

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 4 > NUMÉRO 3 > JUIN 2007

Formation

TEXTE PUBLICITAIRE

Action Service

Éduc'alcool et l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) sont heureux d'offrir la formation **Action Service**, pour un service responsable des boissons alcooliques. Ce cours d'une durée de quatre heures s'adresse aux propriétaires, aux gérants et aux employés de bars, de brasseries et de restaurants. Son objectif est de fournir les outils nécessaires à la prestation d'un service responsable des boissons alcooliques.

Dans un contexte où il est illégal de servir de l'alcool à une personne en état d'ébriété, **Action Service** met l'accent sur les responsabilités légales qui incombent à tout détenteur de permis de vente d'alcool. Ce cours explique de plus les effets et les mythes concernant l'alcool ainsi que les impacts d'une surconsommation sur les accidents de la route et sur la violence qu'elle peut engendrer. Finalement, **Action Service** suggère des stratégies d'intervention pour savoir quoi faire et quoi dire lorsqu'on a un client qu'on soupçonne d'être en état d'ébriété. L'évaluation du comportement de celui-ci est un très bon moyen d'agir et il est étonnant de voir à quel point les employés peuvent juger du niveau d'intoxication d'un client.

Un client ivre n'est pas rentable pour un établissement. Non seulement la loi défend-elle de le servir, mais il arrive régulièrement que ce dernier parle fort et dérange ses voisins. Par ailleurs, toute personne en état d'ébriété interceptée au volant de son véhicule risque de perdre son permis de conduire pour une période d'un an. Par conséquent, cesser de servir des boissons alcoolisées à un client en état d'ébriété peut s'avérer un immense service à lui rendre. Sans oublier que l'entreprise qui l'a servi peut également voir son permis d'alcool révoqué.

Devenez un établissement responsable en communiquant avec l'ITHQ au 514 282-5115 ou au 1 800 361-5111 poste 5115.

Monique Lallier, consultante et formatrice
Hôtellerie, restauration et tourisme



Un rappel et des précisions

Le mot
du directeur général

En septembre dernier, de retour d'une tournée de classification qui m'avait mené dans plusieurs régions du Québec, j'ai pu constater avec satisfaction dans le cadre de cette chronique que la plupart des exploitants acceptaient volontiers de nous laisser visiter leur établissement, même quand celui-ci était occupé.

Depuis ce temps, plusieurs exploitants ont tenu à me faire part de leurs commentaires à ce sujet. Tous s'entendent pour dire que la CITO doit effectivement faire tout en son pouvoir pour gérer le plus efficacement possible les ressources nécessaires à la classification de plus de 3200 établissements par année. Il n'en demeure pas moins cependant que certains d'entre eux se demandent si le fait d'évaluer une chambre quand celle-ci est occupée ne risque pas d'avoir un effet négatif sur le résultat de la classification.

Bien que ce questionnement soit tout à fait légitime, il n'y a cependant pas lieu de s'en inquiéter, car la plupart des critères de classification restent les mêmes, que la chambre soit occupée ou pas. C'est le cas notamment du mobilier, de la superficie, de l'habillage des fenêtres, du système de chauffage ou de climatisation ou du nombre d'appareils sanitaires dans la salle de bains. De la même façon, un lit défait n'affecte en aucune manière l'évaluation de la qualité de la literie, du matelas ou du sommier, une évaluation qui sera au contraire encore plus facile à réaliser si le lit est défait.

Quant à l'état des lieux, je tiens à souligner ici que les classificateurs ont suffisamment d'expérience et de savoir-faire pour distinguer le temporaire du permanent. Ces derniers peuvent par exemple très bien faire la différence entre les éclaboussures dues aux ablutions du matin et la moisissure incrustée depuis des mois.

De plus, comme je le mentionnais dans ma chronique de septembre dernier, les classificateurs de la CITO sont des professionnels qui savent faire preuve de la plus grande délicatesse et discrétion envers votre clientèle s'il s'avère nécessaire de classer quand l'établissement ou l'unité est occupé.

J'espère donc pouvoir compter cette année encore sur votre excellente collaboration et je vous souhaite une saison estivale à la hauteur de vos attentes.


Michel Rheault

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.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CITQ POUR 2007

LE BUREAU DE DIRECTION

Marco Gendreau, président

(centres de vacances – Lanaudière)

Natasha Desbiens, vice-présidente

(établissements hôteliers – Région de Québec)

Luc St-Jacques, secrétaire

(gîtes – Cantons-de-l'Est)

Dominique Lapointe, trésorière

(résidences de tourisme – Laurentides)

LES ADMINISTRATEURS

Jean Authier

(établissements hôteliers – Charlevoix)

Chantal Boutin

(établissements d'enseignement – Montérégie)

Joanne Côté

(villages d'accueil – Centre-du-Québec)

Paloma Fernandez

(établissements hôteliers – Montréal)

Michèle Fournier

(gîtes – Chaudière-Appalaches)

Régent Fradette

(résidences de tourisme – Région de Québec)

Lyne Landry

(auberges de jeunesse – Région de Québec)

Nelson Théberge

(établissements hôteliers – Montréal)

OBSERVATEURS DU MINISTÈRE DU TOURISME

(sans droit de vote)

François Diguier, directeur général du développement

Théodore Carier, directeur de la qualité et des services touristiques

DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CITQ

(sans droit de vote)

Michel Rheault

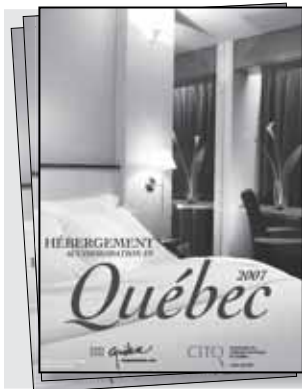
La classification des marinas se poursuit en 2007



Forte du succès obtenu en 2006, l'Association maritime du Québec (AMQ) confie à nouveau à la CITQ le mandat de classer les marinas du Québec en 2007. 18 marinas ont été classifiées lors de la première phase de ce programme volontaire lancé en 2006. Les responsables de l'AMQ prévoient que ce nombre pourrait doubler, voire tripler au cours des prochains mois.

Fondée en 1996, l'AMQ est une association qui regroupe à la fois des membres de l'industrie et des plaisanciers. Elle est devenue au fil des années un intervenant de première ligne au cœur de l'industrie du nautisme en mettant notamment en place des programmes visant à rehausser la qualité des infrastructures et l'éventail des services offerts par les marinas.

Pour consulter la liste des marinas classifiées, visitez le www.nautismequebec.com, site officiel de l'AMQ.



HÉBERGEMENT QUÉBEC 2007 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.info/hq.

Pour le consulter en ligne :

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

ACCUEIL, ACTIVITÉS ET SERVICES



Observer le client...

OBSERVER POUR MIEUX COMBLER

Une firme californienne d'experts-conseils en design de l'expérience de voyage propose d'observer le client plutôt que de lui demander ce qu'il aime ou n'aime pas afin de mieux comprendre comment il utilise le produit.

C'est en privilégiant cette approche qu'un client de cette firme a choisi, dans le but de séduire la clientèle des jeunes gens d'affaires, de transformer ses lobbys en lieux plus conviviaux permettant à la fois la détente et les réunions informelles. Les experts-conseils avaient en effet observé que cette clientèle s'installait volontiers dans les aires communes pour travailler, tenir une réunion improvisée ou simplement lire les journaux ou socialiser.

Source : Chevrier, François-G. (2006), « Vos clients sont-ils satisfaits? », en ligne, *Le globe-veilleur*, 7 novembre 2006, <http://www.veilletourisme.ca>

DES CHAMBRES D'HÔTEL PERSONNALISÉES

Plusieurs grands hôtels offrent maintenant au client la possibilité de personnaliser sa chambre selon ses goûts et ses besoins : menu d'oreillers et d'arômes diffusés dans la chambre, téléchargement des photos de la famille dans des cadres au plasma, affichage d'un paysage virtuel dans la fenêtre pour masquer la vue sur l'immeuble voisin, exerciceur, mini-bar offrant des produits pour le bien-être, etc.

Certains établissements visent même à offrir dans la chambre d'hôtel des espaces adaptables aux besoins du voyageur. Au moment de la réservation, les clients pourront ainsi spécifier s'ils désirent qu'on aménage dans leur chambre un espace de travail, de relaxation, de fitness ou une aire de jeux pour les enfants.

Source : Laliberté, Michèle (2006), « Ce qui se passe dans l'hôtellerie, mode ou tendance », en ligne, *Le globe-veilleur*, 19 octobre 2006, <http://www.veilletourisme.ca>



Personnaliser sa chambre...



Écran plasma ou ACL...

DES ÉCRANS PLATS

Les écrans plats ont envahi le marché et l'hébergement touristique n'échappe pas à ce bouleversement. Il existe à l'heure actuelle deux technologies : les écrans à cristaux liquides (ACL) qui présentent une gamme de taille allant de 15 po à 65 po et les écrans plasma qui sont offerts à partir de 37 po jusqu'à 103 po.

La taille de l'écran doit être choisie en fonction du recul avec lequel il sera regardé. On estime qu'une distance de 3 à 5 fois la taille de la base de l'écran – et non pas de la taille mesurée en diagonale de l'écran – est nécessaire à un bon confort visuel. Dans le cas de la haute définition, à distance égale, la taille de l'écran peut être de 50 % supérieure.

À l'heure actuelle, la durée de vie d'un plasma comme d'un ACL est généralement d'environ 60 000 heures, ce qui correspond à 14 ans d'utilisation 12 heures par jour.

Source : « Choisir son écran plat », *SMARTreport Technologies hôtelières*, novembre-décembre 2006, page 16

LES CONSEILS DU CLASSIFICATEUR

Plusieurs exploitants profitent de la vitrine qu'offre leur établissement pour faire découvrir les artistes et les artisans de la région aux gens de passage. Œuvres d'art et produits artisanaux sont non seulement exposés dans un endroit bien à la vue, mais ils peuvent également être achetés sur place.

Un présentoir ou un cahier contenant toute la documentation et les coordonnées des attractions touristiques de la région placé bien en vue dans l'aire d'accueil est non seulement un service apprécié par la clientèle, mais également un excellent incitatif à prolonger son séjour dans la région et dans l'établissement.



Il ne suffit pas de se sentir
comme un poisson dans l'eau!



autres
fournisseurs



invessa

Invessa est le seul courtier à détenir des programmes
d'assurances conçus pour les établissements touristiques:
Gîtes, résidences de tourisme et hôtels de moins de trente chambres

1800 561-6560

Réponses à vos questions :

**Est-ce que l'accès à des activités
extérieures a un impact sur
la classification d'un établissement ?**

OUI... à condition toutefois que ces activités soient
offertes sur place ou accessibles directement de
l'établissement. Les services et activités offerts à
proximité sont toutefois pris en compte dans la liste
des pictogrammes apparaissant dans le répertoire
Hébergement Québec de la CITQ de même que sur le
site www.bonjourquebec.com.

**Est-il nécessaire d'avoir une piscine
pour atteindre le niveau 4 étoiles ?**

NON... Le programme de classification officiel du
Québec ne contient aucun critère minimal pour l'ob-
tention d'un niveau de classification. À preuve, cer-
tains hôtels 5 étoiles du Québec n'ont pas de piscine.
Le résultat de la classification est une moyenne de
tous les points obtenus dans chacune des sections de
l'évaluation d'un établissement.

PRENEZ
DES PHOTOS
DE VOTRE
AMÉNAGEMENT
PAYSAGER

Pour nous aider à évaluer correctement votre aménagement paysager, rien
de mieux que des photos que vous aurez prises pendant la belle saison.

Donnez-en des copies au classificateur qui les versera à votre dossier
ou envoyez-les par courriel à info@citq.qc.ca.

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

**Augmentez vite vos ventes de réunions,
de vacanciers et de mariages.
Bannière gratuite sur mention de cette annonce.
1-877-926-5515**

Gestionnaire officiel
de la classification de l'hébergement

CITQ

Corporation de
l'industrie touristique
du Québec

Version électronique :
www.citq.info/infocitq

1010, rue De Sérigny, bureau 810
Longueuil (Québec) J4K 5G7

450 679-3737 1 866 499-0550

Télécopie : 450 679-1489

www.citq.info 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
RÉDACTION
GRAPHISME
TIRAGE
DÉPÔT LÉGAL

CITQ
Service des communications de la CITQ
Pixel Communications
6100 exemplaires

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA, 2007
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2007
ISSN-1710-2405 (IMPRIMÉ)
ISSN-1715-2496 (EN LIGNE)