



Maintenir sa classification, un défi permanent

Le mot
du directeur général

La plupart des exploitants le savent. Obtenir un niveau de classification est une chose. Le maintenir en est une autre, surtout lorsque ce niveau est obtenu de justesse.

L'expérience démontre en effet que la simple usure normale entraîne souvent une baisse de classification dans les établissements dont le résultat se situe à 2 % de la limite inférieure de leur niveau de classification.

À la suggestion de plusieurs exploitants ayant vécu cette désagréable surprise, la CITO prévient désormais les titulaires d'attestation dont la classification est jugée « fragile ». Dans la lettre confirmant le résultat de la classification de leur établissement, la CITO invite ces exploitants à prêter une attention particulière à la conservation et à l'entretien afin de ne pas mettre cette classification en péril. Rappelons à ce propos que l'état des lieux compte pour plus de 20 % de l'évaluation, et ce, pour la plupart des catégories d'établissements classifiés par la CITO.

La CITO compte par ailleurs un solide service de soutien dont l'un des principaux objectifs est d'aider les exploitants à mieux comprendre les critères de classification, voire à consolider ou à améliorer la classification de leur établissement si le besoin s'en fait sentir.

J'invite donc tous les exploitants à ne pas hésiter à faire appel aux agents de ce service et surtout, à voir dans ces diverses initiatives non pas un jugement de valeur sur leur établissement, mais plutôt une preuve de plus de notre volonté de contribuer au maintien et à l'amélioration de la qualité de l'hébergement au Québec.

Michel Rheault

SALLES DE BAINS à l'avant-scène

Les salles de bains sont de plus en plus tendance. De purement utilitaire, la salle de bains est devenue un lieu de relaxation grâce notamment à l'arrivée de nouvelles techniques telles les douches à jets multiples, hydro, balnéo.

L'abc de la robinetterie

En matière de robinetterie, la qualité ne rime pas nécessairement avec prix élevé et design recherché. Il convient cependant de s'assurer que le revêtement extérieur de la robinetterie soit durable et résistant. Ainsi, la robinetterie en métal conservera meilleure apparence que les matières plastiques au fini métallisé qui peut s'écailler rapidement. Saviez-vous que le vinaigre et l'eau font des miracles pour enlever les dépôts de calcaire sur la robinetterie et les pommeaux de douche ?

De la même façon, les mécanismes composés de cartouches de céramique sont plus robustes et d'une longévité beaucoup plus grande que les mécanismes utilisant les rondelles de caoutchouc. Dotées la plupart du temps d'une garantie à vie, les cartouches de céramique s'avéreront moins dispendieuses à long terme, à condition toutefois que les robinets demeurent la propriété du même acheteur.

Consultez notre dossier sur les salles de bains en pages intérieures.



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.



SALLES D à l'avant

Certification

TEXTE PUBLICITAIRE

Inauguration officielle de la Route verte à l'été 2007 : des retombées pour les hébergements *Bienvenue cyclistes!*

Les hébergements *Bienvenue cyclistes!*, certifiés par Vélo Québec Association, bénéficieront des importantes retombées de la campagne médiatique entourant l'inauguration officielle et internationale de la Route verte, cet immense itinéraire cyclable de plus de 4000 kilomètres. Cette véloroute, qui figure parmi les plus importantes de la planète, relie entre elles 16 régions du Québec et traverse plus de 320 municipalités. La Route verte sera donc au centre des festivités à l'été 2007 : inaugurations protocolaires, randonnées cyclistes, visiteurs internationaux, etc.

Plus de 300 hébergements touristiques et campings, pour la plupart situés à proximité de la Route verte, sont certifiés *Bienvenue cyclistes!* pour 2007 : les cyclotouristes peuvent les retrouver sur les sites Web www.velo.qc.ca et www.routeverte.com. Nouveauté cette année, un répertoire des hébergements certifiés sera produit et distribué avec le magazine Vélo Mag du mois de juin, en plus d'être diffusé auprès de 300 marchands de vélos au Québec.

Les informations entourant la programmation de l'inauguration officielle de la Route verte à l'été 2007 et les critères de certification *Bienvenue cyclistes!* se trouvent sur le site www.routeverte.com, ainsi que tous les formulaires nécessaires aux demandes de certification. Nous vous invitons à vous inscrire avant le 6 avril 2007 afin d'assurer la visibilité de votre hébergement sur les sites Web et dans le répertoire *Bienvenue cyclistes!*

Claude Moreau
bienvenuecyclistes@velo.qc.ca
(514) 521-8687 ou 1 800 567-8356, poste 501



Des toilettes « vertes »

Il existe à l'heure actuelle plusieurs modèles de toilettes possédant un dispositif permettant d'économiser l'eau. Contrairement aux anciennes toilettes qui rejettent quelque 13 litres d'eaux usées chaque fois que l'on actionne la chasse (20 à 30 litres pour les modèles fabriqués avant 1980), les nouveaux modèles utilisent tout au plus 6 litres d'eau. Toute une économie pour l'environnement !

En plus de ces caractéristiques écologiques, les nouvelles toilettes occupent un espace plus restreint, permettant ainsi une utilisation maximale de l'espace dans la salle de bains. Certains fabricants ont

mis au point des toilettes monobloc sur lesquels la partie réservoir est réduite alors que d'autres donnent la possibilité de cacher le réservoir dans le mur. Il est possible également d'opter pour des cuves aux formes allongées offrant un plus grand confort.

La qualité des recouvrements, gage de durée

Bien que la céramique arrive en tête des matériaux les plus utilisés, plusieurs autres matériaux ont fait leur entrée dans les salles de bains actuelles. La céramique, le verre, le béton et le bois sont de plus en plus mélangés pour créer des ambiances zen ou exotiques. Quel que soit l'effet recherché, le mot d'ordre demeure cependant qualité si

LES CONSEILS DU CLASSIFICATEUR

- Qu'il soit haut de gamme ou modeste, l'espace lavabo sera davantage apprécié s'il comporte un endroit où déposer son nécessaire de toilette. Une tablette installée sous le miroir ou un lavabo encastré dans une surface suffisamment grande s'avèrent des solutions intéressantes.
- L'utilisation de moquette comme recouvrement de sol dans une salle de bains comporte d'importants désavantages. En retenant l'humidité, les moquettes constituent un terreau fertile pour les moisissures. Une descente de bain ajoutée à la lingerie de la salle de bains et lavée après chaque usage favorise davantage l'hygiène et le confort de votre clientèle.



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

LES BAINS en scène



l'on veut s'assurer que la salle de bains résiste au passage du temps.

Pour le coin lavabo, les matériaux tels que le granit, le marbre, la céramique et le stratifié ont plus de chance de supporter le déferlement des ablutions et de conserver leur apparence plus longtemps. Aux dires des experts, le stratifié demeure à ce jour la solution de qualité la plus économique sans sacrifier l'esthétique pour autant.

Pour les murs et les planchers, les revêtements au fini lustré sont plus faciles d'entretien en plus d'accrocher davantage la lumière. Autour de la baignoire ou dans la douche, les revêtements comportant des joints exigent un entretien régulier si l'on veut éviter l'apparition de moisissures sur les coulis. Pour faciliter l'entretien, plusieurs optent pour les surfaces lisses au fini acrylique.

Environnement

TEXTE PUBLICITAIRE

Le virage vert, une tendance lourde

Tous les experts s'entendent, la protection de l'environnement est l'enjeu majeur de l'heure et constitue une attente de plus en plus importante au sein de la clientèle des établissements d'hébergement touristique.

C'est donc pour répondre à cette tendance incontournable que la CITQ nous apprenait, lors du dernier congrès de l'Association des hôteliers du Québec (AHQ), que plusieurs mesures en faveur du tourisme durable figureraient bientôt parmi les critères de classification des établissements d'hébergement touristique. Une fois approuvées par la ministre du Tourisme, les nouvelles grilles de classification tiendront compte en effet des produits et initiatives visant à protéger l'environnement.

En accord avec ces changements à venir, Les Emballages Carrousel ont donc le plaisir de vous proposer divers produits écologiques. Notre représentant responsable des hôteliers, Jean-René Dufresne, met toute son énergie depuis quelques années à positionner l'entreprise non seulement dans le domaine de l'hôtellerie, mais également en tant qu'entreprise responsable et respectueuse de l'environnement.

De plus, Carrousel est une entreprise familiale entièrement québécoise fondée en 1971 qui possède un vaste réseau de distribution à travers tout le Québec, de Hull à Percé en passant par Tremblant. Carrousel offre également des gammes infinies de produits pour la boîte à lunch, la cuisine, la chambre d'hôtel et l'entretien en général.

En choisissant nos produits écologiques, vous répondrez ainsi aux désirs d'une clientèle de plus en plus préoccupée par les questions environnementales et rejoindrez les rangs des gens engagés à protéger notre si belle planète.

Les Emballages Carrousel inc.
www.Carrousel.ca
(450) 655-2025



Réponses

à vos questions :

Les séchoirs à cheveux, planches et fers à repasser offerts à la réception sont-ils inclus dans la classification ?

NON... Les grilles de classification de la CITQ accordent des points de bonification pour chacun de ces éléments, à condition toutefois qu'ils soient disponibles dans chaque chambre ou chaque unité locative.

Les salles de bains partagées entre plusieurs chambres influencent-elles le résultat de la classification ?

OUI... Dans toutes les catégories d'établissements classifiés par la CITQ, le résultat de l'évaluation des salles de bains est divisé par le nombre de chambres ou d'occupants utilisant ces salles de bains. À titre d'exemple, une salle de bains de niveau 5 desservant 3 chambres pourrait équivaloir, en bout de ligne, à une salle de bains de niveau 2, puisque le résultat obtenu par cette salle de bains aura été divisé par trois.

Les grilles de classification de la CITQ, élaborées par des comités consultatifs composés de nombreux exploitants, de représentants du milieu et de consommateurs, s'appuient sur le principe que le confort d'une salle de bains partagée est moindre que celui d'une salle de bains privée.

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

Ressources humaines

TEXTE PUBLICITAIRE

L'assistance professionnelle, pourquoi pas ?

Quel gestionnaire ne rêve pas d'une équipe de travail capable de pressentir ses attentes, de dépasser les buts fixés, de devancer les échéances et de se mobiliser en vue d'atteindre les objectifs corporatifs ?

L'assistance professionnelle (« coaching »), voici un lien entre le rêve et la réalité.

Pour passer à l'action il faut être l'acteur de l'action. Faites place à votre équipe de travail, ne la contrôlez pas, accompagnez-la. À titre de coach, vos compétences à conseiller, guider, former, confronter et stimuler enclencheront l'effet de levier sur les savoirs théorique, technique et comportemental de votre équipe de travail.

Comment obtenir l'engagement de votre équipe de travail ? Engagez-vous, à partir des objectifs corporatifs, à accompagner votre équipe de travail à fixer les buts, à préciser les moyens, à déterminer les échéances et à identifier les niveaux respectifs de responsabilités.

Comment alimenter la performance de votre équipe de travail ? Communiquez régulièrement les résultats aussitôt qu'ils sont disponibles, maintenez votre équipe de travail centrée sur son objectif ultime, partagez l'information, exprimez vos attentes, manifestez de l'intérêt et reconnaissez l'apport des membres de l'équipe.

Comment maintenir l'engagement de votre équipe de travail ? Écoutez et confrontez en réagissant aux indices d'inefficacité, en décodant clairement les messages reçus, en rendant chacun conscient du niveau de résultat attendu et en ciblant les besoins de formation.

Sortez de vos paradigmes de gestion traditionnelle, passez de l'autorité à l'accompagnement, de dire à écouter, de la discipline à la responsabilisation, de la gestion des ressources humaines à la gestion du potentiel humain... En d'autres mots, osez l'approche « coaching », vos résultats et votre fierté en seront décuplés.

Des ateliers de coaching sont offerts régulièrement par les Services à l'industrie de l'ITHQ : 1 866 840-2423 / www.ithq.qc.ca

Jocelyne Savignac
Consultante, formatrice en coaching



Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

Histoires pénibles mais vraies

Si vous vous demandez à quoi sert l'assurance responsabilité civile, voici quelques exemples de situations où des propriétaires d'établissements ont eu recours à nos services. Ces histoires pénibles vous convaincront sans doute d'y réfléchir à deux fois avant de vous priver de cette protection essentielle.

Sur les lieux d'un gîte, un véhicule stationné dans une pente glisse et entraîne sur son passage une personne qui y laisse malheureusement la vie. Bien que le véhicule n'était pas en marche et que les conditions climatiques étaient exceptionnellement mauvaises le jour de l'accident, des poursuites sont intentées contre les propriétaires du gîte sous le motif d'un mauvais entretien des lieux. Après quelques années de suspense, un jugement libère les propriétaires du gîte de toute responsabilité. L'assureur a dû toutefois assumer d'importants déboursés afin d'assurer leur défense.

Dans une petite auberge, un client demande la permission d'utiliser le téléphone de l'établissement. Désireux de lui rendre service, le propriétaire des lieux dirige son client vers l'arrière d'un comptoir où se trouve une trappe qu'un employé, en train de récupérer des marchandises dans le sous-sol, avait laissée ouverte. Blessé grièvement des suites de sa chute dans cette trappe, le client obtient de la compagnie d'assurance du propriétaire de l'auberge plusieurs centaines de milliers de dollars en dédommagement, la responsabilité de l'assuré ayant été retenue.

Un jeune homme et son amie profitent d'une belle journée d'été pour faire la fête dans un chalet loué au bord de l'eau. Malgré l'affiche indiquant « ne pas plonger eau peu profonde », la jeune fille saute au bout du quai et subit des blessures qui la laisseront handicapée pour la vie. Une poursuite est intentée et une entente hors cour intervient entre l'assureur du propriétaire du chalet et la victime, pour une somme de 800 000 \$ déboursée par l'assureur.

L'assurance responsabilité civile, il y va de la protection de vos clients et de votre santé financière.

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



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 | 6100 exemplaires

DÉPÔT LÉGAL | BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA, 2007
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2007
ISSN-1710-2405