

## Arrêtés ministériels

---

**A.M., 2013**

### Arrêté du ministre délégué au Tourisme

CONCERNANT l'approbation des critères de classification des établissements d'hébergement touristique de la catégorie « établissements hôteliers »

LE MINISTRE DÉLÉGUÉ AU TOURISME,

CONSIDÉRANT que le premier alinéa de l'article 7 de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (chapitre E-14.2) prévoit que la classification d'un établissement d'hébergement touristique est faite par l'organisme reconnu par le ministre pour agir à cette fin, dans le cadre d'une entente qui fixe les conditions que cet organisme doit respecter ainsi que les responsabilités qu'il doit assumer;

CONSIDÉRANT que le troisième alinéa de l'article 7 de cette loi prévoit que la classification s'effectue dans le cadre des catégories d'établissements d'hébergement touristique déterminées par règlement du gouvernement;

CONSIDÉRANT que l'article 7 du Règlement sur les établissements d'hébergement touristique (chapitre E-14.2, r. 1) détermine les catégories d'établissements d'hébergement touristique, dont notamment, au paragraphe 1, la catégorie « établissements hôteliers »;

CONSIDÉRANT que le deuxième alinéa de l'article 7 de cette loi prévoit que l'organisme établit, sur approbation du ministre, les critères de classification des établissements d'hébergement touristique ainsi que les frais, payables par le demandeur, qu'une telle classification comporte;

CONSIDÉRANT que le ministre a approuvé, par ses arrêtés ministériels n<sup>o</sup> 2001-01 du 7 décembre 2001 et n<sup>o</sup> 2007-01 du 7 octobre 2007, les critères de classification des établissements d'hébergement touristique de la catégorie « établissements hôteliers » établis par la Corporation de l'industrie touristique du Québec, et ses modifications;

CONSIDÉRANT que le ministre a reconnu la Corporation de l'industrie touristique du Québec, conformément à la loi et dans le cadre de l'Entente concernant la délégation de l'exercice de certains pouvoirs en vertu de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique conclue le 18 mars 2009 et modifiée par trois avenants conclus les 9 juillet 2010, 25 mai 2011 et 27 mars 2012, pour effectuer la classification des établissements d'hébergement touristique et notamment celle de la catégorie « établissements hôteliers »;

CONSIDÉRANT que la Corporation de l'industrie touristique du Québec a établi, par résolution du 25 mars 2011 du conseil d'administration, les critères de classification des établissements d'hébergement touristique de la catégorie « établissements hôteliers »;

CONSIDÉRANT qu'il y a lieu d'approuver les critères de classification établis par la Corporation de l'industrie touristique du Québec pour cette catégorie d'établissements d'hébergement touristique;

ARRÊTE CE QUI SUIT:

Sont approuvés les critères de classification des établissements d'hébergement touristique de la catégorie « établissements hôteliers » établis par la Corporation de l'industrie touristique du Québec, dans le document intitulé « Établissements hôteliers, Édition 2012, Guide de classification », lequel est joint au présent arrêté ministériel.

*Le ministre délégué au Tourisme,  
pour le ministre des Finances et de l'Économie*  
PASCAL BÉRUBÉ

---

### Avis d'approbation

Loi sur les établissements d'hébergement touristique (chapitre E-14.2)

#### Établissements d'hébergement touristique — Critères de classification

Prenez avis, conformément à l'article 7 de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (chapitre E-14.2), que la ministre du Tourisme a approuvé, par l'arrêté ministériel n<sup>o</sup> AM 0001-2013 du 13 février 2013, dont le texte est reproduit ci-après, les critères de classification, établis par la Corporation de l'industrie touristique du Québec, pour la catégorie d'établissements d'hébergement touristique « autres établissements d'hébergement ».

Ces critères de classification sont publiés sur le site Web ([www.tourisme.gouv.qc.ca](http://www.tourisme.gouv.qc.ca)) et peuvent être obtenus sur demande en s'adressant à la directrice de l'accueil et de l'hébergement touristiques, madame Suzanne Asselin, dont l'adresse et le numéro de téléphone sont les suivants :

Direction de l'accueil et de l'hébergement touristiques  
Bureau 400  
900, boulevard René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 2B5  
Téléphone : 418 643-5959  
1 800 463-5009

*La ministre délégué au Tourisme,*  
PASCAL BÉRUBÉ

---

# ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS Critères d'évaluation

Édition 2012



CITQ

Corporation de  
l'industrie touristique  
du Québec

[www.citq.info](http://www.citq.info)

# PRINCIPES GÉNÉRAUX

## La classification : la somme de plusieurs parties

La classification est la somme pondérée des résultats obtenus dans chacune des sections de l'évaluation. Chaque section n'a pas le même poids dans le résultat final et le niveau obtenu dans une section peut différer de celui obtenu dans le résultat global.

## Le poids relatif de chaque partie

Comme le montre ce tableau, chacune des sections de l'évaluation d'un établissement hôtelier a un poids différent sur le résultat global de sa classification. Les Chambres et les Salles de bains revêtent une importance particulière.

<i>Sections</i>	<i>Pourcentage de l'évaluation globale</i>
Chambres	40 %
Salles de bains	20 %
Autres sections	40 %

## L'évaluation des chambres et des salles de bains

Le résultat obtenu dans les sections « Chambres » et « Salles de bains » correspond à la moyenne des résultats obtenus dans chaque groupe de chambres et de salles de bains visité. Cette évaluation est faite sur la base d'un échantillonnage prédéterminé et représentatif de chaque groupe de chambres et de salles de bains de l'établissement.

Dans le cas d'un établissement offrant des salles de bains partagées, le résultat de la section « Salles de bains » est de plus soumis à un ratio. Ce dernier se calcule en divisant le nombre total de salles de bains (partagées et privées) par le nombre total de chambres.

## L'importance de l'état des éléments

L'état des éléments classifiés revêt une importance particulière dans le classement d'un établissement. Le degré de propreté et de maintenance de ces éléments fait partie intégrante de l'évaluation. La notation de l'état correspond à 30 % de l'évaluation totale d'un établissement hôtelier.

## Le principe d'équivalence

Les matériaux, produits et services qui ne sont pas mentionnés dans ce guide ou encore inconnus en raison de l'évolution rapide du marché sont traités comme des équivalences. Un programme de formation continue permet aux classificateurs de la CITQ de demeurer à la fine pointe de l'industrie et d'appliquer avec rigueur ce principe d'équivalence

**Le résultat de la classification****5 étoiles**

Autre établissement d'hébergement de confort exceptionnel doté d'un aménagement haut de gamme et qui offre une multitude de services et de commodités.

**4 étoiles**

Autre établissement d'hébergement de confort supérieur, doté d'un aménagement de qualité remarquable et qui offre un éventail de services et de commodités.

**3 étoiles**

Autre établissement d'hébergement très confortable, doté d'un aménagement d'une qualité appréciable et qui offre plusieurs services et commodités.

**2 étoiles**

Autre établissement d'hébergement de bon confort, doté d'un aménagement de bonne qualité, qui fournit quelques services et commodités.

**1 étoile**

Autre établissement d'hébergement au confort élémentaire, dont l'aménagement et les services sont conformes aux normes de qualité.

**0 étoile**

Autre établissement d'hébergement dont l'aménagement respecte les normes minimales de classification.

## CRITÈRES D'ÉVALUATION

### SECTION 1 : LES CHAMBRES

#### LE LIT

Type de lit  
Literie  
Couvre-lit

#### L'AMEUBLEMENT

Meuble de lit  
Tables de chevet  
Meuble de rangement  
Bureau de travail  
Chaise de travail  
Sièges  
Qualité de l'ameublement

#### LES AUTRES ÉLÉMENTS

Superficie minimale  
Murs  
Plancher  
Chauffage  
Climatisation  
Appareils de téléphone  
Service Internet  
Appareils électroniques  
Verrouillage des portes  
Parures de fenêtre  
Penderie ou armoire  
Cintres  
Porte-bagages  
Appareils d'éclairage

#### L'ÉTAT DE LA CHAMBRE

État de la literie  
État du couvre-lit  
État du matelas et du sommier  
État du meuble de lit  
État des tables de chevet  
État des meubles de rangement  
État du bureau de travail  
État de la chaise de travail  
État des sièges  
État de la penderie ou de l'armoire  
État des murs  
État du plancher

État du plafond  
État des appareils de chauffage  
État des appareils de climatisation  
État des appareils téléphoniques, électroniques et électriques  
État des appareils d'éclairage  
État des parures de fenêtre  
État des éléments décoratifs  
Services et installations complémentaires  
Éléments de démerite

## **SECTION 2 : LES SALLES DE BAINS**

Superficie minimale  
Appareils sanitaires  
Comptoir et rangement  
Linge de toilette  
Qualité du linge de toilette  
Produits de toilette  
Murs  
Plancher  
Tour de la douche  
Rideau de douche  
Chauffage  
Appareils d'éclairage  
Miroir

### **L'ÉTAT DES SALLES DE BAINS**

État du cabinet d'aisances (toilette)  
État du lavabo  
État de la baignoire ou de la douche  
État du rideau ou de la porte de douche  
État du linge de toilette  
État des murs  
État du plancher  
État du plafond  
État des appareils d'éclairage  
État des accessoires  
Services et installations complémentaires  
Éléments de démerite

## **SECTION 3 : LA RESTAURATION**

Ouverture des restaurants  
Type de petits-déjeuners  
Personnel  
Salle à manger principale  
Mise en place  
Service aux chambres

**L'ÉTAT DES RESTAURANTS ET DES SALLES À MANGER**

État de la mise en place  
État du mobilier  
État des appareils d'éclairage  
État des murs  
État du plancher  
État du plafond

**SECTION 4 : LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS**

Salles de réunion ou de banquet  
Hall d'entrée  
Réception  
Aires de détente  
Bar  
Consigne à bagages  
Téléphone  
Accès aux services et aux autres chambres  
Commerces  
Centre d'affaires  
Service de glaçons

**L'ÉTAT DES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS**

État des salles de réunion ou de banquet  
État du hall d'entrée et de la réception  
État des aires de détente  
État du bar  
État des corridors et des aires communes  
État des toilettes publiques  
Éléments de démerite

**SECTION 5 : L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE**

Entrée principale  
Bâtiment  
Aménagement paysager : éléments horticoles et construits  
Aménagement paysager : mise en valeur du potentiel exploitable  
Stationnement

**L'ÉTAT DE L'EXTÉRIEUR DE L'ÉDIFICE**

État du bâtiment  
État des enseignes  
État de l'aménagement paysager  
État de l'entrée principale  
État du stationnement et des voies d'accès  
Éléments de démerite

**SECTION 6 : LES SERVICES, LES ACTIVITÉS ET LES INSTALLATIONS SUR LES LIEUX**

Services

Activités

Installations

**SECTION 7 : LE TOURISME DURABLE**

Tourisme durable

**ANNEXE**

Annexe A : Trousse de premiers soins