



Suivez-nous sur Facebook et en ligne
WWW.CITQ.INFO

UNE OCCASION UNIQUE DE VISITER
 LE SALON MAISON & OBJETS
 DE PARIS EN JANVIER PROCHAIN
 page 2

LES FAITS SAILLANTS SUR LA NOUVELLE
 CLASSIFICATION DES RÉSIDENCES DE TOURISME
 page 3

LES IMPRESSIONS DE JEAN-MARC DREYFUS,
 CLASSIFICATEUR
 page 4



RÉSIDENCES DE TOURISME NOUVEAUX CRITÈRES DE CLASSIFICATION À COMPTER DE 2016

Annoncés dans ces pages en mars dernier, des changements importants seront apportés à la classification des résidences de tourisme à compter de 2016. Voici un rappel des principales modifications approuvées par la ministre du Tourisme en 2015.

PLUS DE POIDS
 POUR LA
 SECTION
 « ESPACE-REPAS »



COMME LE DÉMONTRE LE TABLEAU CI-DESSOUS, la section « espace-repas », auparavant intitulée « cuisine et salle à manger », occupera désormais une place plus importante dans l'évaluation d'une résidence de tourisme. Dans un sondage effectué en 2011 auprès des consommateurs et des exploitants, l'espace-repas a été considéré comme la 2^e plus importante section de l'évaluation, juste derrière la chambre.

ÉVALUATION
 PLUS POINTUE
 DE LA QUALITÉ



ÉVALUER AVEC ENCORE PLUS DE PRÉCISION la qualité des matériaux et des équipements est un autre objectif poursuivi dans le cadre de la mise à jour des critères de classification des résidences de tourisme. Les tournées de classification de la CITQ ont permis de constater que de plus en plus de résidences de tourisme offrent à leur clientèle des matériaux et des équipements de grande qualité, plus particulièrement dans les sections « espace-repas » et « salles de bains ».

■ TABLEAU COMPARATIF : APPELLATION ET IMPORTANCE RELATIVE DES SECTIONS (%)

ÉDITION 2015		ÉDITION 2008	
Appellation	%	Appellation	%
Chambres	22	Chambres	25
Salles de bains	18	Salles de bains	20
Espace-repas	25	Cuisine et salle à manger	20
Salon	20	Salon	20
Extérieur de la résidence	8	Extérieur de la résidence	7
Services, Installations et équipements	6	Services et activités	7
Tourisme durable	1	Tourisme durable	1



**LE MOT DU
DIRECTEUR GÉNÉRAL**

**UNE INITIATIVE INSPIRANTE
ET UN RENOUVEAU ATTENDU**



Devant le succès obtenu par la mission *Equip'Hotel Paris 2014* et les résultats d'un récent sondage, le conseil d'administration accueille favorablement la tenue d'une autre mission CITQ. Celle-ci se fera au salon Maison & Objet à Paris, du 22 au 26 janvier 2016. Ce salon réservé aux professionnels de l'hébergement intéressera tout particulièrement les exploitants d'établissements hôteliers, de gîtes et de résidences de tourisme soucieux de se tenir au fait des dernières tendances mode et d'assurer le meilleur confort possible à leurs clients.

Avec la collaboration de *Promosalons*, organisme de l'état français situé à Montréal, et des organisateurs du salon Maison & Objet, nous proposons un forfait dont vous ne pourrez bénéficier nulle part ailleurs. Je vous incite donc à consulter l'offre ci-contre et à vous joindre à cette mission qui sera, j'en suis persuadé, fort inspirante pour tous vos projets d'avenir. Attention : vous avez quelques semaines seulement pour vous inscrire puisque l'intérêt du forfait repose sur un certain nombre de participants !

Contribuer à l'amélioration de la qualité des établissements que nous classifions est un élément important de la mission de la CITQ. Au fil des ans, nous avons mis au point différents services (scénarisation, visites intérieures) qui s'inscrivent dans cet objectif. La tenue de missions dans des salons de réputation mondiale est une autre de ces initiatives que nous mettons de l'avant dans le but d'aider les exploitants à demeurer à l'affût des dernières tendances.

Pour les résidences de tourisme

Dans ce numéro, il est également question de la mise à jour des critères de classification des résidences de tourisme qui entrera en vigueur en 2016. Là aussi, nous avons pris en compte les tendances de l'heure. Mais avant tout, nous avons tenu à nous assurer que cette mise à jour réponde aux attentes exprimées par la clientèle de résidences de tourisme.

Les commentaires qui nous sont transmis régulièrement par les consommateurs et les divers sondages que nous avons menés auprès de centaines de clients sont au cœur de ce renouveau que nous amorcerons en 2016.

J'invite donc les exploitants de résidences de tourisme à lire attentivement le guide papier qui leur a été expédié et le tutoriel commenté offert sur www.citq.info, dans la zone réservée aux exploitants.

Michel Rheault

LA CITQ VOUS INVITE À VOUS JOINDRE
À UNE MISSION AU SALON MAISON & OBJET PARIS
DU 22 AU 26 JANVIER 2016



FORFAITS EXCLUSIFS
VOL/HÔTELS
à compter de **1 289\$*** t.t.c. COMPRENANT :

- Vol aller-retour Montréal/Paris avec Air Canada
- Transfert entre l'aéroport et l'hôtel (**gratuit**)
- 6 nuitées
- Navette aller-retour au salon (**gratuit**)
- Entrée au salon (**gratuit**)
- Cahier des tendances (**gratuit**)
- Catalogue des exposants (**gratuit**)
- Accompagnement par le directeur général et le directeur de la classification de la CITQ
- Événement de réseautage (\$)

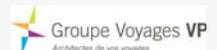
*Prix sujet à changement selon le nombre de participants
- Le nombre de places est limité
- La CITQ se réserve le droit d'annuler si le nombre de participants n'est pas suffisant.

VALEUR TOTALE DES GRATUITÉS : 400\$

POUR RÉSERVER VOTRE PLACE,
TÉLÉPHONEZ AU **514 342-4461** OU
AU **1 888 713-3311** poste 128

Offre valable jusqu'au 16 octobre 2015.

Organisé par



RÉSIDENCES DE TOURISME

NOUVEAUX CRITÈRES DE CLASSIFICATION À COMPTER DE 2016

IMPORTANCE
ACCURUE
ACCORDÉE
AU CONFORT



PRISE
EN COMPTE
DES DERNIÈRES
TENDANCES



L'ÉDITION 2015 DU GUIDE DE CLASSIFICATION des résidences de tourisme comporte plusieurs nouveaux critères portant essentiellement sur le confort offert aux consommateurs. Les données d'un sondage effectué en 2012 auprès de plus de 850 consommateurs révèlent notamment que les équipements sanitaires et ménagers adéquats et en nombre suffisant, la literie, le linge de toilette et les produits hygiéniques de base inclus dans la location ainsi que les appareils électroniques de divertissement constituent des attentes importantes de la clientèle, tant en milieu urbain qu'en villégiature.

EN PLUS DE S'APPUYER SUR UNE VASTE CONSULTATION, la mise à jour des critères de classification des résidences de tourisme a également tenu compte des tendances de l'industrie, tant au niveau de l'aménagement intérieur qu'extérieur. Les visites de salons spécialisés et de nombreux manufacturiers sont parmi les moyens utilisés par la CITQ pour se tenir à l'affût des dernières tendances. La mise à jour des critères s'est inspirée en outre des observations faites lors des diverses tournées de classification de la CITQ dans toutes les régions du Québec.

AJOUT
D'ÉLÉMENTS
PÉNALISANTS
LIÉS À
LA PROPRETÉ
ET À L'ENTRETIEN



L'ÉDITION 2015 DU GUIDE DE CLASSIFICATION comporte non seulement plusieurs nouveaux éléments de démerite liés à la propreté et à l'entretien, mais elle pénalise également davantage certains d'entre eux, tels que la présence de moisissure, d'insectes et de parasites. Dans certains cas, ces éléments risquent même de faire perdre une étoile. Plus de 80 % des plaintes de consommateurs traitées par la CITQ portent principalement sur ces trois éléments.

!
ATTENTION

L'application des nouveaux critères de classification des résidences de tourisme s'étalera sur deux ans. Les résidences de tourisme visitées en 2014 seront évaluées en fonction de ces nouveaux critères en 2016, tandis que les résidences visitées en 2015 seront soumises en 2017 seulement.

VOUS AVEZ DES QUESTIONS
SUR LA NOUVELLE CLASSIFICATION
DES RÉSIDENCES DE TOURISME ?

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
nouvelautés apportées
à la classification des
résidences de tourisme



infoCITOQ
 Corporation de l'industrie touristique du Québec

WWW.CITQ.INFO

SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK



LA DESCRIPTION DE VOS ACTIVITÉS EST-ELLE ADÉQUATE ?

ASSURANCES
 TEXTE PUBLICITAIRE

Le contrat d'assurance de votre établissement contient une description des activités telle qu'établie avec votre courtier ou assureur lors de l'émission du contrat initial. Il serait sage d'en vérifier l'exactitude à chacun des renouvellements afin de vous assurer de sa conformité. Cette déclaration doit comprendre l'ensemble de vos activités et services offerts.

Sans atténuer les obligations professionnelles du conseiller en assurance lors du renouvellement, l'assuré a l'obligation d'informer toute information de nature à influencer l'assureur dans l'établissement de la prime ou dans sa décision d'assurer ou pas le risque. Ce manquement peut rendre nul le contrat d'assurance et ainsi priver l'assuré de toute indemnité lors d'une réclamation. Pour appliquer une telle règle, l'assureur doit démontrer une aggravation importante dans l'appréciation du risque.

NE PRENEZ RIEN POUR ACQUIS!

On a souvent tendance à prendre pour acquis ou encore à interpréter à notre façon ce qui semble être correct. À titre d'exemple, un petit établissement hôtelier par manque de clientèle, décide de changer partiellement la vocation de son établissement pour en faire une maison de chambres. Aux yeux de certains, ce changement peut sembler mineur, mais vu par l'assureur cela pourrait être considéré comme majeur au point d'influencer l'indemnisation, et cette considération peut varier d'un assureur à un autre.

Il y a plusieurs autres situations d'aggravation de risque; **inoccupation des lieux, risques avoisinants, présence de débit de boisson, etc.** Je reviens constamment sur la complexité des contrats d'assurance. Il est important de souscrire vos assurances auprès de gens compétents et en maîtrise de votre réalité. Le prix est important, mais pas au détriment des compétences et de la qualité du produit qui protège votre patrimoine.

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



JEAN-MARC DREYFUS CLASSIFICATEUR



Le métier de classificateur exige de nombreux déplacements et bien souvent de longs séjours loin de la maison. De retour chez lui, Jean-Marc Dreyfus aime bien cuisiner des petits plats pour sa famille et ses amis. Sa tarte à la rhubarbe meringuée, recette inspirée de son Alsace natale, figure parmi ses spécialités les plus appréciées.

Présent dès la création de la CITQ en 2000, polyvalent, polyglotte et homme de défis, Jean-Marc Dreyfus a développé une solide expertise en classification et certification d'établissements de tous types. Avant de se joindre à la CITQ, il a occupé divers postes au sein de l'industrie de l'hôtellerie et du voyage.

Ce qu'il apprécie le plus de son métier ?

Composer avec la diversité des établissements et des attentes des exploitants, tout en demeurant rigoureux dans l'évaluation, constitue pour Jean-Marc le défi le plus intéressant de son métier de classificateur. Posséder une bonne connaissance de chaque critère de classification, savoir s'adapter à différentes situations et établir une bonne communication sont pour Jean-Marc des éléments importants de ce métier qu'il pratique depuis plus de 15 ans.

Son expérience la plus marquante ?

En février 2008, Jean-Marc roule entre La Tuque et Parent, en Haute-Mauricie, lorsqu'un camion de transport de bois perd soudainement son chargement au beau milieu de la route. Emmittoufflé dans son manteau Grand Nord (comme il l'appelle lui-même), avec comme tout repas une barre protéinée et, selon ses dires, entouré peut-être de quelques loups affamés à l'affût, Jean-Marc a dû patienter huit heures dans sa voiture avant que la route ne soit dégagée.

Domage les classificateurs ne soient pas accompagnés d'un Saint-Bernard avec un tonnelet de rhum au cou !



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, 2015

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2015

ISSN-1710-2405 (IMPRIMÉ) ISSN-1715-2496 (EN LIGNE)



AVERTISSEMENT : Le contenu des publicités et des textes publicitaires paraissant dans ce bulletin n'engage en rien la responsabilité de la CITQ 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 CITQ invite les lecteurs à bien se renseigner et à faire les comparaisons qui s'imposent avant d'opter pour un produit ou un service.