

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 6 > NUMÉRO 4 > SEPTEMBRE 2009

L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE en chiffres

Saviez-vous que 838 établissements d'hébergement touristique québécois ont obtenu un classement à la hausse au cours des dernières années ?

Entre 2002 et 2007 *

- 250 établissements hôteliers et
- 231 gîtes

et entre 2002 et 2008 **

- 271 résidences de tourisme
- 75 centres de vacances
- 7 auberges de jeunesse et
- 4 établissements d'enseignement

ont gagné des étoiles et des soleils supplémentaires.

* Nouveaux critères de classification introduits en 2008 pour ces catégories

** Nouvelle échelle de classification de 0 à 5 étoiles introduite en 2009 pour ces catégories

Source : banque de données de la CITO.



RÉNOVER POUR AMÉLIORER SON CLASSEMENT Une opération à planifier

Il arrive parfois que des exploitants soient déçus du faible impact de leurs rénovations sur le classement de leur établissement. Dans la plupart des cas, une meilleure connaissance du fonctionnement de la classification et un appel aux services d'aide de la CITO auraient pu éviter un tel désagrément.

Consultez les pages intérieures pour en savoir davantage.

On gagne à être reconnu!



La reconnaissance professionnelle, c'est
20 fonctions de travail
reconnues de tous!

1-866-651-1099 ou 450-651-1099
www.cqrht.qc.ca



Canada Québec

Ce projet est financé en partie par l'initiative en matière de compétences en milieu de travail du gouvernement du Canada, et en partie par le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre de la Commission des partenaires du marché du travail.

CQRHT
Conseil québécois
des ressources humaines
en tourisme
et du métier
Comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme

La CITO mandatée pour visiter les établissements agréés RéserVert

L'Association des hôteliers du Québec (AHQ) et la CITO ont annoncé plus tôt cette année la signature d'une entente de service qui confie à la CITO le mandat d'effectuer les visites de vérification des établissements agréés RéserVert.


réservert
Pour joindre le durable à l'agréable
www.reservert.com

Association des
hôteliers du Québec

Lancé à l'initiative de l'AHQ, ce programme de reconnaissance en développement durable pour l'hôtellerie québécoise permet aux gestionnaires d'établissements d'intégrer quelque 140 actions concrètes de développement durable dans 10 secteurs d'activité. Destiné aux établissements hôteliers de toutes tailles, la reconnaissance RéserVert est symbolisée par le *thuya occidentalis*, illustré en trois couleurs représentatives des trois piliers du développement durable.

Les visites de vérification des établissements RéserVert s'effectueront à tous les deux ans, en même temps que la visite de classification, épargnant ainsi un temps précieux aux exploitants qui recevront une visite plutôt que deux.

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.

info CITO



De retour d'une tournée de classification

Le mot du directeur général

Au cours des derniers mois, j'ai eu l'occasion d'échanger avec de nombreux exploitants de plusieurs régions du Québec. Parmi toutes les interrogations que j'ai pu constater, celles portant sur le rôle de la CITOQ et celui des associations touristiques régionales (ATR) ont particulièrement retenu mon attention. Des exploitants croient par exemple que l'on ne peut pas être classifié si l'on n'est pas membre d'une ATR alors que d'autres pensent que la taxe spécifique sur l'hébergement est versée à la CITOQ.

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique en 2001, tout établissement, qu'il soit membre ou non d'une ATR, doit détenir une attestation de classification. La CITOQ est l'organisme mandaté par la ministre du Tourisme pour gérer la classification de sept catégories d'hébergement touristique. À ce titre, elle visite les établissements et fait part au ministère du Tourisme du résultat de ces visites. Ce dernier émet ensuite les attestations de classification qui prennent la forme d'un panonceau sur lequel figurent le nom de l'établissement, sa catégorie et le nombre d'étoiles ou de soleils obtenu suite à la visite de la CITOQ.

Tous les établissements classés 1 étoile (soleil) ou plus sont publiés gratuitement dans le répertoire annuel *Hébergement Québec* de la CITOQ et dans bonjourquebec.com.

Les ATR, quant à elles, ont notamment pour mission d'assurer la promotion de leur région respective. Pour ce faire, elles doivent pouvoir compter sur diverses sources de financement dont les contributions annuelles de ses membres et, plus récemment, la taxe sur l'hébergement. Ainsi, tous les établissements d'hébergement touristique des régions participantes sont tenus de percevoir une taxe de 2 \$ ou de 3 % par nuitée, selon le cas, qui est versée au ministère du Revenu. Ces fonds sont ensuite retournés aux ATR adhérentes. En 2008, 20 régions appliquaient ce mode de financement.

Aucune ATR ne peut accepter parmi ses membres des établissements non classifiés. Les membres des ATR ont accès à la promotion offerte par les guides touristiques régionaux, les sites Internet des ATR, les bureaux d'information régionaux et diverses activités de marketing.

Michel Rheault

RÉNOVER POUR AMÉLIORER SON

Rénover pour gagner une étoile ou un soleil peut s'avérer risqué si l'on ne met pas les efforts là où ça compte. Comme le démontre le tableau ci-dessous, certaines sections de l'évaluation ont un impact très important sur le résultat global de la classification. Une rénovation dans ces sections a plus de chance d'être payante !

CHAMBRES ET SALLES DE BAINS	% DE L'ÉVALUATION TOTALE
Établissements hôteliers	60 %
Gîtes	52,5 %
Résidences de tourisme	45 %
Centres de vacances	50 %
Auberges de jeunesse	45 %
Établissements d'enseignement	55 %
Villages d'accueil	25 %



Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

Pourquoi aviser son assureur lors de rénovations ?

Avant d'entamer des rénovations importantes, certaines précautions sont de mise en matière d'assurance. Selon l'ampleur des rénovations, des couvertures d'assurance additionnelles peuvent être nécessaires. Il est important d'aviser votre courtier de vos intentions et d'obtenir ses recommandations. Afin de vous guider, voici quelques conseils.

Lors de l'octroi de contrats auprès d'un entrepreneur, assurez-vous que celui-ci possède les permis nécessaires à l'exercice de ses fonctions et exigez une preuve d'assurance responsabilité. Si vos travaux sont majeurs, tels un agrandissement, une nouvelle construction, la démolition de murs porteurs, etc., il est important que vous exigiez de votre entrepreneur qu'il détienne une police d'assurance « chantier » vous mentionnant à titre d'assuré additionnel. Cette assurance vous couvrira adéquatement, pendant la période des travaux, et ce, aux frais de l'entrepreneur.

Si vous effectuez vous-même les travaux, sans recours à des professionnels, vous devez en aviser votre courtier. L'étude de votre dossier permettra à ce dernier d'ajuster les couvertures d'assurance et de revoir les montants d'assurance afin de bien protéger votre patrimoine ainsi que l'investissement. Il est important de noter que si vous faites appel à de l'aide externe, même d'un parent ou d'un ami, et que ce dernier occasionnait un dommage couvert par la police d'assurance, l'assureur pourrait avoir un recours contre la personne responsable du dommage.

À la fin des travaux, passez en revue, avec votre courtier, vos limites d'assurance afin qu'elles reflètent la réalité et le coût de reconstruction à neuf. De plus, si vos rénovations ont eu pour but de modifier vos activités ou encore d'en ajouter une nouvelle, telle que spa, restauration ou autres, vous devez en aviser votre courtier. Celui-ci informera votre assureur qui modifiera votre contrat d'assurance afin d'en faire mention. Un changement d'activité peut influencer l'assureur dans l'établissement de la prime. Ce dernier pourrait même considérer de maintenir ou non la couverture d'assurance.

Nous vous rappelons en terminant le lancement de notre nouveau programme d'assurance pour les motels. Celui-ci s'ajoute aux programmes pour les gîtes, les résidences de tourisme ainsi que les auberges qui connaissent tous un très bon succès.

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



ON CLASSEMENT : UNE OPÉRATION À PLANIFIER

Le même principe s'applique aussi aux diverses composantes d'une section. Consultez le guide abrégé sur le site www.citq.info dans la zone réservée aux exploitants. Chaque composante y est classée par ordre d'importance.

L'état des lieux, une partie importante de la classification

Le degré de conservation et d'entretien des éléments classifiés est un aspect important de l'évaluation d'un établissement, comme en témoigne le tableau de droite:

ÉTAT DES LIEUX % DE L'ÉVALUATION TOTALE

Établissements hôteliers	22 %
Gîtes	26,5 %
Résidences de tourisme	29 %
Centres de vacances	40,1 % ou 42,6 % *
Auberges de jeunesse	34 % ou 35,5 % **
Établissements d'enseignement	42 %
Villages d'accueil	24,2 %

* selon que l'hébergement est offert en dortoirs, chambres ou chalets ou bien sous la tente

** selon que l'hébergement est offert en dortoirs ou en chambres

VOUS AVEZ FAIT DES RÉNOVATIONS ET VOUS VOULEZ HÂTER LA PROCHAINE VISITE DE CLASSIFICATION ?

C'est possible. Il suffit pour cela de demander une visite intérimaire, autre que celle exigée par la Loi à tous les deux ans (quatre ans pour les établissements d'enseignement).

Voici la marche à suivre :

- 1) L'exploitant fait appel au service de scénarisation de la CITQ qui évalue si les rénovations apportées à l'établissement peuvent entraîner un classement à la hausse.
- 2) Si tel est le cas, la CITQ informe l'exploitant des options possibles de visite (attendre ou non le passage d'un classificateur dans la région) et des coûts reliés à chacune de ces options.
- 3) L'exploitant signifie par écrit à la CITQ l'option retenue et son acceptation des conditions reliées à cette visite et fait parvenir à la CITQ un acompte de 150 \$.
- 4) La CITQ effectue la visite intérimaire et fait part du résultat de cette visite au ministère du Tourisme qui fera parvenir à l'exploitant sa nouvelle attestation de classification.



Communiquez avec votre agent de la Direction des relations avec les exploitants ou visitez le www.citq.info/scenarisation pour en savoir davantage sur le service de scénarisation offert par la CITQ. Un service qui peut vous aider à atteindre vos objectifs de classification.

LES CONSEILS DU CLASSIFICATEUR

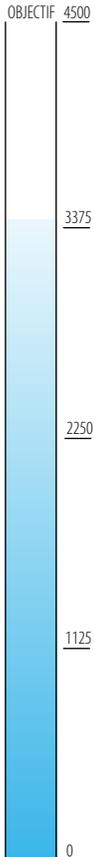
Du point de vue de la classification, dans les établissements comprenant plus d'un groupe de chambres, il peut s'avérer plus rentable de hausser le niveau général d'un groupe présentant un ratio important, plutôt que de hausser le niveau d'un seul élément (un nouveau tapis, par exemple) dans toutes les chambres. À condition bien sûr de s'en assurer au préalable auprès d'un agent de relations avec les exploitants de la CITQ.

Salaire, pourboires, congés, bulletin de paye, heures supplémentaires, harcèlement psychologique...

Pour l'employeur, le WWW.CNT.GOUV.QC.CA est un vrai collègue de travail !



NOMBRE DE VISITES EFFECTUÉES
OBJECTIF



DÉCOMPTE D'UNE TOURNÉE EXCEPTIONNELLE

La CITQ réalisera en 2009 la plus importante tournée de classification de son histoire dans près de 4500 établissements, partout au Québec. En date du 1^{er} septembre 2009, le nombre des visites effectuées par la CITQ s'élevait à 2968.

La CITQ remercie tous les exploitants pour leur collaboration exceptionnelle et invite tous ceux qui n'ont pas encore été visités à faire preuve du même esprit de collaboration afin que cette tournée exceptionnelle soit couronnée de succès.

En 2009, la CITQ doit visiter la totalité des résidences de tourisme, des centres de vacances, des auberges de jeunesse, des établissements d'enseignement et des villages d'accueil afin d'y appliquer une nouvelle échelle de classification de 0 à 5 étoiles. La Corporation doit de plus visiter la moitié des établissements hôteliers et des gîtes au cours de cette même année.

L'adoption d'une échelle de 0 à 5 étoiles pour tous les établissements classifiés par la CITQ fait suite à un changement majeur au programme de classification approuvé par le ministre du Tourisme en 2008. Seuls les gîtes sont classifiés sur une échelle de 0 à 5 soleils.

Réponses à vos questions :

Mettre une trousse de secourisme à la disposition de la clientèle influence-t-il le résultat de la classification ?

Oui – Quand le classificateur constate qu'il y a absence d'une trousse au moment de sa visite, un avis est donné à l'exploitant qui a 48 heures pour faire parvenir à la CITQ une preuve d'achat d'une telle trousse. Passé ce délai, un démerite est appliqué à la grille de classification, ce qui peut affecter le résultat de la classification.

Y a-t-il une trousse conforme aux normes de la CITQ ?

Non – Des exploitants nous ont signalé que des vendeurs leur ont offert des « trousse conformes aux normes de la CITQ ». La CITQ n'accrédite aucune trousse en particulier, mais on peut trouver en annexe des guides de classification qui ont été remis à tous les exploitants la liste des éléments qui sont recommandés pour de telles trousse.

Les guides de classification peuvent être consultés dans la zone réservée aux exploitants du www.citq.info

Des modifications à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique bientôt appliquées

Le 12 juin dernier, l'Assemblée nationale du Québec a promulgué la Loi modifiant la Loi sur les établissements d'hébergement touristique. Les modifications au Règlement qui s'y rapporte seront, quant à elles, soumises par le ministère du Tourisme pour adoption au cours de l'automne.

Parmi les principaux changements apportés à la nouvelle Loi, on compte l'introduction de la notion d'attestation provisoire de classification et du principe de la saisonnalité de l'affichage de l'attestation. La nouvelle loi abroge également l'obligation d'affichage des prix à l'accueil des établissements et consacre le transfert de compétence de classification des pourvoies du ministère des Ressources naturelles et de la Faune au ministère du Tourisme.

L'entrée en vigueur des modifications à la Loi se fera en même temps que l'entrée en vigueur des modifications au Règlement qui, rappelons-le, seront soumis pour adoption au cours de l'automne.

La CITQ et le ministère du Tourisme prendront tous les moyens nécessaires pour bien informer tous les exploitants des changements à venir.

Êtes-vous correctement inscrit dans Hébergement Québec ?



Pour que votre établissement soit inscrit correctement dans la prochaine édition du répertoire *Hébergement Québec* de la CITQ, assurez-vous que les renseignements figurant à votre dossier soient exacts. Pour ce faire, n'oubliez pas de retourner au ministère du Tourisme les formulaires que vous recevrez prochainement pour la mise à jour annuelle de sa banque de données.