



**LEADER DANS L'EST DU QUÉBEC**  
Des prix défiant toute concurrence



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

**Livraison gratuite à travers le Québec**  
**Achats sur place**

\* Sous certaines conditions

1.877.688.0889

1105 Vincent Massey, Québec G1N 1N2

**www.paratex.ca**

## Réponses à vos questions :

### Y a-t-il une trousse de secourisme conforme aux normes de la CITQ ?

*Non* - Plusieurs exploitants nous ont signalé récemment que des vendeurs leur ont offert des trousse conformes aux normes de la CITQ. La CITQ rappelle qu'elle n'endosse aucune trousse en particulier, mais elle recommande toutefois que celle-ci contienne certains articles décrits en annexe des guides de classification propres à chaque catégorie d'établissement qu'elle classe. L'absence d'une trousse de secourisme entraîne une baisse du résultat de classification.

On peut consulter les guides de classification dans la zone réservée aux exploitants du [www.citq.info](http://www.citq.info).

### Est-ce que les sommiers sont nécessaires avec tous les types de matelas ?

*Oui* - Selon les spécialistes consultés par la CITQ, le sommier est une structure qui offre un excellent soutien, prolonge de près de 5 ans la durée de vie du matelas et permet à ce dernier de respirer. Plusieurs types de sommiers sont offerts sur le marché. Les classificateurs de la CITQ reçoivent la formation qui leur permet d'évaluer lesquels sont adéquats. L'absence de sommier entraîne une baisse du résultat de la classification.

## Bilan de la première tournée de classification des golfs

La CITQ a réalisé cette année sa première tournée de classification de terrains de golf du Québec pour le compte de l'Association des terrains de golf du Québec (ATGQ). 33 terrains arborent désormais les étoiles de la classification dans dix

régions touristiques du Québec. Deux d'entre eux ont obtenu la cote de 5 étoiles, 26 ont obtenu la cote de 4 étoiles et 5 ont obtenu la cote de 3 étoiles.

Élaborée par la CITQ en concer-

tation avec des représentants de l'industrie, la grille de classification des terrains de golf repose sur 168 critères regroupés sous quatre sections : le terrain, les services et équipements, les pavillons et le développement durable.



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

CITQ

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](http://www.citq.info) [info@citq.qc.ca](mailto:info@citq.qc.ca)

Envoi poste publication 40026257

DÉPÔT LÉGAL

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA, 2011  
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2011  
ISSN-1710-2405 (IMPRIMÉ) ISSN-1715-2496 (EN LIGNE)

# info CITO

Corporation de l'industrie touristique du Québec

VOLUME 9 > NUMÉRO 1 > DÉCEMBRE 2011

## La mise à jour des renseignements sur les établissements, une opération verte

Chaque année, la CITQ doit s'adresser aux exploitants afin qu'ils mettent à jour les renseignements sur leur établissement (coor-

données, nombre d'unités, période d'ouverture, mode de paiement, etc.). En 2011, pour la deuxième année consécutive, tous ceux qui disposaient d'une adresse courriel ont été invités à le faire directement par Internet.

Rappelons que la mise à jour par Internet est rendue possible grâce au partenariat avec [bonjourque.com](http://bonjourque.com), site touristique officiel du Québec.



Plus de 2000 exploitants ont opté pour cette méthode qui a permis d'épargner plus de 33 000 feuilles format de lettre et plus de 10 000 enveloppes, sans compter une économie substantielle en frais postaux pour la CITQ et pour l'exploitant.

Ce partenariat permet également à tous les exploitants qui le désirent d'afficher gratuitement sur ce site un court texte descriptif et des photos de leur établissement ainsi qu'une brochure, un bon de réduction et un lien vidéo.

## NOUVELLE SIGNALISATION RÉSERVERT

L'Association des hôteliers du Québec (AHQ) a annoncé récemment qu'un nouveau certificat *RéserVert* est maintenant offert aux établissements certifiés. Imprimé sur un papier fait à la main à la Papeterie Saint-Gilles de Charlevoix, ce nouveau certificat vise à accroître la visibilité du programme.

Lancé à l'initiative de l'AHQ, le programme de reconnaissance en développement durable *RéserVert* permet aux établissements d'hébergement touristique d'intégrer plus de 140 actions concrètes dans une dizaine

de secteurs d'activités. La CITQ effectue à tous les deux ans les visites de vérification des établissements agréés *RéserVert* en même temps que la visite de classification.

Les établissements certifiés *RéserVert* sont invités à apposer leur nouveau certificat bien en vue à la réception. Expédié automatiquement lors du renouvellement de la certification, le nouveau certificat peut également être obtenu en contactant Xavier Gret au 514 448-6215, poste 2 ou à [xgret@hoteliersquebec.org](mailto:xgret@hoteliersquebec.org).



Le nouveau certificat *RéserVert* est imprimé sur un papier fait à la main à la Papeterie Saint-Gilles de Charlevoix.

Association des  
Hôteliers du Québec

Congrès 2012  
[www.hoteliersquebec.org](http://www.hoteliersquebec.org)

6 FÉVRIER  
Manoir St-Castin

Lac Beauport

info CITO



**Le mot** du président

La nouvelle année approche à grands pas. Aussi, j'aimerais souhaiter à tous une heureuse période des fêtes ainsi qu'une bonne et prospère année 2012. Et, comme le veut la tradition, j'aimerais également souligner le travail accompli par la CITOQ au cours de l'année qui s'achève.

En 2011, comme à chaque année, la CITOQ a réalisé avec succès les divers mandats qui lui sont confiés par une clientèle de plus en plus diversifiée. La Corporation a effectué au cours de cette année sa première tournée de classification de terrains de golf du Québec. Elle a en outre obtenu un nouveau mandat pour la vérification des établissements *Bienvenue Cyclistes!* Du côté de l'hébergement touristique, la CITOQ a su gérer avec efficacité l'application de nouvelles conditions d'obtention d'une attestation de classification, introduites par le gouvernement du Québec en début d'année.

Après des mois de consultation, la Corporation a également soumis en juin 2011 à la ministre du Tourisme du Québec divers changements à apporter à la classification des établissements hôteliers. En droite ligne avec ce qui se pratique dans la plupart des programmes de classification, ces recommandations visent avant tout à favoriser la qualité de l'hébergement touristique. Cet enjeu essentiel a d'ailleurs été identifié par les experts du Comité performance chargés de conseiller la ministre sur l'avenir de l'industrie touristique québécoise. Aussi, nous espérons vivement que nos recommandations seront reçues favorablement par la Ministre.

De telles réalisations n'auraient pu être possible sans la confiance de nos clients et de nos partenaires, l'engagement des mes collègues du conseil, le professionnalisme de l'équipe de la CITOQ et la collaboration des exploitants. À tous et chacun, je réitère donc mes plus sincères remerciements et mes meilleurs vœux pour l'année 2012.

Le président,

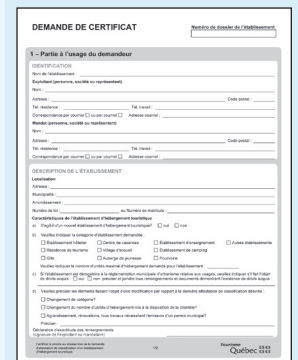
Kamal Shah

# NOUVELLES CONDITIONS D'UNE ATTESTATION

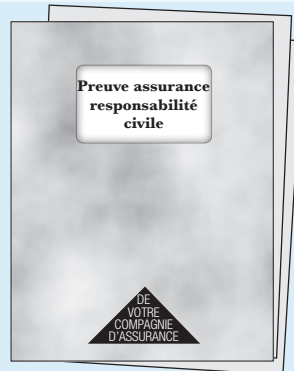
Les modifications à la Loi et au Règlement sur les établissements en vigueur en janvier dernier ont introduit de nouvelles conditions de classification. Qu'en est-il ?

Lorsque votre attestation *va arriver à échéance et que votre établissement devra être visité à nouveau*, vous recevrez une lettre de la CITOQ vous demandant notamment de :

- valider les renseignements sur l'établissement qui sont inscrits sur le certificat de conformité à la réglementation municipale relative aux usages que la CITOQ vous aura fait parvenir ;
- faire remplir et signer ce document par le fonctionnaire autorisé de votre municipalité, votre MRC ou votre arrondissement. ➤
- produire une preuve d'assurance de responsabilité civile d'au moins 2 millions \$ par événement couvrant les risques liés à l'exploitation de votre établissement. ▼

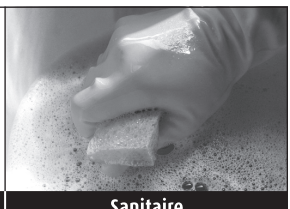
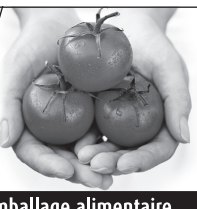


Le certificat de conformité doit être produit une seule fois, sauf si des changements importants sont apportés à l'établissement, telle une augmentation du nombre d'unités d'hébergement ou un changement de catégorie (de gîte à établissement hôtelier, par exemple).



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 \$ doivent figurer sur la preuve d'assurance expédiée à la CITOQ.

**Carrousel**  
Emballage alimentaire et industriel  
Machinerie d'emballage et service technique  
www.carrousel.ca



# ONS D'OBTENTION DE CLASSIFICATION

établissements d'hébergement touristique entrées  
elles conditions pour obtenir une attestation de

## LA CITQ FAIT APPEL À VOTRE COLLABORATION

Sans le certificat de conformité à la réglementation municipale et la preuve d'assurance responsabilité civile, la CITQ ne pourra vous transmettre votre nouvelle attestation de classification qui tient lieu de permis d'exploiter. La CITQ vous invite donc à lui retourner promptement ces documents.

Pour en savoir davantage, écrivez-nous à [info@citq.qc.ca](mailto:info@citq.qc.ca) ou téléphonez au 450 679-3737 ou 1 866 499-0550.



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](http://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 • chanoirs de chasseurs • produits d'entretien des planchers • papier copie • piles

## Assurances

TEXTE PUBLICITAIRE

## Conseils importants pour un règlement de sinistre juste et harmonieux

### Établir un lien de confiance avec l'ajusteur

Le rôle de l'assureur est d'indemniser l'assuré pour la perte qu'il a subie afin de remettre celui-ci dans les mêmes conditions qu'avant le sinistre. L'expérience démontre cependant que près d'une réclamation sur trois comporte un élément de fraude. Voilà pourquoi les premiers contacts avec l'ajusteur impliqueront des points de vérification qui peuvent à l'occasion déranger l'assuré. Il importe toutefois qu'une relation de confiance s'établisse entre l'assureur et l'assuré afin de favoriser un déroulement harmonieux du processus de réclamation.

### Collaborer avec l'ajusteur

Pour y arriver, l'assuré doit notamment dresser soigneusement une liste des items faisant l'objet de la réclamation. Collaborer avec l'assureur consiste aussi à donner suite à ses demandes d'information et à retourner ses appels. Si vous transigez avec un courtier, celui-ci doit s'impliquer de façon importante, il deviendra votre allié et votre référence en cas de doute.

### Éviter le piège de fausser votre déclaration de sinistre

Il est risqué d'ajouter des items à sa réclamation malgré la tentation et les incitatifs des connaissances. Gonfler une réclamation peut provoquer la nullité de l'indemnisation et ainsi créer des préjudices à long terme. L'expérience des ajusteurs, combinée à quelques trucs et questions, leur permet de valider l'information et détecter rapidement des éléments de fraude.

### Détenir des pièces justificatives

Quant aux pièces justificatives, une distinction est à faire selon que le contrat soit de type habitation ou commerciale. En assurance des entreprises, les pièces justificatives, telles que factures, états financiers ou tout autre document sont essentielles au règlement. En assurance des particuliers, le tout reposera sur la bonne foi, mais les photos, factures, inventaires, etc., faciliteront grandement le règlement du sinistre.

### Prévenir

Dresser un inventaire, conserver sur support informatique des images de vos items de valeur tels que bijoux, œuvres d'art, antiquités et tout autre article ayant à vos yeux une importance considérable est un excellent moyen de faciliter les réclamations. De plus, connaître les limitations de votre contrat d'assurance, discuter avec votre courtier de son rôle en cas de sinistre ne prendront que quelques minutes de votre temps et faciliteront également le règlement d'un sinistre.

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

