

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2005

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2005

RAPPORT D'ACTIVITÉS



CITO

Corporation de
l'industrie touristique
du Québec

Gestionnaire officiel de la classification de l'hébergement

Table des matières

Lettre à la ministre	3
Conseil d'administration 2005.....	4
Mot du président	5
Organigramme 2005	6
Mot du directeur général.....	7
Bilan de la 2 ^e tournée complète de classification	8 et 9
Faits saillants 2005	
La classification	10
La révision des grilles de classification.....	11
Les communications et le rayonnement.....	12 et 13
L'équipe.....	14 et 15
La classification en « questions »	16
Historique.....	17
Les sept catégories classifiées par la CITQ et leurs panonceaux.....	18

QUI SOMMES-NOUS ?

La Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) est un organisme sans but lucratif mandaté par le ministère du Tourisme du Québec pour effectuer la classification de sept catégories d'hébergement visées par la Loi sur les établissements d'hébergement touristique. La CITQ regroupe de nombreuses associations représentant les catégories d'hébergement qu'elle classe.

NOTRE MISSION

Administrer la classification d'établissements touristiques afin de rehausser la qualité de ces derniers.



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

Téléphone : (450) 679-3737 ou (514) 499-0550
Sans frais : 1 866 499-0550
Télécopieur : (450) 679-1489

www.citq.qc.ca info@citq.qc.ca

ÉDITION | DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CITQ
RÉDACTION | SERVICE DES COMMUNICATIONS DE LA CITQ
GRAPHISME | PIXEL COMMUNICATIONS
DÉPÔT LÉGAL | BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA 2006
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC 2006
ISSN-1710-2413

Lettre à la ministre

Le 15 mars 2006

Madame Françoise Gauthier
Ministre du Tourisme
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 3.2 de l'Entente sur la classification des établissements d'hébergement touristique entre la ministre du Tourisme et la Corporation de l'industrie touristique du Québec, reconduite le 18 mai 2005, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activités de la Corporation, pour l'exercice qui s'est terminé le 30 novembre 2005.

Ce rapport passe en revue l'ensemble des activités et des réalisations de la Corporation au cours de cet exercice et il dresse également un portrait de l'hébergement classifié au Québec, au terme de la deuxième tournée complète de classification effectuée par la CITQ depuis l'adoption de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président du conseil,



Jean Authier

Conseil d'administration 2005



*De gauche à droite
et de l'avant vers l'arrière :*

*Nancy Gingras, Jean Authier,
Dominique Tremblay, Claude Coudé,
Michel Rheault, Gérard Lambert,
Marco Gendreau, Kamal Shah,
Georges Sardi, Jacques Veillette
et Régent Fradette.*

*Absents de la photo:
Natasha Desbiens
et Pierre Pilon.*

La CITQ est dirigée par un conseil d'administration composé de membres provenant des différents secteurs de l'hébergement touristique. Deux représentants du ministère du Tourisme y siègent à titre d'observateurs.

LE BUREAU DE DIRECTION

1. **Jean Authier**
Président
2. **Marco Gendreau**
Vice-président
(centres de vacances)
3. **Georges Sardi**
Trésorier
(établissements hôteliers)
4. **Natasha Desbiens**
Secrétaire
(établissements hôteliers)
5. **Jacques Veillette**
Président sortant

LES ADMINISTRATEURS

6. **Claude Coudé**
(auberges de jeunesse)
7. **Régent Fradette**
(résidences de tourisme)
8. **Nancy Gingras**
(villages d'accueil)
9. **Gérard Lambert**
(gîtes)
10. **Pierre Pilon**
(gîtes)
11. **Kamal Shah**
(résidences de tourisme)
12. **Nelson Théberge**
(établissements hôteliers)
13. **Dominique Tremblay***
(établissements d'enseignement)

* Mme Tremblay a succédé à M. Gaétan Vézina en septembre 2005

LES OBSERVATEURS DÉLÉGUÉS PAR LE MINISTÈRE DU TOURISME

14. **Louis B. Parent***
(sans droit de vote)
 15. siège vacant**
(sans droit de vote)
- * M. Parent a succédé à M. Simon Brouard qui a pris sa retraite en septembre 2005.
- ** Occupé par Michel-Claude Demers qui a pris sa retraite en décembre 2005.

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

16. **Michel Rheault**
(sans droit de vote)

Mot du président



Jean Authier

C'est avec un plaisir renouvelé que je vous présente le rapport d'activités de la Corporation de l'industrie touristique du Québec pour 2005, une année annonciatrice de renouveau.

Tout au long de 2005, le personnel de la CITQ, de nombreux exploitants, représentants de l'industrie, experts en tous genres et consommateurs ont uni leurs efforts pour adapter le programme de classification officiel aux besoins d'aujourd'hui. Conscient de la générosité et de la disponibilité que peut exiger un tel exercice, je voudrais remercier chaleureusement tous ceux et celles qui y ont participé et exprimer le vœu que le fruit de leur travail puisse être mis en application dès 2006, une fois que le ministère du Tourisme aura donné son aval.

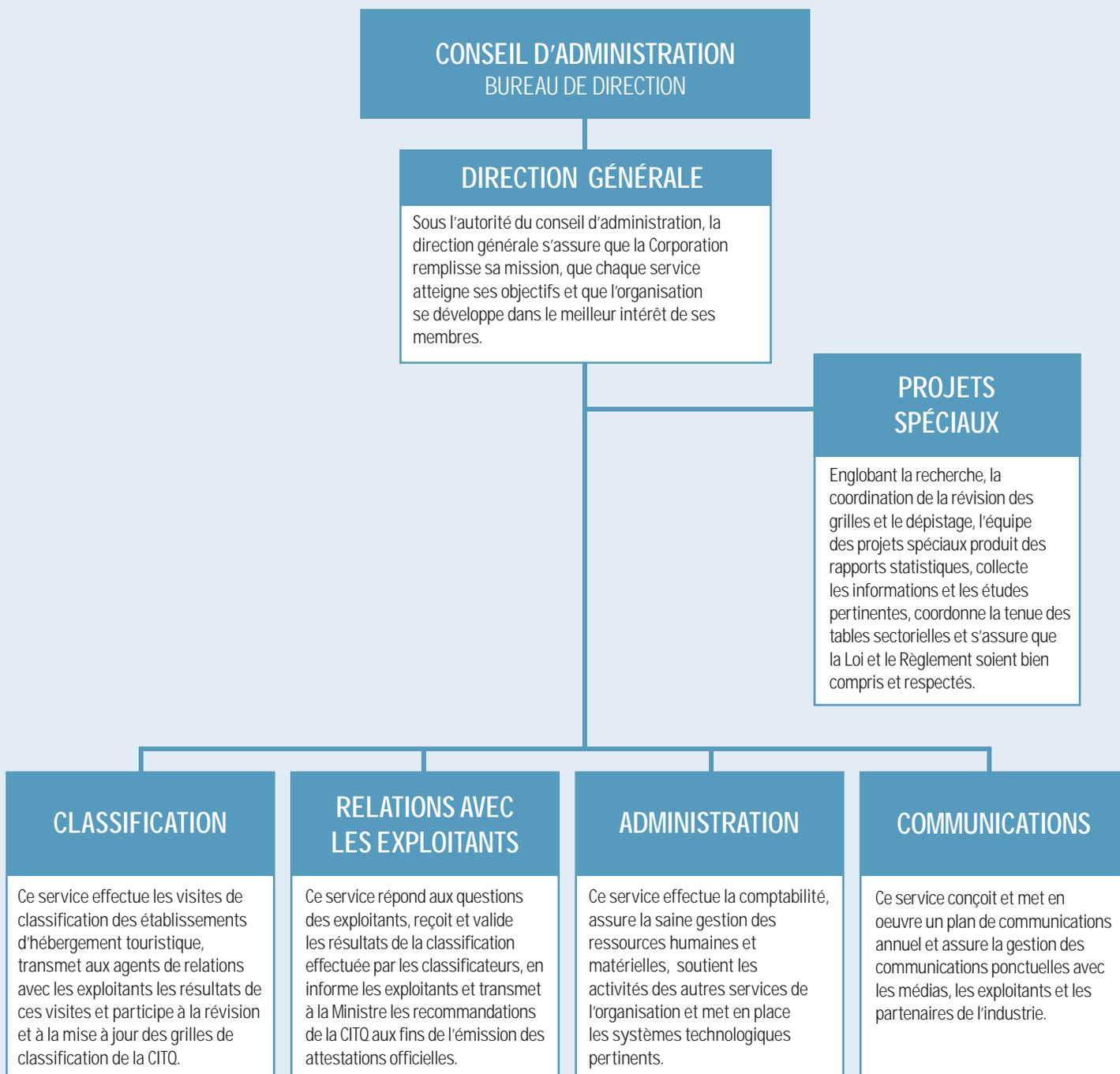
2005 marque également la fin de la deuxième tournée complète de classification depuis l'adoption de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique. Menée de main de maître par l'équipe de la CITQ, cette tournée a révélé, une fois de plus, une hausse sensible de la qualité de l'hébergement touristique au Québec. Ces résultats sont une preuve éloquente du dynamisme de notre industrie et de l'impact bénéfique du programme de classification officiel sur la qualité de l'hébergement.

Enfin, plus tôt cette année, le ministère du Tourisme réitérait sa confiance en la CITQ et reconduisait jusqu'au 30 novembre 2009 son entente avec elle. Inspiré par cette marque de reconnaissance du professionnalisme de la CITQ, j'aimerais féliciter ici tous les membres de son personnel pour le travail remarquable accompli en 2005. Je voudrais également remercier nos partenaires du ministère du Tourisme, mes collègues du conseil, les exploitants d'établissements et nos partenaires de l'industrie pour leur appui et leur soutien dans l'application du programme de classification officiel du Québec.

Forte de cette collaboration, la CITQ entreprend avec confiance et enthousiasme son deuxième mandat et entend prendre une part de plus en plus active dans le développement de notre industrie.

A stylized, handwritten signature in black ink, which appears to read 'Jean Authier'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

Organigramme 2005



Mot du directeur général



Michel Rheault

L'exercice 2005, qui a débuté le 1er décembre 2004 pour se terminer le 30 novembre 2005, est à plusieurs égards un point tournant de la jeune histoire de la CITQ. Marquant la fin d'un premier mandat ministériel et le début d'un deuxième, l'année 2005 est riche en réalisations de toutes sortes.

Parmi celles-ci, signalons en tout premier lieu la tenue d'un vaste processus de révision du programme de classification officiel qui a fait appel, tout au long de l'année, à près d'une centaine de personnes. Plusieurs comités consultatifs ont été mis sur pied et un important sondage a été mené auprès du grand public. Une nouvelle catégorie « auberge » et sa grille ainsi que sept nouvelles grilles de classification pour les catégories existantes ont été mises au point. Après avoir reçu l'aval du conseil d'administration de la CITQ, ces modifications ont ensuite été soumises à l'approbation du ministère du Tourisme en fin d'exercice.

Parallèlement, la CITQ a, en 2005, effectué avec succès 3239 visites de classification dans sept catégories d'établissements sur tout le territoire québécois. Coïncidant avec la fin d'un cycle complet de visite amorcé en 2004, le bilan de la tournée 2005 nous permet de confirmer non seulement une hausse générale du niveau de classification, mais également un accroissement du nombre d'établissements dû principalement à la croissance marquée des résidences de tourisme. Je vous invite à lire les données publiées dans ce rapport pour en mesurer l'importance.

Deux autres projets d'envergure ont également mobilisé nos énergies en 2005. Au cours du mois de mars de cette année, la CITQ a dû déménager ses bureaux en raison d'un changement de vocation de l'immeuble où elle logeait. Nous sommes heureux d'avoir pu assurer cette transition en douceur, sans compromettre notre calendrier d'activités régulières. Par ailleurs, en 2005, la CITQ a assumé seule la production du répertoire imprimé *Hébergement Québec*. Plusieurs nouveautés ont marqué cette édition et la CITQ est fière d'offrir au public voyageur le répertoire imprimé le plus complet de l'hébergement touristique québécois.

L'un de nos principaux sujets de fierté est cependant d'avoir su bâtir au fil des ans une équipe chevronnée aux compétences solides et d'avoir mis en place des systèmes et des outils performants qui nous ont permis de relever de nombreux défis.

Bilan de la tournée de classification 2004-2005

Étalée sur 2004 et 2005, la dernière tournée complète de classification de la CITQ a révélé une augmentation sensible du nombre d'établissements d'hébergement touristique. Une part importante de cette hausse est due aux résidences de tourisme qui ont été de plus en plus nombreuses à se prévaloir du programme de classification officiel au cours de cette période.

TABLEAU COMPARATIF 2004-2006
DES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE CLASSIFIÉS PAR LA CITQ
(par catégories et par niveaux de classification)

CATÉGORIES	★0☀	★1☀	★2☀	★3☀	★4☀	★5☀	★TOTAL☀
	2004 2006						
ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS	48 29	408 362	762 785	555 580	169 201	22 20	1964 1977
GÎTES	0 0	14 5	213 174	914 850	444 541	22 24	1607 1594
RÉSIDENCES DE TOURISME	7 4	81 53	436 402	733 975	104 194	S/O	1361 1628
CENTRES DE VACANCES	3 1	23 16	86 78	114 131	33 43	S/O	259 269
VILLAGES D'ACCUEIL	0 0	1 1	1 1	8 10	3 3	S/O	13 15
AUBERGES DE JEUNESSE	0 0	6 17	22 22	16 20	S/O	S/O	44 49
ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT	0 0	4 4	19 20	6 9	S/O	S/O	29 33
TOTAL							5277 5565

2004 : banque de données du ministère du Tourisme du 12 janvier 2004

2006 : banque de données du ministère du Tourisme du 13 janvier 2006

S/O : niveau de classification inexistant dans cette catégorie

☀ : Niveau de classification (soleils pour les gîtes, étoiles pour les autres catégories)

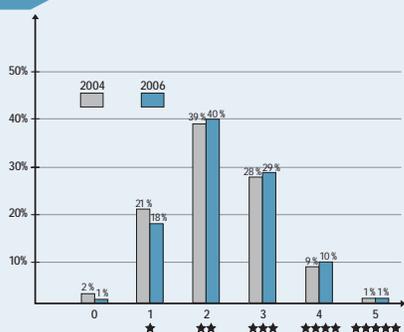
Bilan de la tournée de classification 2004-2005

Le bilan de la dernière tournée complète a également mis en évidence une nette tendance à la hausse du niveau de classification des établissements du Québec.

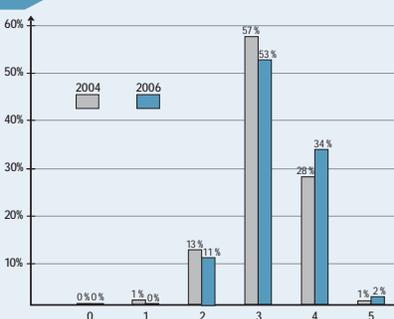
ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE	2006	2004
• AYANT LA COTE MAXIMALE DE LEUR CATÉGORIE	6 %	4 %
• AYANT LA 2 ^E COTE LA PLUS ÉLEVÉE DE LEUR CATÉGORIE	34 %	29 %
• AYANT 1 ÉTOILE OU 1 SOLEIL ET MOINS	9 %	11 %

ÉVOLUTION DE LA CLASSIFICATION AU QUÉBEC

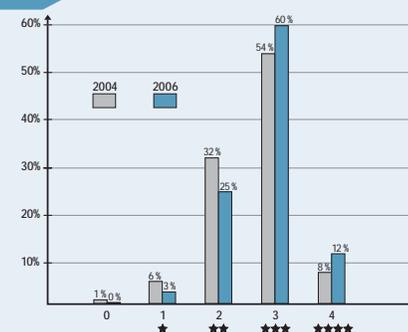
ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS



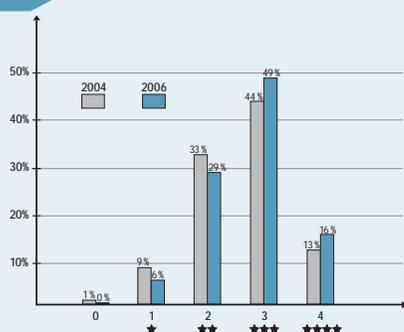
GÎTES



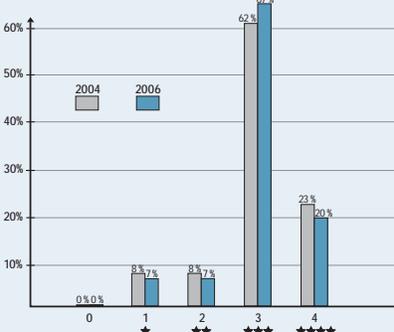
RÉSIDENCES DE TOURISME



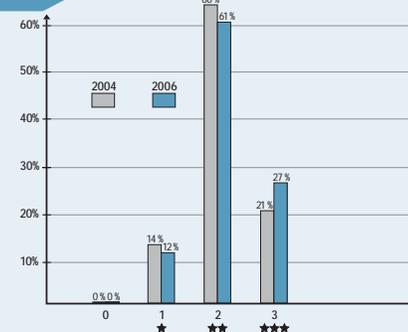
CENTRE DE VACANCES



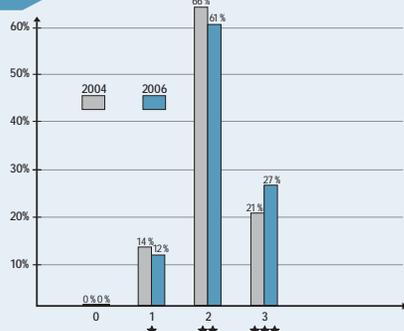
VILLAGES D'ACCUEIL



AUBERGES DE JEUNESSE



ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT



Au cours de 2004 et 2005, plus de 300 établissements ont mérité une étoile ou un soleil de plus lors du renouvellement de leur classification. Moins de 90 établissements ont subi une baisse de leur niveau de classification pendant cette période.

Faits saillants 2005

La classification

Entre le 1^{er} décembre 2004 et le 30 novembre 2005, l'équipe de la CITQ a effectué 3239 visites de classification dans sept catégories d'établissements sur tout le territoire québécois. Plusieurs raisons ont motivé ces visites.

- **LES OUVERTURES D'ÉTABLISSEMENTS.** Chaque année, de nombreux établissements rejoignent les rangs de l'industrie de l'hébergement touristique. Au cours de l'exercice 2005, les visites reliées à des ouvertures d'établissements ont connu une baisse de 22 % par rapport à l'exercice 2004, une année record en ce domaine.
- **LES RENOUVELLEMENTS D'ATTESTATION DE CLASSIFICATION.** Aux termes de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique, la validité d'une attestation de classification est de 24 mois, à l'exception des établissements d'enseignement, dont l'attestation est valide pour 48 mois. La CITQ doit donc visiter à nouveau tous les établissements détenant une attestation de classification avant l'expiration de celle-ci.
- **LES CESSIONS D'ÉTABLISSEMENTS.** Tout établissement qui change de main est visité et classifié à nouveau. L'acheteur d'un établissement a cependant droit au maintien temporaire de l'attestation de classification détenue par le vendeur.
- **CHANGEMENTS DE CATÉGORIES.** Il arrive que des exploitants d'établissement hôtelier de cinq chambres et moins décident d'être classifiés gîtes, à condition bien sûr d'inclure le petit déjeuner dans le prix de location. Un tel changement nécessite une nouvelle visite de classification et l'application des critères propres à la nouvelle catégorie.
- **LES VISITES INTÉRIMAIRES.** Une visite intérimaire est une visite autre que celle exigée par la loi à tous les deux ans. Cette visite est faite à la demande expresse de l'exploitant à la suite d'améliorations importantes susceptibles de changer le niveau de classification de son établissement.
- **LA MODIFICATION DU NOMBRE D'UNITÉS.** Un établissement dont le nombre de chambres, de lits, d'appartements ou de maisons offerts aux visiteurs a été modifié doit être visité à nouveau afin de nous permettre de vérifier si le niveau de classification a pu être affecté par l'ajout ou le retrait d'unités de location.

VISITES DE CLASSIFICATION EFFECTUÉES PAR LA CITQ ENTRE LE 1^{ER} DÉCEMBRE 2004 ET LE 30 NOVEMBRE 2005

	OUVERTURES D'ÉTABLISSEMENTS	RENOUVELLEMENTS D'ATTESTATION DE CLASSIFICATION	CESSIONS D'ÉTABLISSEMENTS	CHANGEMENTS DE CATÉGORIES	VISITES INTÉRIMAIRES	MODIFICATIONS DU NOMBRE D'UNITÉS	TOTAL
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	5	53	3	1	1	0	63
BAS-SAINT-LAURENT	23	113	13	3	0	0	152
CANTONS-DE-L'EST	53	267	23	4	3	0	350
CENTRE-DU-QUÉBEC	5	29	2	0	0	0	36
CHARLEVOIX	59	189	5	5	1	0	259
CHAUDIÈRE-APPALACHES	18	127	8	0	2	0	155
DUPLESSIS	6	34	3	3	0	0	46
GASPÉSIE	31	219	12	0	2	0	264
ÎLES-DE-LA-MADELEINE	44	105	4	4	1	2	160
LANAUDIÈRE	18	88	7	1	1	0	115
LAURENTIDES	83	292	18	3	0	0	396
LAVAL	1	6	0	0	0	0	7
MANICOUAGAN	13	63	2	1	0	1	80
MAURICIE	13	88	11	0	1	0	113
MONTÉRÉGIE	11	142	13	0	0	1	167
MONTRÉAL	38	186	12	2	2	0	240
NUNAVIK	0	0	0	0	0	0	0
BAIE-JAMES	2	9	1	0	0	0	12
OUTAOUAIS	9	86	12	0	0	0	107
RÉGION DE QUÉBEC	31	272	20	1	2	1	327
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	24	154	10	2	0	0	190
TOTAL	487	2522	179	30	16	5	3239

Faits saillants 2005

La révision du programme de classification

L'article 3.1a) de l'entente conclue entre la CITQ et le ministère du Tourisme confie à la CITQ le soin de mettre à jour les critères de classification des sept catégories d'établissements d'hébergement touristique classifiés par celle-ci. Aussi, au cours de l'année 2005, la CITQ entreprend la révision complète de ses sept grilles de classification, un travail colossal qui a nécessité le concours de dizaines de personnes et une consultation à plusieurs niveaux.

COMITÉS DE TRAVAIL

Plusieurs comités consultatifs composés de membres du personnel de la CITQ, d'exploitants, de représentants du milieu (tant des associations sectorielles que de l'industrie), d'experts en tous genres et de consommateurs sont mis sur pied et se réunissent à plusieurs reprises. Chaque grille est passée en revue à la lumière de quatre années de rodage et des souhaits exprimés par le milieu et le public voyageur.

VALIDATION PAR SONDAGE

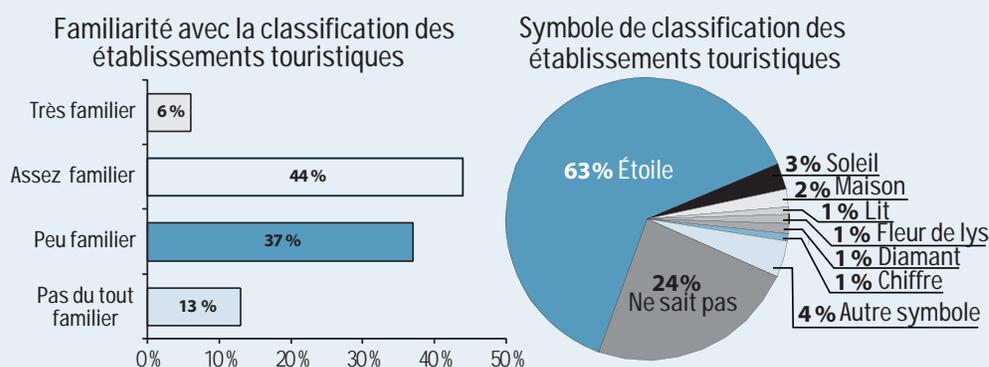
Certaines grandes orientations proposées lors de cette révision ont ensuite été validées auprès du public voyageur par un important sondage mené au cours de l'été 2005 par le Centre de recherche sur l'opinion publique (CROP).

TEST SUR LE TERRAIN

Les nouvelles grilles de classification mises au point en comités consultatifs font ensuite l'objet de tests de validation dans divers établissements. Suite à cet exercice, certains ajustements sont apportés.

APPROBATION PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE MINISTÈRE DU TOURISME

Chaque grille est alors étudiée par les membres du conseil d'administration de la CITQ. Une fois entérinées par ces derniers, les nouvelles grilles sont soumises à l'approbation du ministère du Tourisme, tel que prévu à l'article 7 de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique.



Un sondage mené par la maison CROP au cours de 2005 a permis de constater notamment que la moitié des répondants étaient familiers avec le système de classification des établissements touristiques et que l'étoile est le symbole le plus approprié pour classer les établissements.

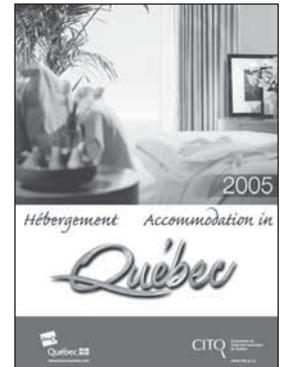
Faits saillants 2005

Les communications et le rayonnement

Au cours de l'année 2005, la CITQ a poursuivi la promotion du programme de classification, tant auprès des exploitants d'établissements qu'auprès des partenaires de l'industrie et du public voyageur. La CITQ a également pris une part active dans les activités de l'industrie où elle est devenue un acteur majeur.

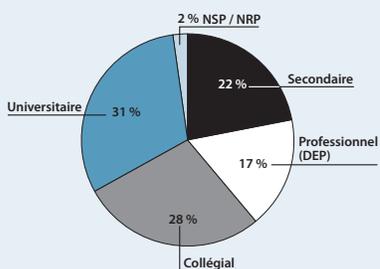
HÉBERGEMENT QUÉBEC PASSE SOUS LA SEULE RESPONSABILITÉ DE LA CITQ

En 2005, la CITQ devient le maître d'œuvre de *Hébergement Québec*, le répertoire imprimé le plus complet de l'hébergement touristique québécois. Plus de 5500 établissements de sept catégories d'hébergement y figurent. Tiré à 60 000 exemplaires, *Hébergement Québec 2005* est distribué par nos partenaires dans le réseau des bureaux d'information touristique du Québec. Plusieurs nouveautés marquent cette première édition entièrement assumée par la CITQ. Parmi celles-ci, on compte des plans de chacune des régions touristiques ainsi qu'une édition bilingue et une mise en page rationalisée générant d'importantes économies de papier.

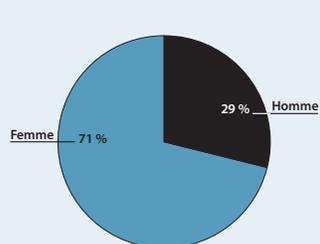


PORTRAIT DES UTILISATEURS DE HÉBERGEMENT QUÉBEC

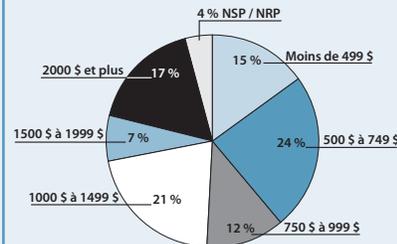
SCOLARITÉ



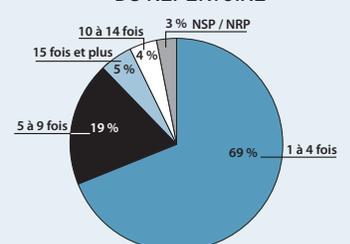
SEXE



BUDGET VACANCES



CONSULTATION ANNUELLE DU RÉPERTOIRE



Source : Sondage mené par la CITQ auprès de 433 personnes s'étant procuré le répertoire *Hébergement Québec* au salon Vacances et loisirs d'été de Québec d'avril 2005.

LE SITE WEB DE LA CITQ FAIT PEAU NEUVE

En décembre 2004, après deux années de rodage, le site Web de la CITQ fait peau neuve. Parmi les innovations à signaler, mentionnons une zone réservée aux exploitants contenant une information exclusive sur les guides et le calendrier de visites de classification, des photos illustrant la classification à pied d'œuvre et des statistiques sur la classification de l'hébergement mises à jour régulièrement. De plus, depuis septembre 2005, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) y signe en page d'accueil des chroniques d'intérêt pour l'industrie de l'hébergement touristique. En 2005, le site Web de la CITQ a reçu en moyenne plus de 10 000 visites par mois, soit dix fois plus qu'en 2004 !



Faits saillants 2005



LE BULLETIN info CITQ OUVRE SES PAGES AUX COLLABORATEURS EXTERNES ET S'AUTOFINANCE

En mars 2005, le bulletin info CITQ ouvre ses pages à des collaborateurs et annonceurs oeuvrant dans l'industrie de l'hébergement touristique. Le but de l'opération : offrir une information encore plus variée livrée par des experts en leur domaine et assurer le financement d'une publication de plus en plus appréciée par des exploitants à la recherche constante d'information sur les nouveaux produits et services. Les commentaires reçus à ce jour de la part de nombreux exploitants et l'apport financier des partenaires du bulletin nous permettent de dire mission accomplie.

LES ASSOCIATIONS

- Cinquième organisme canadien et troisième organisme québécois membre de l'Organisation mondiale du tourisme à titre de membre associé du conseil professionnel
- Premier membre québécois et troisième membre canadien de l'International Hotel & Restaurant Association (IH&RA)
- Membre du Réseau de veille en tourisme mis sur pied par l'Université du Québec à Montréal



LES PARTENARIATS

- Collaboration avec le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) pour l'élaboration de grilles de classification du programme de classification horticole volontaire Les fleurons du Québec
- Collaboration avec l'Association maritime du Québec (AMQ) pour l'élaboration d'une grille de classification volontaire des marinas



LES CONFÉRENCES

- l'Université du Québec à Montréal,
- l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec,
- le Centre d'appels 1 877 BONJOUR du ministère du Tourisme
- Hostelling International

LES MÉDIAS



La CITQ bénéficie d'une bonne couverture médiatique. Un envoi régulier de communiqués, de capsules d'information et la tenue de présentations personnalisées assurent à la CITQ et au programme de classification une visibilité intéressante dans de nombreux médias du Québec. En 2005, on compte plus de 50 articles traitant de la classification effectuée par la CITQ et quelques reportages dans les médias électroniques.

*En novembre 2005, une journaliste de l'émission 5 sur 5 de Radio-Canada accompagne une classifi-
catrice de la CITQ lors d'un repor-
tage sur la classification hôtelière.*

L'équipe...

...de la classification

Au cours de l'exercice 2005, l'équipe de la classification, qui comptait 8 personnes à temps plein et une à temps partiel, a :

- parcouru plus de 300 000 kilomètres pour effectuer 3239 visites d'établissements ;
- reçu une formation continue comprenant notamment des séminaires avec des spécialistes et des visites industrielles ;
- participé à des visites de classification en groupe visant à assurer l'uniformité de la classification effectuée par chacun ;
- collaboré aux travaux de révision des grilles de classification ;
- recruté et formé les nouveaux classificateurs.

...des relations avec les exploitants

Au cours de l'exercice 2005, l'équipe des relations avec les exploitants, qui comptait 4 personnes, a :

- traité, approuvé et transmis au ministère du Tourisme et aux exploitants les résultats de 3177 visites de classification ;
- planifié le calendrier de visite des classificateurs et préparé la documentation nécessaire à ces visites (dossier de l'établissement, déclaration d'activités et de services de l'établissement, etc.) ;
- répondu, par téléphone et par écrit, à une moyenne quotidienne d'une quarantaine de requêtes d'exploitants ;
- reçu une formation continue sur le service à la clientèle ;
- recruté et formé les nouveaux agents.

UQÀM

La CITQ encourage la relève en tourisme. Tous les agents de relations avec les exploitants de la CITQ sont détenteurs d'un baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie de l'Université du Québec à Montréal (UQAM).

L'équipe...

...des projets spéciaux

Au cours de l'exercice 2005, l'équipe des projets spéciaux, qui comptait deux personnes, a :

- supervisé la révision du programme de classification :
 - coordination et animation des comités consultatifs (tables sectorielles)
 - mise à jour de sept nouvelles grilles de classification
 - création d'une grille pour une nouvelle catégorie
 - supervision d'un sondage auprès du grand public
- réalisé et contribué aux activités de communication et de représentation :
 - édition du répertoire Hébergement Québec
 - vente des services de publipostage et de commande de info CITQ
 - conception et assistance aux activités de représentations (présentations, salon, etc.)
- traité plus de 180 dossiers de dépistage d'établissements faisant de l'hébergement touristique sans avoir obtenu d'attestation de classification.

...de l'administration et de l'accueil

Au cours de l'exercice 2005, l'équipe de l'administration et de l'accueil, qui comptait deux personnes, a :

- effectué la facturation et le suivi de plus de 5 500 établissements ;
- géré les comptes clients et comptes fournisseurs ;
- dispensé le service de la réception et du courrier ;
- assuré un soutien administratif aux activités des autres services de l'organisme.



Longueuil –
Université de Sherbrooke

En mars 2005, la CITQ a dû déménager ses bureaux en raison d'un changement de vocation locative de l'immeuble où elle logeait. L'équipe de la CITQ est fière d'avoir pu mener à bien ce projet sans compromettre son calendrier d'activités ! La CITQ est maintenant située à proximité de la station de métro Longueuil – Université de Sherbrooke.

La classification en « questions »

La classification est-elle obligatoire ?

La Loi sur les établissements d'hébergement touristique en vigueur depuis le 1^{er} décembre 2001 rend obligatoire la classification de huit catégories d'établissements d'hébergement touristique. Nul ne peut désormais exploiter un tel établissement sans détenir une attestation de classification ministérielle de cet établissement. La CITQ a reçu le mandat de visiter et de classer la majorité des établissements visés par la Loi. Consultez la page 18 pour les connaître.

Comment se fait la classification ?

C'est aux classificateurs de la CITQ qu'incombe de visiter ces établissements à tous les deux ans. Les établissements d'enseignement sont visités à tous les quatre ans. Les classificateurs ratissent les 21 régions touristiques du Québec pour attribuer un pointage à chaque établissement. C'est cette note, compilée à partir d'ordinateurs sophistiqués, qui déterminera le nombre d'étoiles ou de soleils (pour les gîtes) qu'ont mérité les établissements. Une fois leur classement obtenu, les exploitants reçoivent un panneau qu'ils doivent afficher bien en vue à l'extérieur de leur établissement. Les niveaux maximaux diffèrent d'une catégorie à l'autre. Référez-vous à la page 18 pour connaître les niveaux.

Pourquoi une classification des établissements ?

La classification vise avant tout la protection et l'information des voyageurs en donnant à ceux-ci une information exhaustive sur le niveau de qualité des installations, de confort, de service, de sécurité et d'hygiène offert par les établissements visités par la CITQ. La classification comporte aussi de nombreux avantages pour les exploitants qui peuvent ainsi développer leur produit en fonction de critères objectifs, sans compter la visibilité associée à ce programme. Pas étonnant que le programme de classification découle d'une demande de l'industrie !

Sur quelles normes s'appuie la classification ?

Les critères servant à déterminer le pointage de chaque établissement sont énumérés dans le guide de classification conçu pour chaque catégorie. Les guides ont été mis au point avec diligence et professionnalisme par des comités réunissant des représentants de l'industrie, du ministère du Tourisme du Québec et de la CITQ. Ces critères s'appuient sur des normes rigoureuses et reconnues internationalement. On peut consulter les guides en visitant le site Internet de la CITQ au www.citq.qc.ca

Historique

L'histoire de la CITQ témoigne de plus de dix années d'effort consenti par les principaux intervenants pour répondre au vœu longtemps formulé par l'industrie : doter le Québec d'un outil de mesure fiable afin d'évaluer les milliers d'établissements d'hébergement touristique qu'il compte.

1993

Les associations hôtelières du Québec forment la Corporation des services aux établissements touristiques québécois (CSETQ) en vue de l'implantation sur le territoire québécois du programme de classification pancanadien *Canada Select*, programme qui ne suscite malheureusement pas la participation escomptée.

1996

Tourisme Québec confie à la CSETQ le mandat de classifier l'ensemble du parc hôtelier selon un programme volontaire fondé sur des normes internationales.

1998

85 % des hôtels se prévalent du programme volontaire de classification, qui leur attribue de 0 à 5 étoiles.

1999

Les gîtes sont invités à se prévaloir eux aussi d'un tel programme volontaire établi sur mesure pour eux, toujours selon des normes internationales. Le programme obtient beaucoup de succès, puisque 93 % des établissements visés se voient conférer de 0 à 5 soleils.

2000

Le gouvernement du Québec adopte la Loi sur les établissements d'hébergement touristique.

2001

Le ministre responsable du tourisme attribue le mandat de la classification à la CITQ qui a succédé à la CSETQ. Quelques mois plus tard, le Règlement sur les établissements d'hébergement touristique est adopté et établit neuf catégories d'hébergements, dont l'une (meublés rudimentaires) est dispensée de classification. La CITQ s'engage alors à visiter et à classifier sept catégories, dont six à tous les deux ans et une, les établissements d'enseignement, à tous les quatre ans.

2002

La CITQ met en place son programme de classification et effectue ses tournées de classification partout au Québec.

2005

La ministre du Tourisme reconduit le mandat de la CITQ jusqu'en novembre 2009.

Les catégories d'établissements classifiés par la CITQ et leurs panonceaux

L'attestation de classification officielle délivrée par le ministère du Tourisme du Québec prend la forme d'un panonceau qui doit être **affiché en tout temps, à l'extérieur de l'édifice, à la vue du public**. Il indique le nom de l'établissement, sa catégorie et son niveau de classification.



ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS

Établissements offrant de l'hébergement dans un ou plusieurs immeubles adjacents constituant un ensemble.
Classifiés sur une échelle de 0 à 5 étoiles



GÎTES

Résidences privées que leurs propriétaires ou occupants exploitent comme établissement d'hébergement. Ces établissements offrent au plus cinq chambres et le prix de location comprend le petit déjeuner servi sur place.
Classifiés sur une échelle de 0 à 5 soleils



RÉSIDENCES DE TOURISME

Chalets, appartements ou maisons meublés qui comprennent obligatoirement une cuisinette et une ou plusieurs chambres.
Classifiées sur une échelle de 0 à 4 étoiles



CENTRES DE VACANCES

Établissements offrant l'hébergement, la restauration ou la possibilité de cuisiner soi-même, de l'animation et des équipements de loisir.
Classifiés sur une échelle de 0 à 4 étoiles



VILLAGES D'ACCUEIL

Établissements qui offrent l'hébergement, le petit déjeuner, le repas du midi ou du soir dans des familles recevant un maximum de six personnes, ainsi que des activités d'animation de groupe.
Classifiés sur une échelle de 0 à 4 étoiles



AUBERGES DE JEUNESSE

Établissements offrant de l'hébergement en chambres ou en dortoirs et qui comportent des services de restauration ou les équipements nécessaires à la préparation de repas.
Classifiées sur une échelle de 0 à 3 étoiles



ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT

Établissements qui mettent à la disposition des visiteurs les chambres habituellement destinées aux étudiants résidents.
Classifiés sur une échelle de 0 à 3 étoiles



GESTIONNAIRE OFFICIEL DE LA CLASSIFICATION DE L'HÉBERGEMENT

CITO

Corporation de
l'industrie touristique
du Québec

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2005

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2005

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2005



Corporation de
l'industrie touristique
du Québec

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

Téléphone : (450) 679-3737 ou (514) 499-0550

Sans frais : 1 866 499-0550

Télécopieur : (450) 679-1489

www.citq.qc.ca info@citq.qc.ca