

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 4 > NUMÉRO 1 > DÉCEMBRE 2006

Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

La responsabilité civile, toujours une nécessité

Ma première collaboration à ce bulletin avait comme titre « L'assurance responsabilité civile, est-ce vraiment nécessaire ? » Nous élaborions dans ce texte sur la nécessité d'une telle couverture. Nous apprenons maintenant que votre industrie semble ne plus avoir aucune exigence en matière d'assurance responsabilité civile. Cette étonnante situation m'incite à faire appel au bon sens des entrepreneurs que vous êtes.

À titre d'exemple, qui accepterait que les professionnels tels que médecins, avocats ou autres puissent œuvrer sans détenir de couverture pour les fautes professionnelles? Toutes les professions reconnues sont assujetties à des règles de déontologie et des exigences minimales en matière d'assurance. Par cette même logique, est-ce prévisible qu'un consommateur de vos services puisse en attendre autant de votre institution?

Fort heureusement, la majorité, voire la presque totalité d'entre vous, souscrivez des couvertures d'assurance adéquates. Cependant, il en est moins certain pour certaines catégories telles que les gîtes et résidences de tourisme où les besoins en assurance sont parfois sous-estimés. Peu importe le type d'établissement que vous exploitez, il est impératif de souscrire des limites d'assurance suffisantes.

Bien que les événements nécessitant des indemnités sous la section responsabilité civile soient isolés, les montants qui en découlent sont souvent des sommes importantes principalement dans les situations de blessures corporelles. De plus, les jugements sont généralement en faveur des victimes et les indemnités sont en fonction non seulement du préjudice immédiat, mais également la perte ultérieure. Protégez-vous adéquatement, il en va de votre patrimoine financier.

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



AVIS DU MINISTÈRE DU TOURISME SUR L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE

Plus tôt cette année, le ministère du Tourisme a avisé la CITO que ni la loi ni le règlement régissant le programme de classification ne lui permettent d'inscrire la souscription d'une assurance responsabilité civile parmi les conditions à respecter pour l'obtention d'une attestation de classification. Vous trouverez, encartée dans ce numéro, une lettre du président de la CITO qui vous invite à y réfléchir quand même à deux fois avant de vous priver de cette protection essentielle à votre santé financière.

AVERTISSEMENT

Le contenu des publicités et des textes publicitaires paraissant dans ce bulletin n'engage en rien la responsabilité de la CITO 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 CITO invite les lecteurs à bien se renseigner et à faire les comparaisons qui s'imposent avant d'opter pour un produit ou un service.



MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2006 tire à sa fin et, comme le veut la tradition, le temps est venu de souhaiter à tous et à toutes une heureuse période des Fêtes ainsi que bonheur et prospérité pour l'année 2007.

J'aimerais également profiter de cette occasion pour exprimer ma reconnaissance à tous ceux qui, tout au long de l'année, contribuent au travail accompli par la CITO.

En 2006, comme à chaque année, la CITO a effectué avec succès une importante tournée de classification qui l'a menée dans plus de 3 300 établissements, partout au Québec, et ce, même au nord du 55° parallèle! En 2006 également, la CITO a amorcé une diversification intéressante de son expertise en réalisant, pour le compte de l'Association maritime du Québec, un tout nouveau programme de classification des marinas. Dix-huit marinas ont ainsi été classifiées par la CITO au cours de la saison estivale.

Administrateur de la CITO depuis 2001 et président du conseil depuis mars dernier, je suis bien placé pour témoigner des progrès remarquables accomplis en quelques années seulement par la CITO. À l'aube de sa sixième année d'existence, la CITO est devenue un acteur important de notre industrie et la classification est de plus en plus connue et appréciée, tant des consommateurs que des différents acteurs de l'industrie.

Une telle réussite n'aurait pu être possible sans la confiance du ministère du Tourisme et de nos autres partenaires, sans l'engagement de mes collègues du conseil, sans le professionnalisme de l'équipe de la CITO et sans la collaboration constante des exploitants. À tous et chacun, je réitère donc mes plus sincères remerciements et mes meilleurs vœux pour l'année 2007.

Bonne saison hivernale!

Le président,

Marco Gendreau

La restauration dans les établissements hôteliers bientôt évaluée avec plus de précision

Lorsqu'elles seront approuvées par la ministre du Tourisme, les nouvelles grilles de classification des établissements hôteliers* offriront une meilleure prise en compte de tous les aspects de la restauration, une demande souvent entendue dans la consultation menée par la CITOQ en 2005.

- > Création d'une section propre à la restauration auparavant intégrée dans la section Hall d'entrée et services.
- > Évaluation distincte sur six niveaux de tous les éléments inclus dans la restauration : la table, la carte des vins, le personnel de salle et de cuisine, la mise en place, la salle à manger, le mobilier, le nombre de repas et le service aux chambres. À l'heure actuelle, à l'exception du nombre de repas, tous ces éléments sont fondus en une seule évaluation.
- > Introduction de nouveautés telles l'évaluation du mobilier de la salle à manger et l'ajout du personnel de cuisine dans la classification du personnel de restauration.



**INSCRIVEZ-VOUS À NOS ATELIERS
ET RECEVEZ
DES LAISSEZ-PASSER GRATUITS
AU SALON RENDEZ-VOUS HRI**

**Place Bonaventure à Montréal,
les 21, 22 et 23 janvier 2007**

Venez discuter avec nous de sujets qui répondent à des préoccupations importantes chez de nombreux exploitants. Participez à nos ateliers sur :

la classification, le dépistage et le travail au noir
le dimanche 21 janvier 2007 à 13 h

**la classification des établissements hôteliers
et des gîtes, des changements à venir**
le lundi 22 janvier 2007 à 11 h
le mardi 23 janvier 2007 à 11 h

**Inscrivez-vous sans tarder en visitant le
www.citq.qc.ca ou en téléphonant
au (450) 679-3737 ou
au 1 866 499-0550, poste 228.**

Le petit-déjeuner dans les gîtes, des changements attendus

Lorsqu'elles seront approuvées par la ministre du Tourisme, les nouvelles grilles de classification des gîtes* comporteront certains changements dans l'évaluation du petit-déjeuner, des changements suggérés par de nombreux participants aux comités consultatifs mis sur pied par la CITOQ en 2005.

- > Création d'une section propre au petit-déjeuner auparavant intégrée dans la section Intérieur de la maison et pièces communes, qui définit plus précisément chaque critère d'évaluation.
- > Introduction de nouveautés telles la bonification pour les produits et services à valeur ajoutée en salle à manger (nourriture pour bébés, mets végétariens, emplacement pour fauteuil roulant, etc.) ou encore la mise en valeur des produits régionaux.

* En décembre 2005, suite à une vaste consultation du milieu, la CITOQ a soumis à la ministre du Tourisme de nouvelles grilles de classification pour les sept catégories d'établissements qu'elle classe, grilles qui seront mises en application dès qu'elles auront obtenu l'approbation ministérielle.



Tendances en restauration

Un article paru dans *Le globe-veilleur* du Réseau de veille en tourisme faisait état de diverses tendances en restauration. En voici quelques-unes :

VIRAGE SANTÉ En plus de mettre leurs clients en garde contre les allergies (gluten, noix, poisson cru), plusieurs chefs proposent des plats faibles en gras, sucre, calories, cholestérol. La fraîcheur des ingrédients, les produits non transformés et biologiques ainsi que les aliments sains et cultivés localement sont à l'honneur.

RAFFINEMENT DES GOÛTS ET RECHERCHE DE PEDIGREE

De plus en plus connaisseurs, les clients sont à la recherche de produits raffinés possédant un pedi-



gree. Agneau de Charlevoix, sel du Cachemire, saumon sauvage du Pacifique, vinaigres exotiques, thés aux origines variées, pains et glaces maisons sont quelques-uns des produits particulièrement appréciés des consommateurs d'aujourd'hui.

DU MAXI AU MINI Alors que l'offre de plats au menu diminue, les portions subissent une cure minceur. Les tapas et les snacks gagnent en popularité et plusieurs chefs proposent des amuse-gueules ou une petite portion d'un plat en extra, au grand plaisir du client et du chef qui peut ainsi faire valoir son style et sa créativité.

PETIT-DÉJEUNER À LA HAUSSE

Le petit-déjeuner prend de plus en plus d'importance et les plats offerts, de plus en plus variés. Pain doré, gaufres et crêpes font désormais

concurrence aux classiques œufs et omelettes. Plusieurs grands joueurs de la restauration veulent leur part du... petit-déjeuner : « McDo teste l'expresso et le cappuccino, deux chaînes de pizza lancent des versions de pizza déjeuner, Starbuck offre des variantes de l'Oeuf McMuffin, etc. ».

Source : Laliberté, Michèle (2006), « Les tendances en restauration », en ligne, *Le globe-veilleur*, 10 janvier 2006, <http://www.veilletourisme.ca>

Le directeur général de la CITQ honoré par Kéroul

Le 21 novembre dernier, dans le cadre de sa soirée bénéfice annuelle, Kéroul décernait au directeur général de la CITQ, Michel Rheault, son prestigieux prix Michel Carpentier, en reconnaissance de sa contribution soutenue et exceptionnelle à la mission et aux objectifs de Kéroul.



Michel Rheault

En recevant son prix, Michel Rheault a déclaré : « Je partage l'honneur qui m'est rendu aujourd'hui avec tous les exploitants qui favorisent l'accès à leur établissement, les membres du conseil de la CITQ qui ont accepté avec enthousiasme de collaborer avec Kéroul et tout le personnel de la CITQ qui, depuis plusieurs années déjà, évalue l'accessibilité des établissements d'hébergement touristique partout au Québec. » Ce dernier a également tenu à féliciter le directeur général de Kéroul, André Leclerc, de même

que ses collaborateurs pour leur courage et leur engagement indéfectible envers l'amélioration des services aux personnes à capacité physique restreinte.

Les services et installations pour les personnes à capacité physique restreinte font partie intégrante des critères de classification appliqués par la CITQ. En plus de remplir la grille d'évaluation de Kéroul lors de la visite de classification, la CITQ publie également un index des établissements adaptés dans son répertoire annuel Hébergement Québec.

Kéroul

Tourisme et culture pour personnes à capacité physique restreinte



LES CONSEILS DU CLASSIFICATEUR

- Utiliser des napperons de tissu pour préserver l'apparence d'une nappe s'avère une solution beaucoup plus hygiénique que de recouvrir la nappe d'une pellicule plastique. Même nettoyée entre chaque service, la pellicule plastique conservera toujours une apparence douteuse. Nombreux seront les clients qui se demanderont si les chiffons utilisés pour la nettoyer sont eux-mêmes d'une propreté acceptable. Il convient cependant de remplacer les napperons de tissu après chaque usage.
- Servir les fruits ou les fromages en portions individuelles comporte plusieurs avantages. Un tel service :
 - élimine les taches autour du plat de service;
 - offre à la clientèle des fruits et des fromages toujours frais;
 - ajoute un service supplémentaire, augmentant ainsi le niveau de classification du petit-déjeuner, à condition que chaque portion soit apportée individuellement à chaque client et non laissée sur la table ou le buffet.

(Voir la rubrique « Réponses à vos questions » sur la distinction à faire entre plat de service et service.)



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

Restauration

TEXTE PUBLICITAIRE

Quand ambiance et clientèle de restaurant s'attirent

L'ouverture d'un restaurant implique évidemment des risques, et plusieurs facteurs sont déterminants dans sa réussite : la qualité de la nourriture, la qualité du service et l'aménagement physique, dont le décor et l'ambiance. Ces éléments auront un impact sur la satisfaction de la clientèle ainsi que sur la capacité du restaurant à attirer des segments de clientèle précis.

Le concepteur d'un nouveau restaurant devrait accorder beaucoup d'attention au décor et à l'ambiance, lesquels contribuent à l'expérience du client; il devrait les choisir en fonction du concept de son restaurant mais aussi pour attirer la clientèle visée. **La cohérence entre les attentes du client et l'ambiance que propose un restaurant est fondamentale.**

Comme les attentes de la clientèle servent de base à la segmentation du marché, nous proposons de le répartir en cinq groupes : les « spectateurs-découvreurs », les « hédonistes tendance », les « décontractés prudents », les « pressés autonomes » et les « aristocrates ». Ces catégories de clients et leurs attentes correspondent à cinq types d'ambiance : « divertissement », « tendance », « sympathique », « hygiénique » et « luxe classique ».

De tels liens entre les segments de clientèle et les types d'ambiance recherchée pourront guider les concepteurs de restaurants et orienter leur stratégie de développement pour mettre l'accent sur la création d'expériences fortes qui correspondent aux attentes des diverses clientèles.

Pour en savoir davantage, consultez le numéro du printemps 2006 de la revue *Téoros*, une publication de l'Université du Québec à Montréal.

François Pageau,
Consultant et enseignant



Réponses
à vos questions :

Plats de service et services signifient-ils la même chose?

NON... Les bols de fruits et les plateaux de fromages, de viandes froides ou de viennoiseries déposés sur la table ou le buffet et dans lesquels les clients peuvent se servir à leur gré sont des plats de service.

Un service, quant à lui, correspond à une portion individuelle apportée à chaque client, à sa table ou à sa chambre et l'un après l'autre dans le cas de repas à plusieurs services. Par exemple, un petit-déjeuner trois services pourrait se dérouler ainsi : coupe de fruits frais apportée au client à sa table (premier service), suivie d'un œuf bénédictine (deuxième service) auquel succèdera une gaufre garnie de crème anglaise (troisième service)! Mmm...

Un réfrigérateur et un four à micro-ondes peuvent-ils constituer à eux seuls une cuisinette?

NON... Pour fins de classification, une cuisinette doit obligatoirement être constituée des éléments suivants:

- un réfrigérateur;
- un appareil de cuisson (le four à micro-ondes n'est pas considéré comme un appareil de cuisson);
- un évier (le lavabo de la salle de bains ne peut être pris en compte dans une cuisinette);
- du matériel nécessaire à la préparation et à la consommation des aliments et, dans le cas où ce matériel est consigné à la réception, en quantité égale au nombre de cuisinettes que compte l'établissement.

En l'absence d'une telle cuisinette, un réfrigérateur et un four à micro-ondes seront considérés comme des éléments de bonification.

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

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 | 6200 exemplaires

DÉPÔT LÉGAL | BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA, 2006
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2006
ISSN-1710-2405