

# info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 10 > NUMÉRO 4 > **SEPTEMBRE 2013**

## CLASSIFICATION DES RÉSIDENCES DE TOURISME

### De nouveaux critères bientôt soumis à l'approbation ministérielle

Réviser régulièrement les critères de classification afin de refléter les attentes en constante évolution du public voyageur est une obligation contractuelle de la CITO envers Tourisme Québec.

Ainsi, après deux années de travaux et de consultations, la CITO s'apprête à soumettre à l'approbation du ministre délégué au Tourisme, M. Pascal Bérubé, une mise à jour des critères de classification des Résidences de tourisme.

Ce processus rigoureux s'est appuyé sur une vaste consultation.

Consultez les pages intérieures pour en connaître toutes les étapes.



### VISITE DE CLASSIFICATION AVIS IMPORTANT

Face aux problèmes de prise de rendez-vous éprouvés par ses classificateurs, la CITO désire vous rappeler qu'elle a l'obligation de visiter chaque établissement à tous les deux ans, tel que prescrit par la Loi sur les établissements d'hébergement touristique.

La CITO fait appel à votre collaboration et vous demande de bien vouloir respecter le rendez-vous fixé par le classificateur. Si vous ne pouvez être présent, veuillez déléguer une personne qui pourra donner accès à votre établissement.

Le fait que votre établissement soit occupé par des locataires ne peut constituer par ailleurs une raison valable pour refuser la visite du classificateur. La CITO tient à vous assurer que votre clientèle sera traitée avec tact et respect.

**ATTENTION !** Le non-respect du rendez-vous fixé par le classificateur contraint la CITO à multiplier ses tournées de classification dans plusieurs régions. Les coûts importants occasionnés par ces tournées additionnelles compromettent les efforts consentis par la CITO pour assurer un contrôle serré des ressources et des frais que nécessite la visite de milliers d'établissements partout au Québec. Voilà pourquoi il est important que vous aidiez nos classificateurs à respecter leur calendrier de visites.

La CITO tient à remercier tous les exploitants qui ont fait ou qui feront preuve de collaboration en acceptant le rendez-vous fixé par le classificateur.



### DISTINGUEZ-VOUS DE LA CONCURRENCE!

LA RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES  
DE LA MAIN-D'ŒUVRE (RCMO) PERMET DE

Valoriser l'expertise de vos employés clés.

Mobiliser vos employés d'expérience et augmenter la productivité de votre équipe.

Assurer un service uniforme, normalisé par et pour l'industrie.

Faire croître la satisfaction de votre clientèle.

Un programme simple qui s'adresse aux **PRÉPOSÉS À L'ENTRETIEN MÉNAGER** et aux **PRÉPOSÉS À LA RÉCEPTION**.

**3**  
étapes

① Inscription.

② Préparation aux évaluations.

③ Réalisation des étapes d'évaluation.

Et... célébrer la réussite!

Contactez-nous, nous répondrons!

450 651-1099 | | [info@cqrht.qc.ca](mailto:info@cqrht.qc.ca) | [www.cqrht.qc.ca](http://www.cqrht.qc.ca)

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

**Québec**   
• Commission des partenaires du marché du travail  
• Emploi-Québec



## LE RENOUELEMENT DE VOTRE ATTESTATION FACILITÉ

### Le mot du directeur général

Pour plus de 3350 exploitants, il sera bientôt temps de renouveler votre demande d'attestation de classification pour votre établissement d'hébergement. En effet, lors de la dernière révision de la Loi et du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique, le législateur a prévu que les attestations n'étaient plus prolongées automatiquement, mais que les exploitants devaient faire une nouvelle demande tous les deux ans.

Une fois que votre demande initiale a été faite, que vous avez fait signer votre certificat de conformité relatif aux usages par la municipalité et que vous avez fourni une preuve de propriété (contrat d'achat ou copie de compte de taxe municipale), les demandes subséquentes ne devront être accompagnées que de la preuve d'assurance responsabilité civile. Ces renouvellements seront donc beaucoup plus aisés.

Dorénavant, tous ces renouvellements de demande d'attestation se feront à date fixe, soit le 1<sup>er</sup> janvier à tous les deux ans. Toutefois, les droits que vous devez payer se font sur une base annuelle. Ces droits couvrent tous les aspects du travail qu'effectue la CITQ pour les exploitants :

- ouverture et mise à jour annuelle des dossiers administratifs;
- visites de classification et frais indirects afférents;
- production ou remplacement et livraison d'un panonceau.

Nous tenons à rappeler que contrairement à tous les autres organismes régionaux ou sectoriels en tourisme (ATR, ATS), la CITQ n'est pas sub-

ventionnée par Tourisme Québec et que les services qu'elle offre ne sont couverts que par les droits que les exploitants acquittent.

Ces droits couvrent également plusieurs services à valeur ajoutée :

- dès l'ouverture de votre premier dossier à la CITQ, vous bénéficiez d'un service téléphonique et par courriel portant sur toute demande de précision sur les critères de classification de votre établissement. Ce service favorisera votre compréhension des critères qui seront pris en compte au moment de la visite ou des résultats que vous aurez obtenus après la visite;
- plusieurs outils d'information tels que les guides de classification, le site Web, le bulletin trimestriel infoCITQ, etc. sont également mis à votre disposition ;
- depuis 2012 et sous réserve de votre accord, votre établissement est annoncé gratuitement sur le site officiel bonjourquebec.com du Gouvernement du Québec, accompagné d'un court descriptif et de photos (consultez l'encadré dans les pages qui suivent pour connaître les détails).

Au moment où vous lirez ces lignes, l'envoi de la documentation aux 3350 exploitants visés par le futur renouvellement aura probablement été fait. Les demandes de renouvellement devront nous parvenir avant le **31 octobre 2013** afin que votre attestation de classification n'échoie pas.

  
Michel Rheault

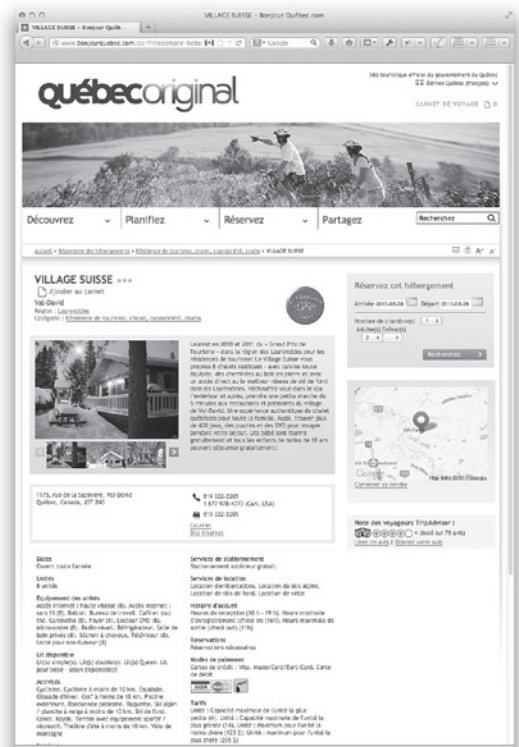
## Des photos de votre établissement publiées gratuitement sur bonjourquebec.com

En septembre de chaque année, la CITQ, en collaboration avec bonjourquebec.com, invite les exploitants qui le désirent à effectuer la mise à jour annuelle des données sur leur établissement telles que les coordonnées, les prix, la liste des unités, etc.

Dans le cadre de cette opération, les exploitants sont également invités à publier gratuitement sur bonjourquebec.com, ou à modifier :

- un court texte descriptif de leur établissement ;
- jusqu'à six photos de celui-ci ;
- une brochure promotionnelle ;
- un bon de réduction ;
- un lien vidéo ;
- une adresse de site Internet mobile, Facebook, Twitter et un blogue.

Cette opération ne peut cependant se faire que par Internet. Un courriel indiquant la marche à suivre pour profiter de cette offre exceptionnelle sera expédié sous peu à tous les exploitants.



# MISE À JOUR DES CRITÈRES DE CLASSIFICATION DES RÉSIDENCES DE TOURISME

## CHRONOLOGIE D'UNE VASTE CONSULTATION

Au cours des deux dernières années, la CITQ a invité tous les exploitants de résidences de tourisme et des centaines de consommateurs à participer à la mise à jour des critères de classification des résidences de tourisme.

### 15 juin au 1<sup>er</sup> août 2011

Sondage mené par Internet auprès des exploitants et des consommateurs visant avant tout à connaître l'ordre d'importance qui devrait être accordé aux sections de l'évaluation d'une résidence de tourisme. 1034 exploitants et 305 consommateurs ont accepté d'y répondre. Les résultats de ce sondage ont été publiés dans l'infoCITQ de septembre 2011.



### Septembre/octobre 2013

Étude et approbation par les administrateurs de la CITQ des nouveaux critères de classification.

Présentation au ministre délégué au Tourisme des critères qui auront été approuvés par les administrateurs de la CITQ.



### Novembre 2011 à juillet 2012

Quatre sondages menés par Internet auprès des exploitants et portant sur les changements proposés à l'évaluation des chambres, des salles de bains, de la cuisine, de la salle à manger et du salon. 300 exploitants en moyenne ont accepté d'y répondre. Les résultats de ces sondages ont été publiés dans l'infoCITQ de septembre 2012.

### Novembre 2012

Sondage mené par Internet auprès des consommateurs et visant à connaître l'opinion des répondants sur les commentaires les plus fréquemment véhiculés lors des consultations menées par la CITQ. 850 consommateurs ont accepté d'y répondre. Les résultats de ce sondage ont été publiés dans l'infoCITQ de décembre 2012.

### Août 2013

Ronde finale de consultation menée par Internet. Tous les exploitants et gestionnaires de deux résidences de tourisme et plus ont été invités à participer à des tables sectorielles virtuelles où chaque critère a fait l'objet de discussion.

## HÉBERGEMENT ILLÉGAL : QUÉBEC SÉVIT

Un article paru récemment dans le journal La Presse nous apprenait que deux résidents de la région de Québec ont reçu le 17 juillet dernier des constats d'infraction du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) relatifs à l'exploitation illégale d'établissements touristiques.

La journaliste signale à ce propos que « ces résidents pourraient être contraints de payer des milliers de dollars en amendes pour avoir loué des appartements à des touristes sans détenir d'attestation de classification pour leur hébergement ». Elle précise par ailleurs que « les sanctions prévues pour les personnes contrevenant à la Loi sur les établissements (d'hébergement touristique) vont de 750 \$ à 2 250 \$ par jour en situation de non-respect de la législation. En cas de récidive, l'amende peut atteindre de 2 250 \$ à 6 750 \$ par jour ».

Source : Marie-Michèle Sioui, 17 août 2013, *Québec sévit contre des gîtes illégaux*, <http://www.lapresse.ca>, consulté le 21 août 2013.

Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

## Les catastrophes se succèdent !

La première moitié de 2013 constitue sans aucun doute l'un des pires moments que les assureurs ont connu au cours des dernières années. Les dommages causés par les inondations en Alberta, par l'eau et la grêle à Toronto sans oublier le triste évènement de Lac-Mégantic, ont eu un impact majeur sur plusieurs assureurs au pays. À titre d'exemple, l'assureur Intact a subi à lui seul des pertes de 300 M \$ en Alberta, de 170 M \$ à Toronto et de 25 M \$ à Lac-Mégantic. Les réassureurs qui assurent les assureurs affichent également des pertes considérables liées à ces événements. Tous les secteurs d'assurances ayant été touchés, des fluctuations à la hausse des tarifs en assurance habitation, entreprise et automobile sont donc à prévoir.

Lac-Mégantic nous oblige à penser à nos assurances. Comme nous l'avons souvent répété dans le cadre de cette chronique, le choix de son assurance et de son distributeur ne doit pas reposer uniquement sur le prix. Un courtier d'assurance indépendant, c'est avant tout une relation de confiance à bâtir. Il saura évaluer avec vous vos besoins en assurances et vous proposer des couvertures qui aideront à minimiser le risque. De plus, lors de sinistre important, il devient un allié qui vous accompagnera tout au long de votre règlement. Prenez quelques minutes et pensez aux sinistrés, principalement à ceux touchés par la perte d'un proche. Comment une personne peut-elle se sentir confortable à régler sa réclamation dans un tel contexte sans l'appui d'un professionnel en assurance?

### De nouvelles conditions pour Auberges et Motels

Invessa est fière d'annoncer que la mise à niveau de son programme d'assurance destiné aux établissements de type motel et auberge de moins de 30 chambres est maintenant finalisée. Offert depuis quelques semaines, nous pouvons déjà constater que ce nouveau programme qui met de l'avant des couvertures adaptées, à des tarifs hautement concurrentiels, répond aux attentes de l'industrie. Je vous rappelle donc qu'il est possible d'obtenir des soumissions d'assurance pour ces catégories d'établissement de même que les Gîtes et Résidences de tourisme auprès d'Invessa, mais aussi auprès des courtiers de votre région par l'entremise de Soplex Solutions d'assurance.

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



## Réponses à vos questions :

### Est-ce possible de reproduire le panonceau de classification ?



*Oui...* à condition d'afficher le panonceau officiel émis par Tourisme Québec et expédié par la CITQ. L'article 14 du *Règlement sur les établissements d'hébergement touristique* stipule que le panonceau ministériel doit être affiché à la vue du public, à l'entrée principale de l'établissement ou, s'il s'agit d'un ensemble mobilier ou immobilier, à l'endroit destiné à l'accueil ou à l'enregistrement de la clientèle touristique. Rappelons également que quiconque détruit, enlève, cache, modifie ou oblitère ce panonceau commet une infraction à la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* (article 37,3).

Les exploitants qui désirent obtenir des exemplaires supplémentaires de leur panonceau peuvent en faire la demande à la CITQ.

### Est-ce que la dimension des appareils sanitaires influence la classification ?

*Oui...* mais pas dans toutes les catégories d'établissements classifiés par la CITQ. Les douches et baignoires surdimensionnées qui offrent un haut niveau de confort influencent l'évaluation du critère Appareils sanitaires dans les catégories Établissements hôteliers, Résidences de tourisme et Gîtes. Ces appareils constituent, selon le cas, des éléments de bonification ou des niveaux supérieurs d'évaluation du critère Appareils sanitaires.

En règle générale, pour être considérées comme surdimensionnées, les douches doivent mesurer plus de 81 cm x 106 cm (32 po sur 42 po), et plus de 153 cm (60 po) de longueur pour ce qui est des baignoires.



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 info@citq.qc.ca  
Envoi poste publication 40026257

DÉPÔT LÉGAL  
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA, 2013  
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2013  
ISSN-1710-2405 (IMPRIMÉ) ISSN-1715-2496 (EN LIGNE)