

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 4 > NUMÉRO 4 > SEPTEMBRE 2007

Technologies

TEXTE PUBLICITAIRE

Votre système de réservation répond-il vraiment à vos besoins ?

Plusieurs hôteliers se questionnent sur l'efficacité de leur PMS. D'autres décident de s'enquérir d'un logiciel de gestion pour la première fois.

Quand vient le temps de choisir un logiciel, plusieurs éléments sont à vérifier. Parmi ceux-ci, mentionnons la nécessité de reconnaître son client immédiatement, de trouver une réservation et/ou un folio dans la demi-seconde, de réduire au minimum le nombre de clics. L'intégration aux autres systèmes informatiques, téléphoniques et au Web, les rapports tant financiers qu'opérationnels qui sont maintenant des atouts de gestion primordiaux sont également des éléments importants à considérer. Enfin, le service à la clientèle offert par le fournisseur devrait lui aussi figurer au premier rang de vos critères de choix d'un bon logiciel. Un service qui répondra non seulement à vos questions mais qui offrira également l'évolution des fonctionnalités et des interfaces. Un investissement qui vaut son pesant d'or !

Chacun sait par ailleurs que les réservations faites via le Web prennent de plus en plus d'ampleur. Il devient maintenant nécessaire d'être capable de bien gérer l'ensemble de ses réservations. À cet égard, un engin de réservation à deux voies est idéal. Cela permet aux internautes de réserver directement dans votre système au tarif choisi selon les dates et types de chambres **ET** de les déduire automatiquement de l'inventaire. L'intégration complète du moteur de réservation à votre logiciel de gestion hôtelière vous épargnera beaucoup de temps et d'argent car, en plus, toutes les réservations entrantes **ne sont pas** sujettes à des commissions !

Si vous désirez une présentation ou avez simplement quelques questions, il me fera plaisir de répondre à vos besoins. Étant hôtelier moi-même, je comprends davantage les situations auxquelles vous faites face à tous les jours. Je vous invite à visiter notre site Internet à www.mingus.biz et à découvrir le pourquoi de la grande ascension d'Hotello au Québec et même ailleurs dans le monde !

Normand Latreille, vice-président
nlatreille@mingus.biz
514 935-5345, poste 222

Hotello



Les nouvelles grilles de classification établissements hôteliers et gîtes

Le mot
du directeur général

Les nouvelles grilles de classification des établissements hôteliers et des gîtes, qui avaient été présentées au ministre du Tourisme à l'automne 2005, ont maintenant franchi toutes les étapes de l'approbation ministérielle.

Dans le but d'aider les exploitants à bien se préparer à l'arrivée de ces nouvelles grilles, qui devraient être mises en application dès le début de l'année 2008, la CITQ entreprend une tournée d'information dans plusieurs régions du Québec. Au cours des prochaines semaines, des agents de notre service de relations avec les exploitants et moi-même tiendrons plusieurs séances d'information sur les principaux changements apportés aux grilles de classification des établissements hôteliers et des gîtes.

Mis sur pied en collaboration avec les associations membres de la CITQ et plusieurs ATR, le programme de cette tournée d'information peut être consulté sur le site Web de la CITQ ou par téléphone au numéro apparaissant au bas de cette chronique.

Les nouvelles grilles de classification des établissements hôteliers et des gîtes ont été élaborées en concertation avec de nombreux exploitants, divers représentants de l'industrie et, pour la première fois, des consommateurs. Les changements proposés ont visé un double objectif : répondre aux demandes du milieu et tenir compte de l'évolution constante de l'industrie et des attentes des consommateurs.

Je tiens cependant à rassurer tous ceux que l'arrivée de nouveaux critères de classification pourrait inquiéter. Nos tests nous ont démontré en effet que les nouvelles grilles ne devraient causer aucun chambardement majeur dans la classification actuelle des établissements hôteliers et des gîtes. Selon nos études préliminaires, aucun établissement ne devrait perdre d'étoile ou de soleil en raison des nouvelles grilles et le niveau supérieur de 5 étoiles ou 5 soleils continuera d'être l'apanage d'une élite. Les établissements qui perdront des étoiles ou des soleils au cours de la prochaine tournée auraient sans doute connu le même sort avec les grilles appliquées à l'heure actuelle.

Je vous attends donc en grand nombre dans l'une des rencontres qui se tiendront au cours des prochains mois et mes collègues et moi seront heureux de répondre à toutes vos questions.

Michel Rheault

Consultez sans tarder l'horaire des rencontres publié sur www.citq.info ou téléphonez-nous au 450 679-3737 ou au 1 866 499-0550, poste 221.

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.

L'ÉTAT DU MOBILIER, UN ASPECT IMPORTANT

Préserver l'apparence du mobilier est l'un des principaux défis de la gestion d'un établissement d'hébergement touristique et un aspect important de la classification. Une inspection régulière et une intervention rapide par des spécialistes en cas de détérioration sont sans aucun doute les premières mesures à prendre pour conserver aux meubles leur fraîcheur. Certaines mesures préventives et règles d'entretien permettront cependant d'éviter bien des désagréments.

ENTRETIEN des meubles en bois



Que le bois soit teint ou non, massif ou plaqué, sa couleur risque de changer selon son exposition plus ou moins directe au soleil. Aussi, pendant les premiers mois de vie d'un meuble en bois, mieux vaut ne pas poser d'objets ou de napperons dessus car cela risquerait de faire apparaître une zone de couleur différente. Cette précaution est également à prendre lorsqu'un meuble est verni ou laqué à nouveau lors d'une restauration.

Par ailleurs on ne doit jamais :

- placer un meuble près d'une source de chaleur ;
- le mouiller copieusement ;
- le mouiller sans essuyer rapidement ;
- utiliser une laine d'acier, des poudres ou des éponges à récurer ;
- nettoyer avec des solvants (acétone ou diluant cellulosique utilisé pour enlever le vernis à angle) ;
- appliquer de la cire ou du poli à meubles toutes les semaines ;
- poser un récipient humide sur un meuble, l'eau provoquant une trace blanchâtre très difficile à retirer sur un bois ciré et impossible à éliminer sur certains vernis.

Pour l'entretien régulier, il est recommandé :

- d'essuyer à sec en frottant sur les traces (marques de doigt par exemple) avec un chiffon doux (laine, coton, etc.) non abrasif ;
- de pulvériser un produit qui attrape la poussière sans laisser de pellicule, puis d'essuyer à sec (toujours lire les conseils d'utilisation du produit) ;
- de passer rapidement un chiffon imbibé d'eau savonneuse, de rincer avec un chiffon humide et d'essuyer ensuite avec un chiffon sec genre chamois.

Pour le nettoyage, il est recommandé de :

- toujours dépoussiérer soigneusement un meuble avant de le nettoyer ou de le détacher ;
- toujours mettre le produit d'entretien ou de détachage sur le chiffon, plutôt que directement sur le meuble ;
- toujours frotter un meuble dans le sens du fil du bois ;
- désencrasser régulièrement les meubles en retirant les couches successives de produits d'entretien.

Source : « Entretien des meubles en bois », 2007, Guide du consommateur ameublement.com, en ligne, <http://www.ameublement.com/guide_consommateur>, consulté le 5 juillet 2007.

ENTRETIEN des tissus de sièges



Pour l'entretien des tissus habillant les sièges, un dépoussiérage régulier à l'aide d'un aspirateur muni d'une buse à ameublement comportant une brosse souple s'impose. Pour le détachage et le nettoyage des tissus qui n'ont pas été traités avec un enduit antitaches, il est recommandé de s'adresser à des professionnels du nettoyage.

Si vous préférez agir vous-même, assurez-vous de bien vous renseigner sur le traitement correspondant le mieux au type de tache à enlever et au type de matériau que vous devez nettoyer. Il faut savoir également qu'un certain nombre de principes généraux sont à respecter :

- enlevez le plus de saleté possible en grattant et brossant délicatement les produits durs (boue séchée, cire de bougie, pâte à modeler, etc.), en raclant les produits visqueux (confiture, moutarde) et en absorbant avec un chiffon les produits liquides ;
- versez le produit de détachage sur un chiffon de coton blanc et jamais directement sur le revêtement ;
- aspirez le produit de détachage en plaçant si c'est possible un chiffon en dessous du revêtement taché ;
- rincez systématiquement avec un chiffon humide après détachage, sauf pour les textiles dont les colorants sont sensibles à l'eau ;
- séchez avec un chiffon propre et sec.

Attention !

Testez toujours le produit de nettoyage sur une partie cachée du meuble.

Source : « Entretien des textiles », 2007, Guide du consommateur ameublement.com, en ligne, <http://www.ameublement.com/guide_consommateur>, consulté le 5 juillet 2007.

**Vous achetez une nouvelle maison
ou vous rénovez votre propriété?**

- design de cuisine
- design de salle de bain
- aménagement d'intérieur
- habillage de fenêtre
- coloration

mj design
design d'intérieur

Marie-Josée Dion, designer • mjdesign@videotron.ca
Téléphone 514 773-5234 • Télécopieur 450 852-0504

DE LA CLASSIFICATION

La qualité de l'ameublement, bientôt évaluée dans les établissements hôteliers et les gîtes

Lorsqu'elles seront en application, les nouvelles grilles de classification des établissements hôteliers et des gîtes évalueront désormais la qualité de l'ameublement, comme en témoigne ce tableau.

- NIVEAU 5** Mobilier haut de gamme et tissu de recouvrement de qualité
Meubles de bois assortis ou anciens restaurés
Grande harmonie dans les éléments de l'ameublement
- NIVEAU 4** Meubles anciens non restaurés, de bois non assortis ou de qualité équivalente. Harmonie dans les éléments de l'ameublement
- NIVEAU 3** Mobilier en stratifié, en mélamine de grande qualité et assorti ou de qualité équivalente
- NIVEAU 2** Mobilier de mélamine assorti ou équivalent
- NIVEAU 1** Mobilier de mélamine non assorti ou équivalent
- NIVEAU 0** Meubles de plastique ou équivalent

Source : Guide de classification des établissements hôteliers et des gîtes, édition 2006.

LES CONSEILS DU CLASSIFICATEUR

Bien que les surfaces de travail de 60 cm sur 122 cm (24 po sur 48 po) s'avèrent un minimum acceptable, les surfaces aux dimensions plus généreuses offriront un plus grand confort puisqu'elles permettent d'accueillir ordinateur, téléphone, lampe, documents, etc. Il faut cependant éviter d'encombrer la surface de travail avec la cafetière, les tasses, la carafe à eau ou tout autre objet ne servant pas au travail.

En plus de protéger les meubles contre les égratignures, un plateau tournant placé sous le téléviseur augmentera le confort visuel de votre clientèle. De la même façon, la carafe d'eau et la cafetière posées sur des plateaux et non directement sur les meubles permettront d'éviter l'apparition de tâches blanchâtres et le décollement des placages.



La CITQ effectue la certification Écomarina pour le compte de l'AMQ



De gauche à droite : Yves Bourque de la CITQ, Anne-Marie Roy de l'AMQ, Karine Gendron de la CITQ, Stewart Fast de Terra Choice et Isabelle Tiberi de la CITQ, lors d'une réunion de formation sur le programme Écomarina.

L'Association maritime du Québec (AMQ) a confié à la CITQ le mandat d'effectuer la certification volontaire Écomarina. Inspiré du programme *Clean Marine* implanté avec succès par l'*Ontario Marine Operators Association*, le programme québécois Écomarina propose aux adhérents plus de 200 pratiques écologiques couvrant tous les aspects des opérations d'une marina tel la gestion des déchets, des quais, du terrain et de l'entretien des embarcations.



Les Emballages Carrousel Inc.

Boucherville (514) 875-2025

Québec (418) 683-2025

www.carrousel.ca

Emballage alimentaire pour vos cuisines

Produits sanitaires et corporels
pour vos chambres

Pour le bien-être de vos clients,
en harmonie avec l'environnement



Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

La fermeture de fin de saison, des précautions à prendre

L'arrivée de l'automne signifie, pour plusieurs propriétaires de chalets, auberges, gîtes ou toutes autres résidences saisonnières, la fermeture pour la saison hivernale.

Malheureusement, certains d'entre eux ignorent que certains contrats d'assurance stipulent des conditions à respecter pour ce type de situation. Il est essentiel d'en prendre connaissance et de savoir que des couvertures pourraient être compromises advenant le cas où certaines conditions ne seraient pas respectées.

Les cas les plus courants concernent les dégâts d'eau causés par le gel des tuyaux. Saviez-vous que la plupart des contrats d'assurance excluent les dommages causés par le gel si le bâtiment est inoccupé pour une période de 96 heures, soit 4 jours? Afin de contrer cette exclusion, le bâtiment doit être visité afin de s'assurer du bon fonctionnement du système de chauffage. Considérant que cette mesure s'avère difficile, voire impossible dans certains cas, il est donc préférable de fermer l'alimentation en eau et de vidanger les tuyaux.

Certaines précautions sont également à prendre lorsqu'un puisard se trouve à proximité. Ainsi, en cas de panne électrique, une pompe mécanique ou une batterie de secours s'avéreront essentiels tout en vous assurant une certaine tranquillité d'esprit.

Autre histoire pénible mais vraie

Lors d'une chronique antérieure, nous vous avons fait part de quelques exemples de réclamations qui ont été soumises à des assureurs. En voici une autre : À la fin de l'année 2006, dans une résidence de tourisme, un homme chute en passant par-dessus la rampe de la mezzanine et subit de nombreuses fractures. Bien que la responsabilité des propriétaires de l'établissement ne semble aucunement en cause, une mise en demeure est déposée contre ces derniers. L'assureur prend alors fait et cause et assume tant la défense de l'assuré que les frais rattachés à celle-ci. Ce dossier fut récemment clos par règlement hors cour, pour une somme avoisinant les cinquante mille dollars.

Sans compter l'angoisse reliée à cet évènement, l'absence d'assurance aurait pu avoir de lourdes conséquences financières pour les propriétaires de l'établissement qui auraient dû prendre les mesures nécessaires pour se défendre et défrayer les coûts importants rattachés aux procédures.

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



Réponses à vos questions :

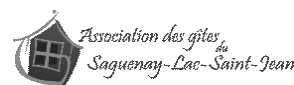
Un secrétaire avec tiroirs peut-il être considéré comme un meuble de rangement ?

OUI... Un meuble de rangement est un meuble, autre que la table de chevet, permettant de ranger des vêtements ou d'autres objets utilitaires. Un bureau de travail avec tiroirs pourra donc être considéré comme meuble de rangement et table de travail.

Une tablette fixée au mur peut-elle être considérée comme une table de chevet ?

NON... Une table de chevet est un petit meuble placé à la tête du lit qui comporte une surface plane horizontale et qui peut aussi contenir un ou deux tiroirs ou des casiers ouverts ou fermés. Ce meuble sert généralement à poser un éclairage, un téléphone ou un réveille-matin.

La CITQ accueille un nouveau membre



Le 7 juin dernier, le conseil d'administration de la CITQ a entériné à l'unanimité l'adhésion d'un seizième membre au sein de l'organisme. L'Association des gîtes touristiques du Saguenay-Lac-Saint-Jean est la cinquième association sectorielle du secteur des gîtes à se joindre à la CITQ.

Pour connaître les conditions d'admissibilité, consultez le www.citq.info/ partenaires.

HÉBERGEMENT QUÉBEC

Pour que votre établissement soit inscrit correctement dans le prochain répertoire Hébergement Québec, assurez-vous que les renseignements figurant à votre dossier sont exacts et n'oubliez pas de retourner au ministère du Tourisme les formulaires que vous recevrez prochainement à cet effet.



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

Rejoignez à la fois les planificateurs de réunions d'affaires, de vacances et de mariages. Affichez-vous et obtenez une bannière gratuite* 1-877-926-5515

www.LeCoinDuPlanificateur.com *Certaines conditions s'appliquent.

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 | 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 (IMPRIMÉ)
 ISSN-1715-2496 (EN LIGNE)