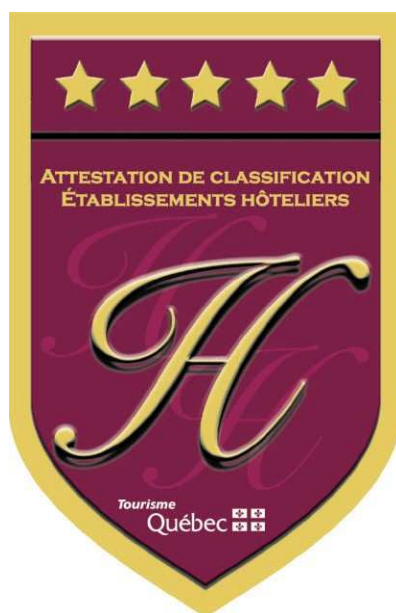


ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS

Critères d'évaluation

Édition 2012



CITOQ

Corporation de
l'industrie touristique
du Québec

www.citq.info

PRINCIPES GÉNÉRAUX

La classification : la somme de plusieurs parties

La classification est la somme pondérée des résultats obtenus dans chacune des sections de l'évaluation. Chaque section n'a pas le même poids dans le résultat final et le niveau obtenu dans une section peut différer de celui obtenu dans le résultat global.

Le poids relatif de chaque partie

Comme le montre ce tableau, chacune des sections de l'évaluation d'un établissement hôtelier a un poids différent sur le résultat global de sa classification. Les Chambres et les Salles de bains revêtent une importance particulière.

<i>Sections</i>	<i>Pourcentage de l'évaluation globale</i>
Chambres	40 %
Salles de bains	20 %
Autres sections	40 %

L'évaluation des chambres et des salles de bains

Le résultat obtenu dans les sections « Chambres » et « Salles de bains » correspond à la moyenne des résultats obtenus dans chaque groupe de chambres et de salles de bains visité. Cette évaluation est faite sur la base d'un échantillonnage prédéterminé et représentatif de chaque groupe de chambres et de salles de bains de l'établissement.

Dans le cas d'un établissement offrant des salles de bains partagées, le résultat de la section « Salles de bains » est de plus soumis à un ratio. Ce dernier se calcule en divisant le nombre total de salles de bains (partagées et privées) par le nombre total de chambres.

L'importance de l'état des éléments

L'état des éléments classifiés revêt une importance particulière dans le classement d'un établissement. Le degré de propreté et de maintenance de ces éléments fait partie intégrante de l'évaluation. La notation de l'état correspond à 30 % de l'évaluation totale d'un établissement hôtelier.

Le principe d'équivalence

Les matériaux, produits et services qui ne sont pas mentionnés dans ce guide ou encore inconnus en raison de l'évolution rapide du marché sont traités comme des équivalences. Un programme de formation continue permet aux classificateurs de la CITQ de demeurer à la fine pointe de l'industrie et d'appliquer avec rigueur ce principe d'équivalence

CRITÈRES D'ÉVALUATION

SECTION 1 : LES CHAMBRES

LE LIT

Type de lit

Literie

Couvre-lit

L'AMEUBLEMENT

Meuble de lit

Tables de chevet

Meuble de rangement

Bureau de travail

Chaise de travail

Sièges

Qualité de l'ameublement

LES AUTRES ÉLÉMENTS

Superficie minimale

Murs

Plancher

Chauffage

Climatisation

Appareils de téléphone

Service Internet

Appareils électroniques

Verrouillage des portes

Parures de fenêtre

Penderie ou armoire

Cintres

Porte-bagages

Appareils d'éclairage

L'ÉTAT DE LA CHAMBRE

État de la literie

État du couvre-lit

État du matelas et du sommier

État du meuble de lit

État des tables de chevet

État des meubles de rangement

État du bureau de travail

État de la chaise de travail

État des sièges

État de la penderie ou de l'armoire

État des murs

État du plancher

État du plafond
État des appareils de chauffage
État des appareils de climatisation
État des appareils téléphoniques, électroniques et électriques
État des appareils d'éclairage
État des parures de fenêtre
État des éléments décoratifs

Services et installations complémentaires
Éléments de démerite

SECTION 2 : LES SALLES DE BAINS

Superficie minimale
Appareils sanitaires
Comptoir et rangement
Linge de toilette
Qualité du linge de toilette
Produits de toilette
Murs
Plancher
Tour de la douche
Rideau de douche
Chauffage
Appareils d'éclairage
Miroir

L'ÉTAT DES SALLES DE BAINS

État du cabinet d'aisances (toilette)
État du lavabo
État de la baignoire ou de la douche
État du rideau ou de la porte de douche
État du linge de toilette
État des murs
État du plancher
État du plafond
État des appareils d'éclairage
État des accessoires

Services et installations complémentaires
Éléments de démerite

SECTION 3 : LA RESTAURATION

Ouverture des restaurants
Type de petits-déjeuners
Personnel
Salle à manger principale
Mise en place
Service aux chambres

L'ÉTAT DES RESTAURANTS ET DES SALLES À MANGER

État de la mise en place
État du mobilier
État des appareils d'éclairage
État des murs
État du plancher
État du plafond

SECTION 4 : LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

Salles de réunion ou de banquet
Hall d'entrée
Réception
Aires de détente
Bar
Consigne à bagages
Téléphone
Accès aux services et aux autres chambres
Commerces
Centre d'affaires
Service de glaçons

L'ÉTAT DES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

État des salles de réunion ou de banquet
État du hall d'entrée et de la réception
État des aires de détente
État du bar
État des corridors et des aires communes
État des toilettes publiques
Éléments de démerite

SECTION 5 : L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

Entrée principale
Bâtiment
Aménagement paysager : éléments horticoles et construits
Aménagement paysager : mise en valeur du potentiel exploitable
Stationnement

L'ÉTAT DE L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE

État du bâtiment
État des enseignes
État de l'aménagement paysager
État de l'entrée principale
État du stationnement et des voies d'accès
Éléments de démerite

SECTION 6 : LES SERVICES, LES ACTIVITÉS ET LES INSTALLATIONS SUR LES LIEUX

Services

Activités

Installations

SECTION 7 : LE TOURISME DURABLE

Tourisme durable

ANNEXE

Annexe A : Trousse de premiers soins