




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

2014, L'ANNÉE DE TOUS LES RECORDS
 SOULIGNÉE PAR LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CITQ
 page 2

LES IMPRESSIONS DE DIANE RACINE,
 CLASSIFICATRICE
 page 3

UNE HÔTELIÈRE QUÉBÉCOISE AU SECOURS
 DES ENFANTS DÉFAVORISÉS DU HONDURAS
 page 4

DES RÉPONSES À VOS QUESTIONS
 SUR LA TAXE SUR L'HÉBERGEMENT
 page 4

INVESSA TOUJOURS CLASSÉ 1^{er} COURTIER D'ASSURANCE

ASSURANCES
 TEXTE PUBLICITAIRE

DANS LES CATÉGORIES RÉSIDENCES DE TOURISME ET GÎTES

Présent dans le milieu de l'hébergement depuis maintenant plus de quinze ans, Invesa demeure le premier courtier d'assurance en importance dans les catégories Résidences de tourisme et Gîtes. Depuis l'instauration de nos programmes d'assurance, nous avons su maintenir une très grande stabilité tarifaire. C'est en souscrivant des risques de qualité réservés exclusivement aux établissements en règle et détenant une attestation de classification que nous avons pu maintenir cette stabilité. Les critères d'évaluation de la CITQ combinés à nos normes de souscription se sont donc avérés une recette gagnante qui a permis de maintenir vos privilèges. Plus vous serez nombreux plus vous protégerez vos conditions.

De nouveaux programmes pour les établissements de type « Motel » et « Auberge » connaissent aussi une très bonne croissance, et ce, malgré leur récente mise en place. Le retrait d'un assureur dans ces catégories a fait bondir les demandes de soumission. Bien que nous souhaitions vous servir directement avec des gens compétents dans ce domaine, nous vous rappelons que nos produits sont toujours disponibles via notre division *Soplex Solutions d'Assurance* chez votre courtier local.

L'AMF AUTORISE LA VENTE D'ASSURANCE PAR INTERNET SANS REPRÉSENTANT

L'Autorité des marchés financiers a surpris l'industrie en autorisant la vente d'assurance par Internet sans l'intervention d'un représentant. Cette décision lourde de conséquence est difficilement acceptable, sachant la réglementation qui nous régit. Il est difficile de croire qu'un consommateur sera en mesure d'effectuer un bon achat d'assurance en quelques minutes alors qu'il nous faut entre trois et cinq ans pour amener un représentant à maturité professionnelle, et ce, même à la suite d'une formation collégiale.

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



QUI FAIT QUOI À LA CITQ?

À la demande de nombreux exploitants, le présent numéro d'infoCITO vise à répondre à toutes les questions qui nous sont posées sur ce que fait la CITQ et sur qui et comment on le fait.

Au fil des ans, la Corporation s'est vu confier des mandats de plus en plus élargis et son action s'exerce même au-delà de nos frontières. La CITQ a également mis en place une gamme étendue de services à valeur ajoutée. De plus en plus prisés par les exploitants, ces services bonifient les mandats qui lui sont confiés.

Nous vous invitons à lire attentivement les pages intérieures pour en savoir davantage sur le fonctionnement de la CITQ et sur les services que chaque membre de l'équipe peut vous offrir.

LE RAPPORT D'ACTIVITÉS 2014 EN LIGNE SUR WWW.CITQ.INFO

Dans le cadre de son assemblée générale annuelle du 21 mars dernier, la CITQ a publié son rapport d'activités 2014. On y apprend notamment que la CITQ a réalisé en 2014 la plus importante tournée de classification de son histoire. La croissance marquée des appels aux services à valeur ajoutée de la CITQ et le franc succès obtenu par la mission CITQ au salon Equip'Hotel Paris 2014 sont quelques-uns des autres sujets traités dans ce rapport.

Pour le consulter, visitez le www.citq.qc.ca/fr/rapport.php



« SOYEZ LE CHANGEMENT QUE VOUS VOULEZ VOIR DANS LE MONDE. »
GANDHI

N'HÉSITEZ PAS À DEMANDER
NOS PRODUITS ÉCO-RESPONSABLES !



BOUCHERVILLE - QUÉBEC - DRUMMONVILLE - CARROUSEL.CA



LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



2014, L'ANNÉE DE TOUS LES RECORDS

En 2014, l'équipe de la CITQ a mis les bouchées doubles et établi de nombreux records. Je vous invite à lire à ce propos le rapport d'activités 2014 de la CITQ dont il est question dans ce numéro.

Pour l'heure j'aimerais cependant souligner que nos classificateurs ont réalisé au cours de cette année la plus importante tournée de classification de notre histoire. Nos agents de relations avec les exploitants ont quant à eux offert un nombre inégalé de services à valeur ajoutée tels que les lettres de détails et les scénarisations.

Nos agents d'administration ont, de leur côté, mené à bien des milliers d'opérations administratives telles que la mise à jour annuelle des données sur les établissements, les ouvertures et modifications aux dossiers des exploitants et de leurs établissements.

Nous sommes fiers du travail accompli, mais nous constatons cependant que plusieurs exploitants ignorent tout des tâches effectuées en aval et en amont de la visite de classification. Voilà pourquoi nous avons pensé consacrer ce numéro à « Qui fait quoi à la CITQ ». Nous y lançons également une nouvelle chronique qui présentera chaque membre de notre équipe.

La Corporation a beaucoup évolué depuis sa création en 2000 et notre équipe a su s'adapter rapidement à ces changements. Le ministère du Tourisme a élargi considérablement notre mandat initial et nous a confié la gestion complète du programme de classification, de l'ouverture du dossier à l'émission de l'attestation.

Des mandats de plus en plus variés se sont ajoutés au fil des ans et la CITQ est désormais présente sur la scène internationale avec Haïti. Nous avons également mis en place des services à valeur ajoutée qui font de la CITQ un véritable partenaire de l'industrie et un acteur important de l'amélioration de la qualité du produit.

Notre approche aidante est notre marque de commerce et notre fierté. J'invite donc tous les exploitants à ne pas hésiter à nous contacter pour toute question sur les programmes et services que nous offrons.

Bonne saison estivale !

Michel Rheault



LES AGENTS ADMINISTRATIFS



Agissant comme porte d'entrée à la CITQ, les agents et agentes d'administration :

- effectuent les opérations administratives telles que l'ouverture, la fermeture et les modifications aux dossiers des exploitants et des établissements,
- réalisent en collaboration avec bonjourquebec.com la mise à jour annuelle des données sur les établissements,
- répondent aux questions des exploitants sur tout ce qui concerne l'aspect administratif de leur dossier,
- gèrent la production et l'envoi des panneaux de classification ainsi que la facturation annuelle des frais d'attestation.

Forte de son expérience en service à la clientèle, l'équipe des agents et agentes d'administration de la CITQ a effectué en 2014 plus de 2 300 opérations administratives, plus de 4 600 mises à jour des données sur les établissements et assuré la production de plus de 2 300 panneaux de classification.

LES AGENTS DE RELATIONS



Composée de diplômés universitaires en gestion du tourisme, l'équipe des agents et agentes de relations avec les exploitants de la CITQ a notamment produit en 2014 plus de 470 lettres de détails, collaboré à près de 90 projets de scénarisation et validé près de 4 000 résultats de classification.

La CITQ c'est non seulement une équipe de classificateurs chevronnés mais également une équipe d'agents expérimentés qui interviennent en aval et en amont de la visite de classification. La ministre du Tourisme du Québec a confié à la CITQ la gestion complète du programme officiel de classification de huit catégories d'établissements.

LES CLASSIFICATEURS



Parcourant toutes les régions du Québec, les classificateurs et classificatrices de la CITQ :

- visitent chaque année des milliers d'établissements,
- évaluent chacun en fonction de centaines de critères propres à chacune des huit catégories d'établissements classifiées par la CITQ,
- contribuent, par le biais de leurs observations sur le terrain, à la mise à jour des critères de classification,
- assistent à des séances de formation continue qui incluent notamment des présentations sur les nouveaux matériaux et produits.

Cinq des huit classificateurs et classificatrices permanents de la CITQ comptent plus de 10 ans d'ancienneté à la Corporation et tous possèdent une solide expérience dans l'industrie de l'hébergement touristique. En 2014, l'équipe a effectué près de 4 000 visites de classification dans toutes les régions du Québec, y inclus au Nunavik.

AVEC LES EXPLOITANTS

Donnant suite à la visite de classification, les agents et agentes de relations avec les exploitants de la CITQ :

- analysent et valident les résultats des visites de classification en fonction des photos prises lors de la visite de l'établissement et des résultats de la visite précédente,
- répondent aux questions des exploitants sur tout ce qui concerne leur résultat de classification et les critères s'appliquant à leur catégorie d'établissement,
- dispensent le service de lettre de détails qui consiste à énumérer à l'exploitant qui en fait la demande tous les critères n'ayant pas obtenu le niveau de classement espéré,
- collaborent avec le directeur de la classification au service de scénarisation qui vise à aider l'exploitant qui en fait la demande à mieux cibler ses investissements en fonction du niveau de classement recherché.

DIANE RACINE, CLASSIFICATRICE

En juillet 2010, c'est avec cet imposant véhicule que Diane Racine a effectué sa tournée de classification à Blanc-Sablon.



Reconnue pour son dynamisme et sa passion au travail, Diane Racine possède 15 années d'expérience comme classificatrice à la CITQ. Avant de se joindre à la Corporation, Diane a occupé plusieurs postes de gestion au sein de l'industrie hôtelière où elle a œuvré pendant plus de 20 ans.

Ce qu'elle apprécie le plus de son métier ?

Après 15 ans de tournée partout au Québec, Diane a pu constater l'effet bénéfique de la classification sur la qualité de l'hébergement touristique québécois. Et c'est là sa plus grande satisfaction. Pour Diane, les critères de classification offrent aux exploitants une référence précise pour développer leur produit en fonction de la clientèle visée et de la concurrence. C'est du moins ce que de nombreux exploitants lui ont témoigné.

Son expérience la plus marquante ?

Un périple inoubliable de Natashquan à Blanc-Sablon ! En juillet 2010, toute la Basse-Côte-Nord est envahie par un épais brouillard. Ne pouvant voyager par avion, Diane a donc dû traverser la rivière Natashquan à bord du bateau d'un amérindien venu à sa rescousse et parcourir ensuite 38 kilomètres en véhicule tout terrain (quatre roues) pour atteindre le prochain village. Et c'est à bord d'un bateau de pêcheur de Terre-Neuve qu'elle a pu enfin atteindre Blanc-Sablon, après avoir croisé d'impressionnants icebergs dans le golfe Saint-Laurent !

Qui a dit que le métier de classificatrice était glamour ?



Rejoignez des milliers d'amateurs de plein air!

AJOUTEZ GRATUITEMENT VOTRE ÉTABLISSEMENT À NOTRE RÉPERTOIRE
WWW.DECOUVERTESMAG.COM

MAGAZINE **D**

infoCITQ
Corporation de l'industrie touristique du Québec

WWW.CITQ.INFO

SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK



RÉPONSES À VOS QUESTIONS

Est-ce que les résidences de tourisme qui seront visitées en 2015 seront évaluées en fonction de l'édition 2015 du guide de classification adopté plus tôt cette année ?

NON... Les critères de classification décrits dans l'édition 2015 du Guide de classification des résidences de tourisme entreront en vigueur en janvier 2016 seulement. Cependant, seuls les établissements visités en 2014 seront soumis à ces critères en 2016. Ceux qui ont été ou seront visités en 2015 seront évalués en fonction de ces nouveaux critères en 2017.

Est-ce la CITQ qui s'occupe de la taxe sur l'hébergement ?

NON... Les exploitants des régions où la taxe sur l'hébergement s'applique doivent s'inscrire au fichier de cette taxe auprès de Revenu Québec. Pour savoir si votre établissement et votre région sont visés par la taxe sur l'hébergement ou encore pour vous procurer ou remplir en ligne le formulaire *Demande d'inscription* (LM-1), visitez le www.revenuquebec.ca. On peut également le commander en ligne à la même adresse ou en téléphonant au 1 800 267-6299.

Rappelons que la taxe sur l'hébergement assure le financement du Fonds de partenariat touristique qui a été mis sur pied pour soutenir et renforcer l'industrie touristique québécoise.

ERRATUM

Dans le numéro de mars 2015, dans la rubrique « Mission CITQ au salon Equip'Hotel Paris 2014 », nous avons malencontreusement indiqué que l'Hôtel Port-Royal était situé à Montréal plutôt qu'à Québec. Nos excuses auprès des exploitants de cet établissement du Vieux-Port de Québec.



Geneviève Milot, copropriétaire du Groupe GenCaM, lors de son séjour au Honduras en octobre dernier où elle a participé à la distribution de plus de 4 000 ensembles de literie au profit d'enfants dans le besoin.

UNE HÔTELIÈRE QUÉBÉCOISE FAIT APPEL À VOTRE GÉNÉROSITÉ POUR AIDER DES ENFANTS DANS LE BESOIN À MIEUX DORMIR

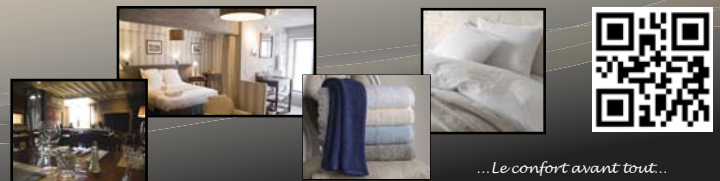
L'hôtelière québécoise Geneviève Milot, copropriétaire du Groupe GenCaM¹, a lancé en mars dernier une collecte de fonds au profit de la fondation *Sleeping Children around the world*. Créée il y a plus de 35 ans, la fondation SCAW aide les enfants dans le besoin, dans les pays du tiers monde, à mieux dormir en leur fournissant des ensembles comprenant un matelas, de la literie ainsi que des uniformes et de la fourniture scolaire.

M^{me} Milot fait appel à votre générosité et vous invite à communiquer avec elle au GMilot@groupegenca.com pour acheminer votre don. Chaque ensemble coûte la modique somme de 35 \$, un reçu d'impôt vous sera envoyé ainsi que la photo de l'enfant que vous aurez aidé.

¹ Le Groupe GenCaM est propriétaire de l'Hôtel et Suites Le Dauphin de Drummondville et Québec, Quality Suites de Drummondville, Quality Inn et Suites de Lévis, et du restaurant Le Globe-Trotter de Drummondville.

LITERIEHOTEL.CA

Achats en ligne de produits d'hospitalité www.literiehotel.ca
Nouveaux produits: Draps T-300
Soumissions disponibles en ligne
ventes@literiehotel.ca



... Le confort avant tout...



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.