

# info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 5 > NUMÉRO 2 > MARS 2008

## Environnement

TEXTE PUBLICITAIRE

### Le développement durable en hôtellerie

Les temps changent, le vent tourne et c'est tant mieux ! Vous y pensez et vos clients également. Comment trouver des solutions qui permettent de maximiser l'utilisation des produits tout en réduisant l'impact global sur l'environnement ?

Simplement défini, le développement durable en est un qui répond aux besoins des générations actuelles sans compromettre la qualité de vie des générations futures. Au cœur des débats, il représente un développement économique innovateur, une vision éthique et responsable socialement ainsi que la mise en œuvre d'actions concrètes visant à préserver l'environnement.

Le nettoyage et l'assainissement en hôtellerie interfèrent souvent avec les principes de préservation de l'environnement. De nouvelles solutions voient le jour, les produits « verts » sont nombreux et les déclarations sont parfois ambitieuses. Mais quel est l'impact réel ?

Notre programme de buanderie Formula One™ est à cet égard un excellent exemple de réussite en matière de développement durable. En plus d'avoir une composition chimique en ligne avec les nouveaux paramètres environnementaux, ce nouveau programme permet entre autres de réduire la consommation d'eau (de 33 %) et la consommation d'énergie reliée à l'utilisation de l'eau chaude (de 45 %) en simplifiant le processus de lavage. En tant que fournisseur de l'industrie, nous avons la responsabilité de proposer des programmes durables qui favorisent un impact global. Nous devons également prendre des décisions éclairées et ayant une plus grande portée en matière de protection de l'environnement et de responsabilité sociale.

Le développement durable est important pour vos clients et Ecolab peut vous aider à atteindre vos objectifs. Le vent tourne et c'est un vent de fraîcheur !

1 800 35-CLEAN (1 800 352-5326)  
Pour de plus amples renseignements,  
contactez votre représentant Ecolab  
dès aujourd'hui !



Nicolas Hébert, directeur de district



Dans le domaine des tendances, il y a celles qui passent et celles qui deviennent au fil des ans une norme incontournable. Le tourisme durable est sans contredit à mettre au premier rang de ces tendances lourdes qui marqueront l'industrie touristique des prochaines années.

À l'image de plusieurs acteurs de cette industrie, l'hébergement touristique emboîte le pas et met de l'avant diverses initiatives visant à minimiser l'impact de ses opérations sur l'environnement et les effets négatifs sur les communautés environnantes.

Des exploitants d'établissements d'hébergement touristique, ici comme ailleurs dans le monde, ont adopté plusieurs bonnes pratiques, dont certaines rappellent les habitudes économes de nos grands-parents !

Voir la suite de cet article en pages intérieures

### La CITQ lance un nouveau service d'aide aux exploitants

**Vous songez à apporter des changements à votre établissement ou à en ouvrir un ?**

Faites appel au nouveau service de scénarisation de la CITQ et maximisez vos chances d'atteindre le résultat de classification recherché.

Consultez les pages intérieures pour en savoir davantage.



Global Réservation

### Devenez partenaire de notre centrale de réservations

Faites comme plusieurs de vos collègues de l'industrie et adhérez à nos services touristiques. Vous augmenterez ainsi votre visibilité et pourrez rejoindre un plus grand nombre de clients potentiels.

Appelez-nous dès maintenant!

www.global-reservation.com (418) 266-1532 1 877 456-0468 ventes@global-reservation.com

**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.



## Nouveau service à la CITQ

**Le mot** du directeur général

Après plusieurs expériences pilotes concluantes, la CITQ est heureuse de vous offrir son nouveau service de scénarisation. Que vous songiez à ouvrir un nouvel établissement ou à apporter des améliorations à votre établissement, ce nouveau service vous aidera à atteindre le niveau de classification visé et à mieux cibler vos investissements en fonction de ce niveau.

Le service de scénarisation mis en place par la CITQ répond à un besoin réel exprimé par de nombreux promoteurs et exploitants. Au cours des derniers mois, certains d'entre eux désireux de consolider un résultat jugé fragile, de regagner l'étoile ou le soleil perdu ou encore d'atteindre le plus haut niveau de leur catégorie ont d'ailleurs participé à des expériences pilotes qui ont pu démontrer la pertinence d'offrir un tel service.

Grâce à son expertise reconnue en matière de classification, la CITQ est le meilleur partenaire de votre développement. Voilà pourquoi je vous invite à ne pas hésiter à recourir à notre nouveau service de scénarisation qui s'avérera, j'en suis persuadé, un investissement rentable pour votre entreprise.

Je vous invite également à lire la description qui en est faite dans cette page et à vous renseigner auprès de votre agent de relations avec les exploitants pour en savoir davantage sur le sujet et voir lequel de nos services répondrait le mieux à vos besoins.

Michel Rheault

# La CITQ lance un service de scénarisation

*Il arrive parfois que des exploitants soient déçus du faible impact de leurs rénovations sur le résultat de leur classification. Il se trouve également des promoteurs qui, malgré des investissements considérables, n'obtiennent pas toujours le niveau de classification espéré pour un nouvel établissement. Voilà pourquoi, à la demande de nombreux exploitants, la CITQ a mis sur pied un tout nouveau service de scénarisation.*

## À qui s'adresse-t-il ?

À tous les exploitants, promoteurs et gestionnaires de projets songeant à :

- ouvrir un nouvel établissement ;
- rénover un établissement ;
- consolider un résultat de classification.

## Quel objectif vise-t-il ?

Aider les exploitants, promoteurs et gestionnaires de projets à :

- atteindre le résultat de classification visé ;
- mieux cibler leurs investissements en fonction du résultat de classification recherché.

## Comment fonctionne-t-il\* ?

Offert gratuitement, le service de scénarisation se déroule en 4 étapes.

### Étape 1

Dans le cas d'un nouvel établissement, la CITQ explique à l'exploitant comment obtenir les critères de classification et les exigences reliées au résultat de classification recherché par celui-ci.

Dans le cas d'un établissement existant, la CITQ transmet à l'exploitant la liste des critères n'ayant pas obtenu le niveau de classification recherché lors de la dernière visite de classification de son établissement.

### Étape 2

L'exploitant fournit par écrit à la CITQ la description détaillée du nouvel établissement

ou, dans le cas d'un établissement existant, la liste des changements projetés.

### Étape 3

Ces données sont ensuite traitées à l'aide d'un logiciel de scénarisation spécialement mis au point par la CITQ, qui peut ainsi :

- estimer le résultat de classification qu'obtiendrait un nouvel établissement ;
- mesurer l'impact des changements projetés sur le résultat de classification d'un établissement existant.

### Étape 4

Dans le cas où la scénarisation ne donne pas le résultat de classification recherché par l'exploitant, la CITQ transmet à l'exploitant la liste des critères où un effort supplémentaire doit être consenti afin de maximiser ses chances d'atteindre ce résultat.

### OPTION

## Service de visites avec frais

À la demande de l'exploitant, à l'une ou l'autre des étapes décrites précédemment, la CITQ peut visiter l'établissement, le chantier ou tenir une ou des rencontres avec l'équipe de gestion afin de :

- bien faire comprendre les critères de classification ou les résultats d'une visite de classification antérieure;
- constater sur place ou sur plan les limites et les possibilités d'un projet ou d'un établissement;
- évaluer avec plus de précision les mesures susceptibles d'aider l'exploitant à atteindre le résultat de classification recherché.

La visite d'un établissement ou la tenue d'une réunion avec les gestionnaires de projet est facturée sur une base horaire et les frais de déplacement, d'hébergement et de subsistance sont facturés en sus au besoin.

\* Pour la clarté du texte ci-dessus, le terme « exploitant » désigne ici les exploitants eux-mêmes, les gestionnaires de projets et les promoteurs.

## POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE

Communiquez avec votre agent du Service de relations avec les exploitants qui vous expliquera comment ce service, qui a été testé avec succès dans le cadre de plusieurs expériences pilotes, pourrait répondre à vos besoins.

## LA CITQ OFFRE ÉGALEMENT UN SERVICE TÉLÉPHONIQUE D'INFORMATION

visant à répondre à toutes vos questions sur le programme de classification et sur les résultats de classification de votre établissement. Composez le 450 679-3737 ou le 1 866 499-0550, de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi.

# TOURISME DURABLE, UNE TENDANCE FAITE POUR DURER

(suite de la page 1)

Compostage et recyclage font maintenant partie des mœurs de plusieurs hôtels, y inclus dans les plus luxueux.

- Au Strattons Hotel Norfolk du Royaume-Uni, on a pu réduire les déchets de moitié entre 2001 et 2006 grâce à une politique environnementale à laquelle chaque employé doit adhérer en plus d'y apporter ses idées. \*
- Au Spice Island Beach Resort de Grenade, on pousse le recyclage jusqu'à réutiliser les restes de savon pour en faire du détergent pour laver les uniformes. \*
- Ici au pays, à l'Auberge des Appalaches de Sutton, on fait bouillir les restes de savon pour en refaire de nouveaux pains de savon pour les propriétaires et leurs employés. \*\*
- Plusieurs établissements d'ici font don de nourriture et de produits de toilette inutilisés à des organismes de charité.



Sources :

\* Barry, Claudine, (2007), « Les hôtels passent au vert ! », en ligne, *Le globe-veilleur*, <http://www.veilletourisme.ca>, consulté le 13 décembre 2007

\*\* Timmons, Claudia, (2007), « Le gaspillage, connais pas ! », *La Voix de l'Est*, jeudi 4 octobre 2007, p. 2

\*\*\* Dubuc, André, (2007), « Une place pour l'environnement dans les centres de villégiatures », en ligne, *Vision durable*, <http://www.visiondurable.com>, consulté le 23 octobre 2007.

## LE TOURISME DURABLE ET LA CLASSIFICATION

Depuis janvier 2008, de nouveaux critères de classification des établissements hôteliers et des gîtes sont en vigueur. Plusieurs mesures de tourisme durable font désormais partie de l'évaluation de ces établissements.

Les appareils éconergétiques de climatisation, chauffage et éclairage, la récupération des matières recyclables, l'utilisation de produits biodégradables, équitables ou locaux, de papier non traité au chlore et la possibilité de limiter le lavage du linge de toilette sont quelques-unes de ces mesures qui comptent pour 3 % de l'évaluation des établissements hôteliers et un peu moins de 2 % pour les gîtes.

Les guides de classification de la CITO peuvent être consultés au [www.citq.info/guides](http://www.citq.info/guides).

## LES CONSEILS DU CLASSIFICATEUR

Insérer le bac de recyclage de la chambre dans un joli panier en osier peut s'avérer une solution esthétique intéressante. Pour s'assurer de son efficacité, il importe cependant d'afficher bien en vue un message invitant la clientèle à y déposer toutes les matières recyclables sans oublier de vider son contenu à chaque jour.

Assurer le succès de mesures « vertes » ne peut se faire sans prendre le temps nécessaire pour sensibiliser tout le personnel à l'importance de respecter ces mesures. Solliciter les idées des employés dans ce domaine constitue également un gage supplémentaire de succès.

Une meilleure utilisation des ressources notamment par la récupération, le recours aux produits locaux ou l'installation d'outils éconergétiques figure désormais parmi les priorités de plusieurs établissements.

- À Mont-Tremblant, le promoteur Intrawest aménage d'ici 2015 au Versant Soleil 2100 unités entièrement certifiées LEED, le plus prestigieux label en matière de design, construction et performance environnementale. 90 % de la matière excavée sur le site sera réutilisée. \*\*\*
- À Brossard, le ALT Hôtel Quartier Dix30 du Groupe Germain, dont la conception intègre la technologie par géothermie, récupère entre autres la chaleur de drainage des laveuses commerciales. \*
- Partout au Québec, des établissements utilisent des systèmes d'éclairage économes d'énergie tels les ampoules électriques fluocompactes et des minuteries pour les lieux moins fréquentés.

**Carrousel**

Emballage alimentaire pour vos cuisines  
Produits sanitaires et corporels pour vos chambres

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

Les Emballages Carrousel Inc.  
Boucherville (514) 875-2025 Québec (418) 683-2025  
[www.carrousel.ca](http://www.carrousel.ca)

## POUR DES RETOMBÉES OPTIMALES - ÉTÉ 2008

Carnet Voyages Québec  
3 500 000 exemplaires dans  
**TOUS** les foyers québécois



PlanifierVosVacances.com  
Présence continue en ligne  
Promotions performantes

[www.planifier vos  
Vacances.com](http://www.planifier vos<br/>Vacances.com)

1 877-926-5515 / [info@corpomedia.ca](mailto:info@corpomedia.ca)



**Formation**

TEXTE PUBLICITAIRE

**À vos marques...  
« Prêt » pour embaucher ?**

Partiriez-vous pour un voyage autour du monde accompagné d'un inconnu et sans préparation ? Le questionnaire d'entrevue d'embauche est un exercice indispensable si vous voulez faire du « kilométrage » avec un nouvel employé. Répondez à ces questions pour savoir si vous êtes un « voyageur averti ».

**Habituellement, lorsque je planifie les entrevues :**

1. J'ai sous la main une liste des tâches et des responsabilités reliées au poste.
2. Je prépare d'abord quelques questions d'ordre général pour vérifier l'intérêt du candidat.
3. J'ajoute une série de questions pour vérifier les connaissances techniques, les expériences et les attitudes.
4. Pour valider les questions, j'inscris à côté de chacune d'elles ce que je veux mesurer en termes d'attitude (créativité, jugement, etc.), d'expérience (pertinence, durée, etc.) et de connaissances (pratiques et théoriques).
5. J'élimine les questions pour lesquelles je ne trouve aucun élément de mesure parce qu'elles seront peu utiles.
6. J'ajoute une liste de comportements à observer : ponctualité, vouvoiement, tenue vestimentaire, etc.
7. Je rassemble pour la fin l'information relative aux conditions de travail.
8. Je prévois une fin d'entrevue agréable.

Le recrutement du personnel est l'une des nombreuses compétences requises des superviseurs et des gestionnaires. Pour connaître et maîtriser l'ensemble de la tâche de superviseur, téléchargez gratuitement la norme de compétence *emerit* « Habilités de supervision » à partir du site [www.cqrht.qc.ca](http://www.cqrht.qc.ca). Mieux encore, inscrivez-vous au programme de reconnaissance professionnelle *emerit* pour la fonction de superviseur, en communiquant avec le CQRHT, au numéro 450 651-1099.



Réponses

**à vos questions :**

**Est-ce qu'un investissement important génère automatiquement une hausse équivalente du résultat de classification ?**

*NON*... Pas nécessairement. Voici trois situations qui décrivent comment un investissement, même important, peut ne pas se répercuter sur le résultat de classification :

- investir dans un élément qui ne fait pas partie des critères de classification ;
- investir dans un critère pour lequel le niveau maximal était déjà atteint ;
- tous les critères n'ayant pas la même importance, investir dans un critère ayant peu d'impact sur le résultat final de la classification.

Avant d'investir, consultez votre agent du Service de relations avec les exploitants. La CITQ a mis sur pied des services qui vous aideront à mesurer l'impact de vos projets d'investissement sur le résultat de classification de votre établissement.

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

*NON*... Le programme de classification officiel du Québec ne contient aucune exigence minimale. À preuve, certains établissements hôteliers du Québec classés 5 étoiles n'ont pas de piscine. Le résultat de la classification est la somme pondérée des résultats obtenus dans chacune des sections de l'évaluation d'un établissement. Pour connaître les sections de l'évaluation, visitez le [www.citq.info/guides](http://www.citq.info/guides).

Devenez membre de la CITQ

Votre association ou organisme désire s'impliquer davantage dans les décisions et orientations de la CITQ ? C'est possible et même souhaitable. Il suffit pour cela que votre regroupement devienne membre de la CITQ, sur réserve, bien sûr, de remplir toutes les conditions nécessaires.

Le statut de membre vous permet notamment de participer à l'élection du conseil d'administration dirigeant les destinées de la CITQ. Cette élection a lieu lors de l'assemblée générale annuelle, au mois de mars de chaque année, et seuls les membres en règle au 31 janvier précédent ont droit de vote pour l'élection du conseil.

Pour connaître les conditions d'adhésion à la CITQ, visitez le [www.citq.info/partenaires](http://www.citq.info/partenaires).



[www.emerit.ca](http://www.emerit.ca)

La reconnaissance professionnelle *emerit*, c'est bon pour les affaires!

**1-800-486-9158**



Distribué au Québec par:



Corporation de l'industrie touristique du Québec

1010, rue De Sérigny, bureau 810  
Longueuil (Québec) J4K 5G7  
**450 679-3737** **1 866 499-0550**  
Télécopie : 450 679-1489  
[www.citq.info](http://www.citq.info) [info@citq.qc.ca](mailto:info@citq.qc.ca)  
Envoi poste publication 40026257

**DÉPÔT LÉGAL**  
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA, 2008  
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2008  
ISSN-1710-2405 (IMPRIMÉ) ISSN-1715-2496 (EN LIGNE)