

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 10 > NUMÉRO 2 > MARS 2013

Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

Attention aux activités offertes en forfait

En tant que gestionnaires d'établissement d'hébergement, il est essentiel de passer en revue avec votre courtier d'assurance l'ensemble de vos services offerts afin de vous assurer d'avoir toutes les couvertures d'assurance nécessaires à votre situation. Il est fréquent que des établissements comme le vôtre offrent divers forfaits, tels que soins corporels et/ou détente, visite guidée, etc. À ce titre, il est important de retenir que votre contrat d'assurance ne couvre pas systématiquement ces activités. Il doit y avoir eu au préalable, acceptation de l'assureur. Certaines activités peuvent également nécessiter une assurance spécifique, telle qu'une assurance responsabilité professionnelle. **Exemple** : Un massothérapeute qui prodigue des soins doit détenir une assurance professionnelle afin de couvrir tous les frais juridiques et règlements encourus en cas d'une poursuite intentée par un client qui affirme avoir subi des dommages à la suite de soins prodigués.

Les activités agricoles et les "gentlemen-farmers"

Il est aussi fréquent, en régions rurales, de retrouver certaines activités reliées à la ferme. Ces dernières ne se sont pas sans risques. Aussi, elles doivent faire l'objet d'une discussion avec votre courtier d'assurance car elles peuvent être soumises à certaines restrictions dans votre contrat d'assurance, tant au plan des risques physiques, tels les bâtiments accessoires, qu'au plan des risques découlant de la responsabilité. Le courtier s'assurera de vérifier l'ampleur des activités et des services offerts. **Exemple** : Vous offrez des tours de poney ou de chevaux, vendez ou offrez à la consommation des produits agricoles sur place, etc. Rappelez-vous que votre contrat d'assurance couvre l'hébergement. Il est donc essentiel de vérifier auprès de votre courtier si toutes autres activités sont couvertes en responsabilité professionnelle sur votre contrat d'assurance.

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



LA SCÉNARISATION EN QUESTION

En 2007, la CITO lançait son service de scénarisation. Destiné à tous les exploitants d'établissements désireux d'améliorer leur résultat de classification, ce service a connu, au fil des ans, une popularité grandissante. Jocelyn Dessureault, directeur de la Classification et responsable de ce service, a répondu aux questions de *infoCITO* sur le sujet.

Voir en pages intérieures

Nouveau mandat majeur à la CITO

Le Regroupement québécois des résidences pour aînés (RQRA) a annoncé récemment qu'il a confié à la CITO le mandat d'élaborer et de mettre en place un programme de classification obligatoire pour les résidences membres du regroupement. À compter de 2014, si tout se déroule comme prévu, les 622 résidences du RQRA, qui hébergent plus de 74 000 aînés, afficheront les étoiles de la classification effectuée par la CITO.



AVIS IMPORTANT

Vous changez d'adresse courriel? N'oubliez pas d'en prévenir immédiatement la CITO. Le courrier électronique est un moyen rapide pour vous expédier des documents et messages importants relatifs à votre dossier de classification.



Le mot du directeur général

Au cours des prochaines semaines, la CITQ entreprendra l'application de nouveaux critères de classification des établissements hôteliers. Annoncés en mai dernier par le ministre du Tourisme lors du dévoilement du *Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020*, ces nouveaux critères ont fait l'objet d'une importante campagne de communication et la CITQ s'est engagée à tout mettre en œuvre pour faciliter leur implantation.

J'invite donc à nouveau tous les exploitants à lire attentivement le guide papier qui leur a été expédié en juin dernier. Divisé en plusieurs onglets reflétant les sections de l'évaluation, ce guide décline chaque critère en différents niveaux de classement et contient une foule de renseignements utiles sur le fonctionnement de la classification.

J'invite également les exploitants à consulter le guide commenté que nous avons mis en ligne dans la zone réservée aux exploitants du www.citq.info. Comme l'indique la publicité ci-contre, ce guide donne accès à une foule de précisions sur les changements apportés.

Les exploitants sont de plus invités à ne pas hésiter à adresser à la CITQ toute question concernant les nouveaux critères, et ce, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h. La CITQ offre en outre une panoplie de services à valeur ajoutée, dont un service de scénarisation qui vise à aider les exploitants à atteindre le niveau de classement espéré, comme en témoigne l'entrevue accordée par notre directeur de la Classification publiée dans ces pages.

Être à l'écoute des besoins du milieu est une priorité absolue à la CITQ. C'est d'ailleurs dans cet esprit que la mise à jour des critères de classification que nous nous apprêtons à mettre en œuvre a été effectuée. Cette refonte est le fruit de vastes consultations de tous les publics concernés et d'importantes études comparatives des meilleures pratiques. Elle a reçu également l'appui de toutes les associations hôtelières québécoises et de nombreux exploitants nous ont exprimé leur satisfaction à l'égard des changements apportés.

C'est donc avec enthousiasme que nous abordons cette nouvelle étape qui s'annonce comme un pas de plus vers l'amélioration de la qualité de l'hébergement touristique, un élément qui est au cœur de notre mission.

Michel Rheault

Les associations hôtelières en séance de travail à la CITQ

En janvier dernier, avait lieu une séance de travail sur les nouveaux critères de classification des établissements hôteliers destinée aux directeurs généraux des associations hôtelières membres de la CITQ.



Dans le sens des aiguilles d'une montre : Gilles Labrune, directeur général de l'Association des petits hôtels de Montréal, Danielle Chayer, directrice générale de l'Association des hôtels du Québec (AHQ), Jocelyn Dessureault, directeur de la classification de la CITQ, Michel Rheault, directeur général de la CITQ, Bill Brown, directeur général sortant et Ève Paré directrice générale de l'Association des hôtels du Grand Montréal (AHGM), Natasha Desbiens, directrice générale de l'Association hôtelière de la région de Québec (AHRQ).

VOUS AVEZ DES QUESTIONS SUR LA NOUVELLE CLASSIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS ?

Consultez le guide commenté sur www.citq.info section réservée aux exploitants

Cliquez sur chaque point d'interrogation et vous aurez accès à des précisions utiles sur les nouveautés apportées à la classification des établissements hôteliers



LA SCÉNARISATION EN QUESTION



Jocelyn Dessureault, directeur de la Classification, répond aux questions de *infoCITQ* sur le service de scénarisation offert par la CITQ.

infoCITQ – Pourquoi la CITQ a-t-elle décidé d'offrir un service de scénarisation ?

JD – Chaque année, de nombreux exploitants nous demandaient comment on pouvait les aider à améliorer leur résultat de classification. Face à cette demande, nous avons d'abord offert un service de « lettres de détail ». Ce service fournit à l'exploitant la liste de tous les critères qui n'ont pas atteint le niveau de classement visé.

On s'est vite rendu compte cependant que ce n'était pas suffisant. Plusieurs exploitants nous réclamaient un plan d'amélioration qui tiendrait davantage compte de leurs contraintes matérielles et budgétaires. Certains voulaient qu'on évalue l'impact de leurs rénovations sur leur classement. D'autres nous demandaient d'évaluer, à partir de leurs plans, le niveau de classement de leur projet d'établissement.

C'est donc pour répondre à ces diverses attentes que nous avons conçu notre service de scénarisation.

infoCITQ – Comment fonctionne-t-il ?

JD – Il y a plusieurs cas de figure. Tout d'abord, il y a les cas où des améliorations ont déjà été apportées. L'exploitant nous fournit un rapport détaillé de ces améliorations. Nous les analysons à l'aide d'un logiciel spécial afin d'en mesurer l'impact sur le classement de son établissement. Si le résultat n'atteint pas le niveau escompté, nous lui faisons des recommandations.

Dans les cas d'établissements qui projettent des améliorations, la marche à suivre est la suivante. En nous fondant sur les données de la dernière visite de classification, nous identifions les éléments qui pourraient être améliorés. Nous discutons ensuite avec l'exploitant de ses objectifs et des contraintes auxquelles il doit faire face – limites budgétaires, configuration de l'établissement, etc. – Après analyse, nous lui proposons un scénario d'amélioration susceptible d'atteindre ses objectifs de classement.

Enfin, dans le cas d'un établissement pas encore construit, nous rencontrons les concepteurs et passons en revue avec eux leurs plans et devis (dimensions, matériaux, équipements, etc.). Nous évaluons ensuite à l'aide de notre logiciel le résultat que pourrait atteindre l'établissement tel qu'il est projeté. Si le résultat n'est pas celui attendu, nous proposons des modifications aux plans et devis.

infoCITQ – Est-ce que le résultat est garanti ?

JD – Non, seule la visite du classificateur peut confirmer un classement. Il peut arriver par exemple que les matériaux utilisés ne soient pas de la même qualité que celle qu'on nous avait annoncée ou que nous avions recommandée.

LA SCÉNARISATION EN QUESTION

infoCITQ – Est-ce que ce service est gratuit ?

JD – Oui, s'il ne comporte aucune visite d'établissement ni aucune rencontre à nos bureaux. On comprendra dans ce cas que l'efficacité du service risque d'avoir une portée limitée. Visiter un établissement est sans contredit la façon la plus fiable d'y repérer les éléments à améliorer. L'expérience nous a démontré par exemple que certains ont tendance à surestimer ou à méconnaître l'état (propreté et entretien) de leur établissement. Un élément pourtant très important de la classification.

infoCITQ – Dans quels cas ce service peut-il être tarifé ?

JD – Dans les cas où l'exploitant demande une visite de son établissement ou une rencontre à nos bureaux, certains honoraires et frais peuvent s'appliquer. Il est important de noter toutefois qu'une estimation des coûts ainsi et une facture couvrant l'acompte pour ce type de service sont toujours envoyées avant la rencontre ou la visite. Toute la période préalable à l'envoi de cette estimation n'est pas facturée.

infoCITQ – Quel accueil a-t-il reçu jusqu'à maintenant ?

JD – Depuis son lancement en 2007, plus de 300 exploitants d'établissements hôteliers, de résidences de tourisme, de gîtes, de centres de vacances et de la catégorie Autre établissement d'hébergement ont fait appel au service de scénarisation de la CITQ. On retrouve ces établissements dans pas moins de 20 régions touristiques du Québec.

infoCITQ – Est-ce que ce service a été davantage utilisé par les établissements déjà en exploitation ?

JD – Oui, selon nos données, 76 % des établissements qui ont fait appel à notre service de scénarisation étaient déjà ouverts. 24 % étaient au stade du projet.

infoCITQ – Quelles sont les raisons qui ont incité les exploitants à se prévaloir de ce service ?

JD – Nos données nous révèlent que 42 % désiraient gagner une étoile ou un soleil supplémentaire. 22 % cherchaient à consolider leur résultat de classification. 12 % voulaient regagner l'étoile ou le soleil perdu et les 24 % restants étaient des établissements pas encore ouverts qui s'étaient fixé un objectif de classement.

infoCITQ – Que retenez-vous jusqu'à maintenant de ce service ?

JD – Le service de scénarisation est incontestablement un bon outil qui favorise l'amélioration de la qualité de l'hébergement touristique. Il donne lieu également à des échanges fructueux. Il nous est arrivé souvent, par exemple, que des exploitants nous demandent, lors d'une visite de scénarisation, de rencontrer le personnel d'entretien pour le sensibiliser à l'importance de cet élément sur le niveau de classement de l'établissement. La scénarisation, c'est du temps et de l'énergie fort bien investis.

LA PROPRETÉ toujours au sommet des plaintes

En 2012, la CITQ a traité 72 plaintes de consommateurs ayant séjourné dans un établissement d'hébergement touristique. Comme par les années passées, la propreté et l'état des lieux figurent au sommet des motifs de plainte des consommateurs tandis que quatre catégories d'établissement sont visées.

MOTIFS DE MÉCONTENTEMENT	NOMBRE DE MENTIONS
Propreté et état des lieux	64
Classement (nombre d'étoiles)*	26*
Restauration (6) petit-déjeuner (9)	15
Prestation du service	15
Sécurité des lieux	13
Publicité trompeuse	11
Éventail des services et des commodités	9
Punaises de lit et autres insectes	7
Prix	4



*Pour des fins de transparence, aucune mention sur le classement n'a été écartée même si certaines ont mis en cause des éléments qui ne font pas partie des critères de classification ou des événements ponctuels. Par exemple, « cet établissement ne mérite pas ses 4 étoiles car la réceptionniste a été impolie ou le système de climatisation était en panne ».

CATÉGORIES D'ÉTABLISSEMENTS	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS
Établissements hôteliers	51
Résidences de tourisme	12
Gîtes	7
Auberges de jeunesse	2
TOTAL	72

Réponses à vos questions :

Est-ce qu'un restaurant à l'extérieur d'un établissement hôtelier peut être pris en compte dans la classification ?

Non... Pour être pris en compte, le service de restauration doit impérativement être offert sur les lieux, à l'intérieur de l'établissement, et facturable à la chambre. Le client a ainsi la possibilité de régler en une seule fois tous les services reçus, tout comme il n'a pas à sortir de l'établissement pour bénéficier de ces services. Le confort offert à la clientèle est un élément important de la classification.

Est-ce que les plaintes des consommateurs peuvent influencer la classification effectuée par la CITQ ?

Oui... Toute plainte traitée par la CITQ est inscrite au dossier de l'exploitant afin que le classificateur, lors de sa prochaine visite, puisse apporter une attention particulière aux différents motifs évoqués dans cette plainte. La CITQ expédie par ailleurs à l'exploitant une lettre faisant état de la plainte reçue sur son établissement, l'avise qu'elle en tiendra compte lors de sa prochaine visite de classification et l'invite à faire un suivi auprès du plaignant.

Vous êtes admissibles au crédit d'impôt pour la modernisation de l'hébergement touristique en région ?

Accédez au formulaire en ligne

Visitez le www.revenuquebec.ca
Inscrivez dans l'espace « rechercher » le numéro de formulaire suivant : CO-1029.8.36.HE

Pour en savoir davantage sur les conditions d'admissibilité

Visitez le www.tourisme.gouv.qc.ca
Inscrivez dans l'espace « rechercher » les mots-clés suivants : « crédit modernisation »

