

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 10 > NUMÉRO 1 > DÉCEMBRE 2012

CLASSIFICATION DES RÉSIDENCES DE TOURISME Bilan d'un sondage mené auprès de centaines de consommateurs



Au cours des dernières semaines, la CITO a mené un sondage auprès de consommateurs ayant loué une résidence de tourisme au Québec. Plus de 850 répondants ont pu ainsi exprimer leur opinion sur différents aspects de la classification de cette catégorie d'établissement.

Ce sondage est l'une des nombreuses initiatives mises de l'avant par la CITO dans le cadre d'une mise à jour des critères de classification des résidences de tourisme. 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.

Voir en pages intérieures les résultats de ce sondage

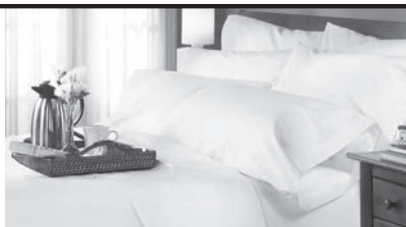


Vous fermez votre établissement, temporairement ou de façon permanente, vous devez en aviser la CITO. S'il s'agit d'une fermeture permanente, un avis de cessation vous sera expédié, que vous devrez remplir et retourner à la CITO dans les plus brefs délais.

Votre dossier ne sera pas fermé tant que la CITO n'aura pas reçu cet avis. Tourisme Québec considérera alors que vous exploitez toujours votre établissement. Ce dernier continuera d'être inclus dans les listes des établissements en exploitation envoyées à différents organismes, municipalités et même à Revenu Québec.

Vous avez donc avantage à retourner votre avis de cessation le plus rapidement possible afin d'éviter tout malentendu.


PARATEX



VENEZ VISITER
notre nouvelle salle de montre

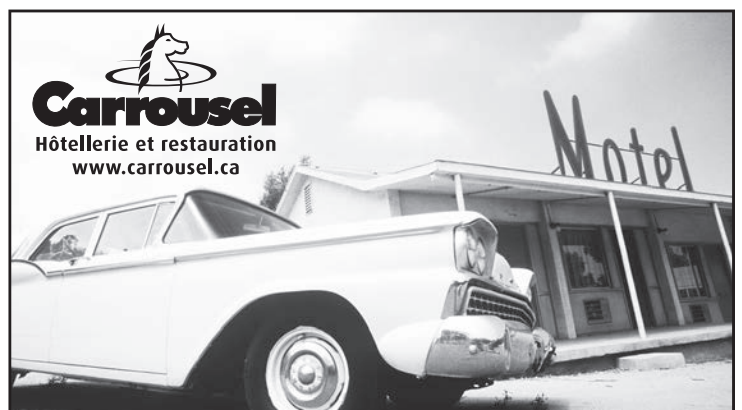


Drap | Serviette | Duvet | Couverture | Oreiller | Robe de chambre
Produits d'hébergement | Autres articles (informez-vous)

Des prix défiant toute compétition!
Achetez sur place et emportez

1.877.688.0889 | www.paratex.ca
1105 Vincent-Massey, Québec G1N 1N2


Carrousel
Hôtellerie et restauration
www.carrousel.ca





Le mot du président

C'est avec joie que je me fais le porte-parole de mes collègues du conseil et de toute l'équipe de la CITOQ pour souhaiter à tous et à toutes d'heureuses fêtes ainsi qu'une bonne et prospère année 2013.

Mon mandat à titre de président de la CITOQ prendra fin au cours de cette année et c'est avec fierté que je passerai la main à mon successeur. La CITOQ continue d'être un acteur important de notre industrie et ses nombreuses réalisations en font une référence incontournable en matière de classification et certification.

En 2012 notamment, la CITOQ a poursuivi avec succès l'implantation des modifications à la Loi et au Règlement sur les établissements d'hébergement touristique entrées en vigueur en 2011. À cet égard, j'aimerais souligner l'excellente collaboration des exploitants qui ont eu à consentir une somme additionnelle de travail pour mettre leur dossier à jour.

La CITOQ a de plus amorcé un important processus de mise à jour des critères de classification des résidences de tourisme en 2012. Le sondage auprès des consommateurs dont les résultats sont publiés dans ce numéro n'est que l'une des étapes de ce processus qui a fait appel à des centaines d'exploitants, de consommateurs et d'experts en tous genres. Je tiens donc à remercier ici tous ceux qui y ont participé. Si tout se passe comme prévu, de nouveaux critères seront soumis au conseil de la CITOQ et au ministre délégué au Tourisme au cours de 2013.

Cette prochaine année s'annonce par ailleurs bien remplie. En 2013, la CITOQ mettra en place la première phase du nouveau programme de classification des établissements hôteliers annoncé par la ministre du Tourisme en 2012. En plus de reconduire ses ententes de partenariat avec tous ses clients, la Corporation entend également poursuivre son développement. Des projets intéressants sont présentement à l'étude et, s'ils se concrétisent, ils devraient donner un nouvel essor à la CITOQ.

Les succès de la CITOQ reposent sur la contribution de nombreux intervenants. Je profite donc de l'occasion qui m'est donnée pour remercier le personnel de la CITOQ pour son dévouement et son professionnalisme, les clients de la Corporation pour leur confiance renouvelée, les exploitants pour leur collaboration de tous les jours ainsi que mes collègues du conseil pour leur appui constant.

À tous, je réitère mes meilleurs vœux et bonne saison hivernale !

Kamal Shah

CLASSIFICATION DES RÉSIDENCES DE TOURISME

Bilan d'un sondage mené auprès de centaines de consommateurs

En 2012, la Corporation a entrepris la mise à jour des critères de classification des résidences de tourisme. Cette opération a comporté notamment la tenue d'un sondage en ligne auquel ont répondu plus de 850 clients de cette catégorie d'établissement.

Importance attribuée par les répondants aux sections de l'évaluation d'une résidence de tourisme

Section de l'évaluation d'une résidence de tourisme	Poids relatif sur le résultat global
Chambres	21 %
Salles de bains	19 %
Cuisine et salle à manger	21 %
Salon	16 %
Extérieur de la résidence	11 %
Services et activités	12 %

Opinion des répondants sur certaines idées véhiculées par des exploitants et des consommateurs

Chambres

Énoncé	D'accord	Pas d'accord
Il n'est pas important d'avoir un siège (chaise, fauteuil) dans la chambre	64 %	
Il n'est pas nécessaire que les parures de fenêtres soient opaques dans une RT		70 %
Il n'est pas nécessaire d'avoir un éclairage autre qu'une lampe de chevet favorisant la lecture dans la chambre		57 %
Il n'est pas nécessaire qu'il y ait un appareil de climatisation dans la chambre	51 %	
Il n'est pas nécessaire d'avoir un téléviseur dans la chambre	83 %	
Un sommier ajoute au confort du lit	72 %	
On n'a pas besoin d'un porte-bagages dans la chambre	69 %	

Salles de bains

Énoncé	D'accord	Pas d'accord
Que le linge de toilette soit fourni ou pas m'indiffère		90 %
Quel que soit le nombre de personnes qui occupent la RT, une seule salle de bains est suffisante		81 %
Je choisis une RT qui offre un ratio d'une salle de bains pour 2 personnes		60 %
Quand j'occupe une RT, je fournis mes propres produits de toilette (savon, shampoing, crèmes, dentifrice, tampons démaquillants, cure-oreilles, etc.)	89 %	
Je m'attends de trouver du papier de toilette et des papiers-mouchoirs dans les salles de bains	98 %	
Les salles de bains devraient toujours avoir leur propre chauffage	81 %	

Cuisine et salle à manger

Énoncé	D'accord	Pas d'accord
Je préfère fournir mon propre linge de cuisine et mes produits nettoyants pour la vaisselle		96 %
Quand je loue une RT, j'aime bien faire à manger. Il me faut des moules à gâteaux, à tartes, à muffins, par exemple.	57 %	

TURISME

Après seurs (suite)



L'objectif d'une tel sondage a consisté essentiellement à connaître l'opinion des répondants sur :

- l'importance qui devrait être attribuée à chaque section de l'évaluation d'une résidence de tourisme et sur
- certaines idées véhiculées par des exploitants et des consommateurs.

Salon

Énoncé	D'accord	Pas d'accord
Même si c'est une RT que je loue, j'espère trouver au moins un téléviseur sur place	91 %	
Si le locateur fournit des équipements électroniques, tous ces appareils doivent être modernes et récents (TV à écran plat, lecteur DVD/BlueRay/chargeur iPod)	55 %	

Services et activités

Énoncé	D'accord	Pas d'accord
J'aime que la RT ait une pièce de jeux (billard, table à cartes, etc.)		60 %
J'exige que la RT que je loue offre une piscine ou un plan d'eau permettant la baignade		71 %
Même si la RT est située en milieu de villégiature, je m'attends à ce qu'elle offre la climatisation centrale		59 %

Tourisme durable

Énoncé	D'accord	Pas d'accord
Si je loue une RT et que celle-ci en offre la possibilité, je recycle	99 %	
Si je loue une RT et que celle-ci en offre la possibilité, je composte		52 %
Si je loue une RT et que celle-ci en offre la possibilité, j'économise l'eau le plus possible	89 %	

Données sur les répondants

- 58 % recherchent une RT classée 4 étoiles
- 9 % ne tiennent pas compte de la classification
- 99 % louent le plus souvent pour l'agrément
- 95 % louent le plus souvent à la campagne
- 70 % louent le plus souvent un chalet, 20 %, une maison et 10 % un condo
- 95 % louent le plus souvent pour 3 à 7 jours
- 54 % louent le plus souvent pour 5 personnes et plus
- 60 % sont des femmes
- 58 % ont entre 41 et 60 ans

Consultez dans www.citq.info les numéros de septembre 2011 et 2012 pour connaître les résultats d'autres sondages auxquels ont répondu plusieurs centaines d'exploitants de résidences tourisme.

Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

Vous envisagez des rénovations

Avant d'entamer des rénovations importantes, il est nécessaire de vérifier auprès de votre assureur certains aspects de votre couverture d'assurance. Celui-ci s'informerait de la nature des rénovations : le montant et le type de rénovations, les intervenants impliqués, l'occupation ou la vacance du bâtiment ne sont que quelques-uns des aspects à vérifier. Votre assureur, une fois les informations recueillies, vous transmettra de nouvelles conditions à votre contrat. Dans les cas de chantiers majeurs, il se peut que l'assureur refuse de continuer à assurer le risque. Il est donc important d'informer celui-ci afin d'éviter de rendre le contrat invalide en raison du risque additionnel non autorisé.

Dans tous les cas, sans égard à l'envergure des travaux, il est essentiel de vérifier la validité des couvertures et d'exiger une preuve d'assurance des entrepreneurs à qui les travaux sont confiés. Lors de travaux d'envergures, l'entrepreneur souscrira pour son bénéfice et celui du donneur d'ouvrage, une "Assurance Chantier" au nom de tous les intervenants impliqués. Cette couverture s'ajoute généralement aux assurances existantes et couvre le montant des travaux incluant les matériaux en cours d'installation. En résumé, il est important de communiquer avec son assureur afin de bien protéger ses intérêts. Un courtier d'assurance indépendant sera en mesure de vous guider adéquatement en plus de disposer de solutions de rechange advenant le cas où l'assureur au risque se retire.

À propos de l'ouragan Sandy

L'ouragan qui a frappé la Côte Est, principalement la région de New York coûtera minimalement 50G \$ dont 20G \$ sous la charge d'assureur. Bien que cet ouragan soit le deuxième en ampleur pour les dommages, il y a peu de chance de voir un impact dans la tarification d'assurance des entreprises et des habitations. Les compagnies de réassurance disposent de capitalisation importante et cet événement ne fera que liquider quelques réserves. À titre d'exemple, le 11 septembre a coûté plus de 80G \$ aux réassureurs.

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



LES NORMES DU TRAVAIL

Mieux les comprendre
pour mieux s'entendre

www.cnt.gouv.qc.ca

Abonnez-vous en ligne à notre liste d'envoi.

Commission
des normes
du travail

Québec



Vrai ou Faux *

La CITQ classe les résidences de tourisme avec des critères qui s'appliquent davantage aux établissements hôteliers.

Faux Les huit catégories d'établissements classifiés par la CITQ sont évaluées selon des critères distincts. Chaque guide

de classification est élaboré dans le cadre d'un important processus de consultation qui fait appel à des dizaines d'exploitants de la catégorie concernée, des consommateurs et divers représentants de l'industrie touristique. Les critères de classification sont approuvés par le conseil de la CITQ qui réunit des représentants de toutes les catégories d'établissements et, en dernière analyse, par le ministre responsable du Tourisme.

La CITQ accorde aux chambres d'une résidence de tourisme une importance comparable à celle attribuée dans les établissements hôteliers.

Faux Le poids relatif de la section « chambres » représente 25 % du résultat global dans l'évaluation d'une résidence de tourisme. Ce poids est de 40 % dans l'évaluation d'un établissement hôtelier.

Formation

TEXTE PUBLICITAIRE

Modification à la norme de préposé à l'entretien ménager dans le secteur touristique

Afin de permettre à un plus grand nombre de préposés à l'entretien ménager de s'inscrire au programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT), deux compétences essentielles de la norme professionnelle ont été converties en compétences complémentaires. Cette modification fait suite à un sondage réalisé auprès des hôteliers. Les gestionnaires de 41 établissements représentant plus de 850 préposés à l'entretien ménager ont participé et ont répondu favorablement à la proposition.

Les deux compétences en question sont :

- Compétence 5 : Être capable d'accomplir les activités d'entretien connexes
- Compétence 6 : Effectuer le nettoyage des aires communes

Rappelons que le PAMT pour le métier de préposé à l'entretien ménager a été lancé en 2011. Concrètement, le PAMT permet à un employé (apprenti) de consolider en entreprise ses compétences sous la supervision d'une personne expérimentée (compagnon) qui transmet son savoir-faire à partir de la norme professionnelle reconnue par l'industrie. Les entreprises qui participent au PAMT peuvent bénéficier d'un crédit d'impôt remboursable du gouvernement du Québec.*

Le PAMT est aussi disponible pour les métiers de cuisinier et préposé au service des mets et boissons. Pour plus de détails, consultez la section *Apprentissage en milieu de travail* sur le site du CQRHT (www.cqrht.qc.ca) ou contactez-nous : 450-651-1099 ou 1-866-651-1099.

*Certaines conditions s'appliquent

Emilia Stancu,
agente de projet aux programmes



* Commentaires exprimés par des exploitants lors de sondages menés en ligne entre novembre 2011 et juillet 2012.



Nous vous aiderons à aider vos clients à profiter de leur séjour

Unisource est votre meilleure source d'approvisionnement pour l'hébergement :

- Commodités pour les chambres
- Emballage alimentaire jetable
- Petits appareils électroménagers
- Commodités d'usage
- Literie et serviettes
- Produits de nettoyage et d'entretien

Nous associons les connaissances de nos professionnels des ventes dans le secteur de l'hébergement et les marques que vous connaissez et auxquelles vous faites confiance. Le résultat, un choix incomparable de produits, la commodité d'un système de commandes sur le web et d'un service de livraisons programmées à l'échelle du pays.



www.unisource.ca
www.unisourcevert.ca

**DES SOLUTIONS POUR LES CLIENTS
DANS UN MARCHÉ MONDIAL**



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, 2012
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2012
ISSN-1710-2405 (IMPRIMÉ) ISSN-1715-2496 (EN LIGNE)