



Question :  
Qu'ont en commun les expressions **produits prêts à l'emploi** et **livraison le lendemain**?

Réponse :  
**Unisource** offre les deux!

19 centres de distribution à travers le Canada, avec possibilités de livraison le lendemain



www.unisource.ca

produits en tissu éponge • couvertures • oreillers • radios-réveils • cintres • draps et taies • plateaux-coussins couvre-matelas • cafetières • fers à repasser • planches à repasser • sacs à lessive • housses • seaux à glace • plateaux • lits de bébé • parcs de bébé • thé • café • papier hygiénique, mouchoirs et essuie-mains • porte-bagages • produits d'entretien • désinfectants • produits de soins pour les mains • robes de chambre • contrôle des odeurs • serviettes éponges • commodités • carpettes • distributeurs de savon • couvre-sièges • pommes de douche • sèche-cheveux • essoreuses à tapis • produits chimiques de nettoyage • aspirateurs • corbeilles à papier • produits d'entretien des tapis • stylos • articles de papeterie • chapeaux de chasseurs • produits d'entretien des planchers • papier copie • piles

## Réponses à vos questions :

**Est-ce que l'on doit appliquer tout ce qui est décrit dans les lettres de détails pour obtenir une étoile supplémentaire ?**

*Non* - Pas nécessairement. Les lettres de détails énumèrent tous les critères n'ayant pas obtenu le niveau de classification désiré. Ces lettres constituent un point de départ qui permet par la suite de discuter avec l'exploitant des améliorations qui seraient les plus susceptibles de lui obtenir le niveau de classification recherché.

Suite à une étude approfondie des résultats de la dernière visite de classification et à des discussions avec l'exploitant, il peut s'avérer en effet que des améliorations apportées dans certaines sections de l'évaluation aient de fortes chances d'aboutir au niveau de classification recherché. Voilà pourquoi, la CITQ invite les exploitants qui demandent une lettre de détails à passer à l'étape suivante, le service de scénarisation, qui les aidera à mieux cibler leurs investissements en fonction du niveau de classement recherché.

**Est-ce que les avis de 48 heures délivrés par la CITQ et concernant notamment les trousse de premiers soins et les protège-matelas sont obligatoires pour obtenir son attestation de classification ?**

*Non* - Le refus de se conformer à ces avis se traduit cependant par une pénalité appliquée au résultat de classification. Les exploitants disposent d'un délai pour expédier à la CITQ une preuve d'achat du matériel visé par l'avis. Sur réception de ces preuves, la pénalité appliquée au résultat de classification est alors annulée. Les avis de 48 heures délivrés par la CITQ notifient l'absence d'extincteurs d'incendie, de détecteurs de fumée, de trousse de premiers soins, de protège-oreillers et de protège-matelas, matériel jugé indispensable à la sécurité et à l'hygiène.

## DE NOUVEAUX INDEX SUR LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS DANS HÉBERGEMENT QUÉBEC 2011

À la demande de nombreux exploitants, la CITQ publiera dans le répertoire Hébergement Québec 2011 de nouveaux index sur les différents types d'établissements hôteliers.



Tous les exploitants d'établissements hôteliers ont été invités à choisir d'apparaître dans l'un des index suivants :

- auberges ;
- hôtels-boutiques ;
- motels ;
- appartements-hôtels ;
- petits établissements hôteliers (1 à 39 unités) ;
- établissements hôteliers de moyenne capacité (40 à 199 unités) ;
- établissements hôteliers de grande capacité (200 unités ou plus).

Plus de 900 exploitants, pour un taux de réponse de 48 %, se sont prévalus de cette offre. Les établissements qui n'ont pas répondu à cette invitation ont été classés dans les trois derniers index.

# info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 8 > NUMÉRO 2 > MARS 2011

## De nouvelles conditions pour obtenir une attestation de classification

La ministre du Tourisme, M<sup>me</sup> Nicole Ménard, a annoncé récemment des modifications à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et à son règlement.

En vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, ces nouvelles mesures stipulent notamment que les exploitants d'établissements d'hébergement touristique, y inclus ceux qui détiennent déjà une attestation de classification, devront dorénavant fournir :

- un certificat de conformité à la réglementation municipale d'urbanisme relative aux usages ;
- une preuve d'assurance de responsabilité civile d'au moins 2 millions \$.

Sans ces documents, aucune attestation de classification ne pourra être émise.

Voir en pages intérieures comment et quand ces nouvelles mesures s'appliqueront à votre établissement.

### Récupération

TEXTE PUBLICITAIRE

#### UNE PREMIÈRE AU QUÉBEC : Adhérez à un programme de récupération de savons

##### Innovateur et écologique

C'est avec fierté que la société Savon Évolution vous présente son nouveau savon. Premier savon de qualité issu de la récupération des savons de grands hôtels du Québec. La société Évolution a développé le plus important réseau de récupération de savons utilisés dans les établissements hôteliers.

##### Certification

Gagnant du Lauréat Local et Régional 2010 pour la création d'entreprise dans la catégorie exploitation, transformation et production.

##### Nos produits

Évolution utilise des matières récupérées de haute qualité et avec l'aide d'un procédé innovateur, elle transforme la matière recyclée en produits écologique haut de gamme.

##### Clients, fournisseurs et autres partenaires

Nos clients bénéficieront d'une visibilité hors du commun, tant sur notre site internet, qu'au niveau de Recyc-Québec ainsi que plusieurs autres médias. Nous donnons également un certificat environnemental.

##### Cueillette

La cueillette du savon à main :

- s'effectue de façon simple et gratuite ;
- fréquence de ramassage flexible ;
- les contenants pour la récupération sont fournis et s'adaptent aux équipements actuels.

Pour adhérer au programme ou pour devenir client, veuillez nous contacter au 1-877-736-2375 ou allez sur notre site web à [www.savonevolution.com](http://www.savonevolution.com) le choix logique!

Jean-François Desormeaux, président  
1-877-736-2375 ou 450-436-2375



#### UN CHANGEMENT IMPORTANT VISANT LES ATTESTATIONS DE CLASSIFICATION REGROUPANT PLUSIEURS IMMEUBLES

Les modifications apportées le 1<sup>er</sup> janvier dernier à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique lient désormais l'attestation de classification à l'immeuble ou à l'ensemble immobilier et non plus à l'exploitant.

Ainsi, selon un document publié dans le site Internet du ministère du Tourisme : « Un exploitant qui ne détenait qu'une seule attestation pour plusieurs immeubles situés à des adresses différentes devra dorénavant présenter une demande [d'attestation de classification] distincte pour chaque immeuble, ensemble immobilier ou ensemble mobilier. »

La CITO a mis en place plusieurs initiatives pour communiquer aux exploitants concernés les détails d'application de cette nouvelle approche.

(Lire à ce sujet le mot du directeur général en pages intérieures.)

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



**Le mot** du directeur général

La Loi modifiant la Loi sur les établissements d'hébergement touristiques et son règlement, en vigueur depuis le 1er janvier 2011, comporte des changements importants pour les exploitants qui détiennent une attestation de classification incluant plusieurs immeubles.

L'attestation étant dorénavant rattachée à l'immeuble ou à l'ensemble immobilier et non plus à l'exploitant, certains d'entre eux devront dorénavant fractionner leur dossier et faire plusieurs demandes d'attestation distinctes. C'est le cas notamment des agences de location de résidences de tourisme pour lesquelles une seule attestation était auparavant délivrée pour plusieurs immeubles situés à des adresses ou dans des villes différentes.

**Une première étape : l'analyse de chaque dossier**

Dans un premier temps, la CITQ doit donc collecter auprès des exploitants toute l'information pertinente lui permettant de bien analyser chaque dossier et de déterminer comment ces nouvelles mesures doivent s'appliquer à chacun.

Voilà pourquoi, au cours des dernières semaines, j'ai personnellement rencontré plusieurs gestionnaires concernés afin de leur expliquer les tenants et les aboutissants des changements apportés à la Loi, et surtout, leur demander leur collaboration.

Tout au long des mois qui viennent, je poursuivrai ces rencontres. Soyez assurés que nous prendrons tous les moyens mis à notre disposition pour informer adéquatement tous les exploitants concernés et les soutenir dans les démarches à entreprendre.

Je fais donc appel à la collaboration de tous et vous invite à entrer en contact avec moi afin d'en savoir davantage sur ces nouvelles mesures qui visent avant tout à offrir aux consommateurs une meilleure information sur la qualité de l'hébergement touristique.

Je vous remercie à l'avance de votre prompt collaboration et vous assure de notre entière disponibilité à bien vous informer.

Michel Rheault

# NOUVELLES CONDITIONS POUR

**E**n vertu de la Loi modifiant la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et son règlement entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier dernier, les exploitants devront dorénavant présenter un certificat de conformité à la réglementation municipale et une preuve d'assurance de responsabilité civile d'au moins 2 millions \$. Que faut-il savoir à ce propos ?

## CERTIFICAT DE CONFORMITÉ À LA RÉGLEMENTATION MUNICIPALE

### QU'EN EST-IL ?

Le certificat de conformité est un document officiel attestant que l'établissement demandeur est conforme à la réglementation municipale d'urbanisme relative aux usages. Sans ce document, aucune attestation de classification ne peut être émise.

### QUI DOIT SE LE PROCURER ?

Tous les exploitants d'un nouvel établissement ou d'un établissement déjà en exploitation doivent obtenir un certificat de conformité.



### À noter

*Les exploitants d'établissements situés sur les terres du domaine de l'État et sur les réserves indiennes ne sont pas tenus de présenter un certificat de conformité.*

### QUAND DOIT-ON LE PRÉSENTER À LA CITQ ?

Les exploitants de nouveaux établissements doivent obtenir ce certificat au moment d'ouvrir leur dossier à la CITQ.

Les exploitants d'établissements déjà en exploitation doivent présenter ce certificat à la CITQ au moment de présenter une nouvelle demande d'attestation quand celle-ci vient à échéance.

### À noter

*Le certificat de conformité peut être présenté une seule fois, sauf si des changements importants sont apportés à l'établissement, telle une augmentation du nombre d'unités d'hébergement ou un changement de catégorie (de gîte à établissement hôtelier, par exemple).*

### COMMENT DOIT-ON PROCÉDER ?

La CITQ expédie à l'exploitant un certificat de conformité où figurent déjà tous les renseignements relatifs à l'établissement et à l'exploitant. L'exploitant valide ces renseignements et fait signer le certificat par le fonctionnaire autorisé par la municipalité, l'arrondissement ou la municipalité régionale de comté (MRC) où est situé l'établissement.

# OBTENIR UNE ATTESTATION DE CLASSIFICATION

Suite de la page 1

## PREUVE D'ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE D'AU MOINS 2 MILLIONS \$

### QU'EN EST-IL?

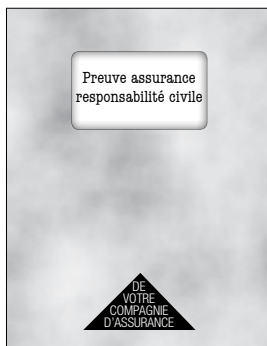
Ce document atteste que l'établissement demandeur possède une assurance de responsabilité civile d'au moins 2 millions \$ par événement couvrant les risques liés à l'exploitation de l'établissement.

### QUI DOIT SE LA PROCURER ?

Tous les exploitants d'un établissement d'hébergement touristique doivent être détenteurs d'une telle assurance durant toute la période de validité de leur attestation.

### QUAND DOIT-ELLE ÊTRE PRÉSENTÉE À LA CITQ ?

À compter du 1<sup>er</sup> mars 2011, tous les exploitants doivent être en mesure de fournir sur demande la preuve qu'ils détiennent une telle assurance.



## COMMENT DOIT-ON PROCÉDER ?

L'exploitant fournit sur demande une copie de la page de la police d'assurance où figurent le nom et les coordonnées de l'exploitant et de son établissement, le nom et les coordonnées de la compagnie d'assurance, le numéro de la police d'assurance et la mention de la couverture de responsabilité civile d'au moins 2 millions \$.

## Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

### Assurance responsabilité civile professionnelle erreurs et omissions

### Assurance responsabilité civile des administrateurs et dirigeants

L'assurance responsabilité civile professionnelle erreurs et omissions et l'assurance responsabilité civile des administrateurs et dirigeants sont moins connues que l'assurance responsabilité civile générale et pourtant elles sont tout aussi essentielles. Par ce fait, les administrateurs d'hébergement devraient connaître ces couvertures d'assurance afin d'être bien protégés en cas de poursuites intentées contre eux. Voici un bref aperçu de ces produits qui peuvent s'appliquer au domaine de l'hébergement.

#### Assurance responsabilité civile professionnelle erreurs et omissions (E et O)

C'est connu, une grande proportion d'établissements offre des services connexes à l'hébergement tels soins de santé naturelle, spa, massages etc. Dans plusieurs cas, les gens y œuvrant sont des travailleurs autonomes. Par leurs actions, ils s'exposent à des poursuites si dans l'exercice de leurs fonctions ils devaient causer un dommage, soit par leurs actes ou encore par leurs conseils. L'assurance responsabilité civile erreurs et omissions intervient dans de telles situations afin de couvrir les frais de défense de même que l'indemnité advenant un jugement de culpabilité par la cour. Plusieurs programmes d'assurance sont offerts à peu de frais pour couvrir individuellement les travailleurs. Pour l'établissement, il est essentiel d'exiger que chaque personne soit assurée ou encore d'en discuter avec son courtier afin de savoir quelle est la meilleure protection qui s'offre à eux. Chez Invesa, nous avons une présence importante chez les massothérapeutes et autres professionnels et nous sommes en mesure de vous conseiller adéquatement.

#### Assurance responsabilité civile des administrateurs et dirigeants (D et O)

L'assurance responsabilité civile des administrateurs et dirigeants protège les décideurs contre d'éventuelles poursuites les atteignant personnellement. Cette couverture peu dispendieuse devrait être prise par tout conseil d'administration et par tous les organismes sans but lucratif. Elle est essentielle notamment dès qu'il y a gestion de biens d'autrui, de sommes d'argent, de contrats de travail, de congédiement ou autres décisions relatives à l'emploi, par exemple tout ce qui concerne le droit du travail. Les jugements entraînant des déboursés sont plutôt rares. Cependant, l'assureur est souvent appelé à défendre les assurés en les protégeant et en assumant les coûts.

Pour ces deux couvertures, il est essentiel de transiger avec un courtier indépendant puisque ces produits ne sont offerts que par des assureurs spécialisés qu'on retrouve dans les cabinets de courtiers.

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



## Nouvelles définitions et nouvelle catégorie d'établissement

(Suite de la page 1)

Parmi les autres nouveautés apportées le 1<sup>er</sup> janvier dernier à Loi sur les établissements d'hébergement touristique et à son règlement, on compte :

- une nouvelle définition de la catégorie « établissements hôteliers » :
  - Établissements où est offert de l'hébergement en chambres, suites ou appartements meublés dotés d'un service d'auto cuisine, incluant des services hôteliers.
- une nouvelle définition de la catégorie « gîtes » :
  - Établissements où est offert de l'hébergement en chambres dans une résidence privée où l'exploitant réside et rend disponible au plus cinq chambres qui reçoivent un maximum de 15 personnes, incluant un service de petit-déjeuner servi sur place, moyennant un prix forfaitaire.
- la création de la catégorie « autres établissements d'hébergement » :
  - Établissements d'hébergement qui ne font partie d'aucune des autres catégories.

Pour en savoir davantage sur les modifications apportées à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique, visitez le [www.tourisme.gouv.qc.ca](http://www.tourisme.gouv.qc.ca).