

Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

La répartition des primes d'assurance

La croyance populaire, voire la perception du public, face aux compagnies d'assurances est peu reluisante, parfois même incriminante. Cependant, il est plutôt rassurant qu'une compagnie d'assurances soit en bonne santé financière car sa capitalisation lui sert à payer les sinistres auxquels elle doit faire face. Tout comme les banques, les assureurs sont soumis à des règles très strictes qui ont pour but de protéger leurs clients. Il serait dramatique de voir un assureur incapable d'indemniser les clients suite à une catastrophe majeure impliquant plusieurs sinistrés. Voyons comment se répartissent les primes payées aux assureurs généralistes.

Les sinistres

En 2010, le ratio des sinistres a varié selon l'assureur entre 62 % et 72 %. Ainsi, pour chaque dollar, l'assureur a retourné en indemnité entre 0,62 \$ et 0,72 \$ aux sinistrés.

Les frais

Au cours de cette année, le ratio de frais a varié entre 25 % et 32 %. Ces frais incluent les frais généraux de l'assureur et aussi la portion de rémunération au courtier ou à l'agent. Plus un assureur œuvre dans le secteur commercial, plus les frais seront élevés, en raison principalement des coûts des ressources humaines.

La combinaison de ces deux sources de dépenses, appelées taux combiné, a été de 97,12 % pour l'année 2010, ce qui dégage un maigre profit pour l'ensemble de l'industrie au Canada de 2,88 %. En 2009, le taux combiné se chiffrait à 99,05 %.

Ces résultats démontrent qu'il existe peu de latitude en matière de tarifs. Il est donc important de faire attention aux offres sous-tarifées. Devant la difficulté de réduire drastiquement ses frais, l'assureur peut chercher à économiser sur les réclamations en soustrayant ou en limitant des couvertures, diminuant ainsi ses déboursés. Le courtier indépendant possède une variété de produits et demeure de loin le meilleur conseiller pour vos assurances.

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



Réponses à vos questions :

Est-ce qu'il existe un moyen de signaler les personnes qui font de la location touristique sans posséder d'attestation de classification ?

Oui... il suffit pour cela d'écrire au ministère du Tourisme en prenant soin de donner l'adresse exacte de l'établissement loué sans attestation et, si possible, le nom et les coordonnées de la personne qui exploite cet établissement. Les signalements doivent être adressés par courriel à etablissements.touristiques@tourisme.gouv.qc.ca ou par courrier à la Direction de l'accueil et de l'hébergement touristiques, 900, boul. René-Lévesque Est, bureau 400, Québec (Québec) G1R 2B5,

Veiller au respect de la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* est une prérogative du ministère du Tourisme et non de la CITQ.

Est-ce qu'un établissement d'hébergement touristique peut refuser d'accueillir une personne accompagnée d'un chien-guide dressé par la Fondation MIRA ?

Non... La Fondation MIRA cite à ce propos la Charte des droits et libertés qui stipule que « Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race...le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap... Nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès ... aux lieux publics, tels les établissements commerciaux, hôtels ...et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles».

Pour en savoir davantage à ce propos, visitez le www.mira.ca.



J.E. S'intéresse à la classification hôtelière

Visitez le www.citq.info/media et visionnez un très instructif reportage de l'émission J.E. sur les imperfections du système de classification hôtelier dans certaines destinations soleil prisées des Québécois. On y fait mention de la fiabilité du système de classification en vigueur au Québec.

info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 9 > NUMÉRO 2 > MARS 2012

LA MALPROPRETÉ

Au premier rang des plaintes des consommateurs

Tout au long de l'année, la CITO reçoit plusieurs dizaines de plaintes de consommateurs mécontents de leur séjour dans l'un des établissements d'hébergement touristique du Québec. En 2011, la CITO a traité 81 plaintes et la malpropreté a continué de figurer au sommet des motifs de mécontentement.

Voir le tableau des plaintes en pages intérieures.

LE PROGRAMME D'APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL (PAMT)

- Préposé à l'entretien ménager
- Cuisinier
- Serveur (bientôt disponible)

QU'EST-CE QUE LE PAMT ?

C'est un mode d'apprentissage qui permet à un ou à plusieurs de vos employés (apprentis) de développer et de consolider leurs compétences, sous la supervision d'une personne expérimentée de votre entreprise (compagnon) qui transmet son savoir-faire à partir d'une norme professionnelle.

Avec le PAMT

- l'employé a accès à un certificat de qualification professionnelle
- l'employeur bénéficie de crédits d'impôt pour former la relève

INFORMATION

Emploi-Québec
Visitez emploi.quebec.net
ou contactez votre Centre local d'emploi

Commission
des partenaires
du marché du travail

Québec

CQRHT
450-651-1099
www.cqrht.qc.ca

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

Bilan de dix ans de classification officielle

En janvier dernier, alors que prenait fin sa 5^e tournée de classification depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* en 2001, la CITO a fait le bilan de dix ans de classification officielle.

Réalisées dans près de 6000 établissements d'hébergement touristique partout au Québec, ces tournées révèlent notamment :

- une hausse de la proportion des établissements de classement supérieur dans les catégories établissements hôteliers et gîtes,
- une augmentation ou une diminution du nombre d'établissements dans plusieurs catégories.

Consultez les pages intérieures pour en savoir davantage.



LA CITO OBTIENT UN MANDAT D'HÔTELLERIE CHAMPÊTRE

La CITO et Hôtellerie champêtre ont conclu récemment une entente en vertu de laquelle la CITO sera invitée à collaborer à la mise à jour et au respect des normes et standards en vigueur à Hôtellerie Champêtre. La CITO est fière de contribuer au succès de ce label québécois qui fait la promotion de l'hébergement de charme de qualité.



Le mot du directeur général

C'est avec fierté que la CITOQ a fait récemment le bilan de dix ans de classification obligatoire. Au cours de ces années, nous avons effectué et traité plus de 30 000 visites de classification dans près de 6 000 établissements partout au Québec.

Tout au long de ces tournées, auxquelles il m'est arrivé fréquemment de prendre part, nous avons pu constater chez la majorité des exploitants une grande satisfaction à l'égard du travail effectué par la CITOQ. À preuve, en dix ans de classification, un seul exploitant a interjeté appel de son classement et un jury indépendant a confirmé le classement qui lui avait été attribué par la CITOQ.

Ce parcours sans faute vient récompenser les immenses efforts que nous avons consentis au cours de ces années pour offrir un service de qualité et demeurer à l'écoute du milieu, tant des consommateurs que des exploitants. Suite à de vastes consultations, nous avons conçu et mis régulièrement à jour des grilles de classification qui sont appliquées avec rigueur et professionnalisme par des classificateurs chevronnés.

Nous avons également mis sur pied une panoplie de services à valeur ajoutée qui vont bien au-delà du classement des établissements. Chaque jour, notre personnel répond aux questions des exploitants et met à la disposition de ceux qui désirent améliorer le résultat de classification de leur établissement des services d'aide inédits qui ont fait leur preuve. Bon an mal, ce sont plus de 250 exploitants qui font appel à notre service de lettres de détails et plus de 50 autres qui bénéficient de notre service de scénarisation.

La qualité de notre service et notre approche d'aide nous ont par ailleurs valu la confiance d'une clientèle de plus en plus variée. La CITOQ compte désormais parmi ses clients le ministère du Tourisme pour la classification de l'hébergement touristique, l'Association maritime du Québec pour la classification des marinas et la certification *Éco-marina*, l'Association des terrains de golf du Québec pour la classification des terrains de golf, l'Association des hôteliers du Québec pour la reconnaissance *RéserVert*, l'Association des hôtels du Canada pour la certification *Clé Verte*, Vélo Québec pour la certification *Bienvenue cyclistes!* et Hôtellerie champêtre.

D'autres projets sont présentement sur notre table de travail et pourraient être annoncés dans un avenir plus ou moins rapproché. Nous entrevoyons donc l'avenir avec confiance et profitons de l'occasion pour remercier tous ceux et celles qui de près ou de loin contribuent chaque jour au succès de la CITOQ.

M. Rheault
Michel Rheault

BILAN DE DIX ANS

Hausse d'effectifs aux niveaux supérieurs

Entre janvier 2004, fin de la 1^{re} tournée de classification, et janvier 2012, fin de la dernière tournée, la proportion des établissements hôteliers classés 4 étoiles et plus est passée de 10 % à 14 % et celle des gîtes classés 4 soleils et plus est passée de 29 % à 39 %.

Les changements apportés en 2009 à l'échelle de classification des autres catégories d'établissements classifiés par la CITOQ ne permettent pas d'établir une telle comparaison. On se rappellera qu'avant cette date, ces catégories étaient classées sur des échelles de 0 à 3 étoiles ou de 0 à 4 étoiles.

Nouvelle catégorie d'établissement

De plus, suite aux modifications à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique qui sont entrées en vigueur en janvier 2011, la catégorie « Autres établissements d'hébergement » a vu le jour. Regroupant les établissements offrant peu ou pas de services hôteliers ou qui n'appartiennent à aucune des autres catégories définies par le Règlement, cette catégorie comptait 14 établissements en date du 18 janvier 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
- Petits appareils électroménagers
- Literie et serviettes
- Emballage alimentaire jetable
- Commodités d'usage
- 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.



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

unisource®
www.unisource.ca
www.unisourcevert.ca

DE CLASSIFICATION OFFICIELLE

ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE EN EXPLOITATION AU QUÉBEC CLASSIFIÉS PAR LA CITQ

| CATÉGORIES | NIVEAUX DE CLASSEMENT (soleils pour les gîtes, étoiles pour toutes les autres catégories) | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|---|-----|-----|------|-----|----|-----------------------|-----------------------|--------------|
| | EC* | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Total Janvier 2012 | Total Janvier 2004 | Variation |
| Établissements hôteliers | 44 | 8 | 251 | 716 | 538 | 232 | 18 | 1807 | 1964 | - 157 |
| Gîtes | 50 | 0 | 1 | 96 | 681 | 482 | 16 | 1326 | 1607 | - 281 |
| Résidences de tourisme | 173 | 0 | 49 | 289 | 1249 | 600 | 9 | 2369 | 1361 | + 1008 |
| Centres de vacances | 0 | 0 | 8 | 37 | 110 | 70 | 3 | 228 | 259 | - 31 |
| Auberges de jeunesse | 2 | 0 | 1 | 14 | 28 | 15 | 0 | 60 | 44 | + 16 |
| Établissements d'enseignement | 1 | 0 | 0 | 3 | 17 | 9 | 0 | 30 | 29 | + 1 |
| Villages d'accueil | 2 | 0 | 0 | 1 | 5 | 3 | 0 | 11 | 13 | - 2 |
| Autres établissements d'hébergement | 4 | 0 | 3 | 7 | 0 | 0 | 0 | 14 | -- | + 14** |
| Total | | | | | | | | 5845 | 5277 | + 568 |

Source : Banque de données du ministère du Tourisme du 18 janvier 2012

* En attente de classification ** Catégorie créée en 2011

Croissance et décroissance du nombre d'établissements

Comme le démontre le tableau ci-dessus, on a pu observer également une croissance marquée de la catégorie résidences de tourisme et une baisse dans plusieurs autres catégories. À noter toutefois que

malgré la baisse du nombre d'établissements hôteliers, le nombre d'unités en location dans cette catégorie d'établissements est demeuré relativement stable. On en comptait en janvier 2004 près de 73 400, comparativement à près de 73 900 en janvier 2012.

La malpropreté, au premier rang des plaintes des consommateurs

Qu'elle soit reçue à la CITQ ou à tout autre organisme, toute plainte d'un consommateur est d'abord traitée par l'Association québécoise de l'industrie touristique (AQIT). C'est cet organisme qui se charge de répondre au consommateur et d'expédier à l'établissement visé une copie de la plainte et de la réponse faite au consommateur.

Si l'un des motifs de la plainte est relié aux critères de classification, la CITQ écrit à son tour à l'exploitant pour lui signaler qu'elle apportera une attention particulière aux critères faisant l'objet de la plainte.

PLAINTES TRAITÉES PAR LA CITQ EN 2011

Motifs de mécontentement

| | |
|--|-------------|
| - propreté et entretien | 54 mentions |
| - classement | 21 mentions |
| - service à la clientèle | 19 mentions |
| - publicité trompeuse | 17 mentions |
| - sécurité | 15 mentions |
| - restauration (2) et petit-déjeuner (11) | 13 mentions |
| - services et commodités | 11 mentions |
| - prix | 9 mentions |
| - punaises de lit et insectes | 6 mentions |
| - salles de bains partagées ou décloisonnées | 1 mention |

Catégories d'établissements d'hébergement touchés

| | |
|-------------------------------|-------------|
| Établissements hôteliers | 46 plaintes |
| Résidences de tourisme | 18 plaintes |
| Gîtes | 12 plaintes |
| Centres de vacances | 2 plaintes |
| Établissements d'enseignement | 2 plaintes |
| Auberges de jeunesse | 1 plainte |

RABAIS

pour les établissements classifiés par la CITQ

(EXCLUSIF chez JA Lemieux)

ASSURANCE pour les hébergements loués à court terme:
Programme unique offrant des protections sur mesure

JA Lemieux

ASSURANCES & SERVICES FINANCIERS

1-888-833-2266

www.jassuretout.ca