votre établissement. Le summum qu'un établissement peut offrir à son client est un sommeil réparateur et une sensation de bien-être supérieure à ce qu'il retrouve à son domicile ou chez votre compétiteur.

Dernièrement un hôtelier me disait ne jamais avoir reçu de plainte concernant la qualité de ses matelas. La raison est simple : si vous offrez un produit qui surpasse la norme, vous aurez plutôt des félicitations pour l'excellente nuit qu'aura passée votre client!

Aussi, n'hésitez pas à demander à votre fournisseur des renseignements, des spécifications sur la composition du rembourrage, des échantillons identiques aux formats que vous désirez, etc.

Pour plus d'information concernant les matelas, je vous invite à nous contacter.

Ronald Thibault, directeur général
(418) 832-2951



ndlr : signalons que l'absence de sommier génère des points de démérite dans la classification des chambres.

Réponses
à vos questions :

Est-ce que la Loi sur le tabac a un impact sur la classification ?

NON... bien que le classificateur doive s'enquérir du nombre d'unités non-fumeurs de votre établissement afin de l'inscrire dans votre formulaire de renseignements touristiques. Les établissements d'hébergement touristique sont toutefois soumis à cette loi placée sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux à qui il convient de s'adresser pour en savoir davantage. On peut les joindre au 1 877 416-8222.

Est-ce que le projet de création d'une catégorie « auberges » est toujours en vigueur ?

OUI... Tout au long de 2005, un comité réunissant des exploitants d'établissements hôteliers et de gîtes ainsi que des experts en tous genres ont élaboré une grille de classification « auberges » que le conseil d'administration de la CITQ a ensuite recommandée, en décembre dernier, à la ministre du Tourisme pour son approbation.

Cette nouvelle catégorie ne pourra toutefois être instituée tant que l'article 7 du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique qui définit les catégories assujetties ne sera pas modifié. Une telle modification est un long processus qui nécessite notamment une décision du conseil des ministres, une républication dans la Gazette officielle suivie d'une période pendant laquelle le public peut faire part de ses commentaires. La CITQ suit le dossier et entend informer les exploitants de l'évolution de celui-ci.



HÉBERGEMENT QUÉBEC 2006 EST ARRIVÉ !

Pour vous procurer une version papier :

- composez le 1 866 499-0550 et commandez-le auprès de votre agent de relations avec les exploitants ;
- allez le chercher au bureau d'information touristique le plus près de chez vous. Pour connaître les adresses des bureaux, visitez le www.citq.qc.ca/hq.

Pour le consulter en ligne :

- tapez le www.citq.qc.ca/hebergement ;
- téléchargez et imprimez les régions de votre choix.

le coin du **planificateur.com**
réunions | vacances | mariages

**Des centaines de visiteurs chaque jour
cherchent à en savoir plus sur vous...
Soyez de la partie dès maintenant!**

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 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