Document généré le 15 juil. 2025 18:10

Téoros
Revue de recherche en tourisme

La classification de l'hébergement touristique
Un outil essentiel à la qualité du produit

Michel Rheault

Volume 23, numéro 2, été 2004

La qualité en tourisme

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1071306ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1071306ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (imprimé)
1923-2705 (numérique)

Découvrir la revue

Citer cet article

Rheault, M. (2004). La classification de l'hébergement touristique : un outil essentiel à la qualité du produit. *Téoros*, *23*(2), 38–41. https://doi.org/10.7202/1071306ar

Tous droits réservés © Université du Québec à Montréal, 2004

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

La classification de l'hébergement touristique

Un outil essentiel à la qualité du produit

Michel Rheault

Parmi les nombreuses initiatives liées à la qualité du produit touristique, la classification demeure encore l'une des plus répandues et, surtout, une source d'information incomparable. Bien qu'elle ait été étendue aussi aux sites et aux attraits touristiques (notamment en France où les fameux *Guides verts Michelin* ont ainsi gagné leur notoriété), règle générale, la classification a jusqu'ici surtout servi à faire la typologie des établissements d'hébergement et des restaurants dont elle mesure la qualité dans son sens le plus large : disponibilité des services et qualité de l'offre.

Nous tenterons ici de montrer comment le programme de classification de l'hébergement touristique mis en place au Québec, même s'il ne mesure pas la qualité de la prestation de service, est, d'une part, un premier jalon important d'un programme qualité et, d'autre part, un incitatif efficace en faveur de l'amélioration du produit d'hébergement.

Le Québec, nouveau laboratoire de classification

Au Québec, le premier véritable effort de classification concerté à l'échelle du territoire remonte à une dizaine d'années. Les associations hôtelières régionales ou provinciales regroupées au sein de la Corporation des services aux établissements touristiques québécois (CSETQ) entreprennent alors d'adapter au Québec le programme de classification volontaire Canada Select, qui ne suscite toutefois pas l'engouement anticipé. Malgré tout, cette première tentative de classification met en relief l'intérêt du milieu de l'hébergement touristique québécois pour un encadrement efficace de ses membres et, surtout, son souci d'améliorer l'information et la satisfaction des voyageurs.

En 1998, la même CSETQ se voit confiée la réalisation d'une classification volontaire des établissements hôteliers par le ministère du Tourisme du Québec. Le succès de cette seconde opération de classification suscite l'adhésion de 85 % des exploitants d'établissements hôteliers du Québec et mène à une deuxième opération auprès des gîtes, à laquelle 93 % des exploitants répondent positivement. L'idée d'une classification exhaustive auprès de toutes les catégories d'établissements d'hébergement commence alors à germer dans le milieu touristique québécois.

Cette volonté de l'industrie connaît elle-même son aboutissement en 2000 avec l'adoption de la nouvelle *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* (L.R.Q., c. E-14.2, entrée en vigueur le 1er décembre 2001) qui vise la classification obligatoire de neuf catégories d'établissements. À l'automne 2001, la Corporation de l'industrie touristique du Québec (CITQ) – nouveau nom de la CSETQ) – reçoit le mandat de classifier sept des catégories définies par le *Règlement sur les établissements d'hébergement touristique* (L.R.Q., c. E-14.2, r.1), soit les établissements hôteliers, les gîtes, les résidences de tourisme, les villages d'accueil, les centres de vacances, les auberges de jeunesse et les établissements d'enseignement. La première classification touristique d'envergure, et obligatoire, en Amérique du Nord est née.

La classification, premier jalon d'un programme qualité

Depuis 2001, les classificateurs de la CITQ parcourent les 21 régions touristiques du Québec pour mesurer la qualité des installations ainsi que le niveau de confort, de service, de sécurité et d'hygiène offert par les établissements du Québec. En fournissant une information fiable sur ce que l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), dans son programme de travail, définit comme les « déterminants sous-jacents de la qualité », la classification québécoise pose ainsi le premier jalon d'un programme qualité.

Selon la définition du Comité d'appui à la qualité de l'OMT telle que modifiée à sa sixième réunion (Varadero, Cuba, 9 et 10 mai 2003), la qualité du produit touristique est :

> *le résultat d'un processus qui implique la satisfaction de tous les besoins, exigences et attentes légitimes du consommateur en matière de produit et service, à un prix acceptable, en conformité avec les déterminants sous-jacents de la qualité que sont la sécurité et la protection, l'hygiène, l'accessibilité, la transparence, l'authenticité et l'harmonie de l'activité touristique visée avec son environnement humain et naturel (voir tableau 1).*

Le constat de l'OMT confirme la pertinence de la classification qui cherche à fournir aux voyageurs une information fiable, mise à jour régulièrement, adaptée à diverses réalités, accessible et visible.

Une information fiable et mise à jour régulièrement

La fiabilité et l'objectivité de l'information sont fondamentales pour assurer la protection et la satisfaction du public voyageur. La classification québécoise livre à ce dernier une information à forte valeur ajoutée grâce à une cueillette de données systématique réalisée par des professionnels qui visitent chaque établissement recensé. La loi prévoit que cette visite se fera à tous les deux ans, sauf pour les établissements d'enseignement qui sont visités à tous les quatre ans.

Les classificateurs de la CITQ sont tous issus du milieu touristique et reçoivent une formation continue. Chaque année, les classificateurs participent à des séminaires dispensés par des spécialistes des divers domaines liés à la classification (design, aménagement paysager, restauration, etc.) ou encore à des visites industrielles chez des fabricants de divers matériaux utilisés en hébergement (matelas, couvre-planchers, éclairage, etc.). Des visites de classification effectuées en groupe permettent par ailleurs d'harmoniser l'application des critères d'un classificateur à l'autre.

Enfin, les classificateurs de la CITQ utilisent des ardoises électroniques qui contiennent les dossiers à jour de chaque établissement et les grilles de classification. Les résultats de la visite sont directement consignés dans cet ordinateur, qui compile le résultat final, contribuant ainsi à la rigueur et à la fiabilité de l'information.

Une information adaptée à diverses réalités

L'établissement est noté selon une grille d'évaluation rigoureuse que des représentants du milieu ont conçue sur mesure pour chacune des sept catégories, grille qui regroupe des centaines de critères et permet de leur attribuer un pointage. La classification québécoise cherche donc à refléter le plus fidèlement possible le contexte et la réalité propres à chaque type d'établissement, préalables à l'obtention d'une information valable et utile concernant l'industrie de l'hébergement. La comparaison se fait entre les établissements d'une même catégorie et non entre les établissements de catégories différentes. Les grilles d'évaluation diffèrent donc d'une catégorie à l'autre (voir tableau 3).

TABLEAU 1 : Les déterminants sous-jacents de la qualité

Sécurité et protection

Un produit ou un service touristique ne peut mettre la vie en danger, pas plus qu'il ne peut nuire à la santé et à d'autres intérêts vitaux ainsi qu'à l'intégrité du consommateur (même lorsqu'on parle de « tourisme d'aventure »). Les normes de sécurité et de protection sont normalement définies par la loi (les règlements concernant la prévention des incendies, par exemple) et doivent être considérées comme des normes de qualité en tant que telles.

Hygiène

Un établissement d'hébergement, par exemple, doit être sûr et propre, et rien ne justifie que l'on puisse dire que de telles exigences sont plus importantes pour les hôtels de classe supérieure. De même, il convient de respecter les normes de sécurité alimentaire (souvent établies par la loi elles aussi), qui doivent être communes à tous les types de points de distribution de nourriture, des vendeurs des rues aux restaurants de luxe en passant par les traiteurs des transporteurs aériens.

Accessibilité

Ce déterminant exige l'élimination des entraves physiques et des obstacles aux communications et aux services pour permettre à toutes les personnes sans discrimination, y compris à celles atteintes d'une invalidité, d'utiliser les produits et services touristiques courants, indépendamment de leurs différences naturelles et acquises.

Transparence

Il s'agit d'un élément indispensable à la légitimité des attentes et à la protection du consommateur. Il renvoie à la nécessité de fournir et de transmettre correctement de l'information exacte sur les caractéristiques et la nature du produit et sur son prix total. Il s'agit d'indiquer ce qui est inclus dans le prix et ce qui n'est pas compris dans le produit proposé.

Authenticité

Dans un monde régi par le commerce, l'authenticité est le critère de qualité le plus difficile à respecter et le plus subjectif. D'autre part, il est inséparable des notions de marketing et de concurrence. L'authenticité est déterminée par la culture et elle a pour conséquence, entre autres, de démarquer sensiblement le produit d'autres produits similaires. L'authenticité doit répondre aux attentes du consommateur. Elle diminue et elle finit par disparaître lorsque le produit n'a plus aucun lien avec son contexte culturel et naturel. En ce sens, un restaurant ethnique ne peut être véritablement « authentique » dès lors qu'il n'est pas situé dans son pays d'origine. Cela ne veut pas dire pour autant qu'un établissement de ce type ne peut être intéressant ni qu'il est impossible d'en évaluer la qualité par rapport à la production (contenu et conception), au marketing, à la distribution, à la vente et à la livraison du service concerné. Un parc à thème représentant des régions inconnues et des cultures éloignées est un bon exemple de produit touristique artificiel qui peut produire par lui-même une image d'authenticité et de qualité. À l'inverse, un produit authentique peut aussi se développer et s'adapter aux besoins et aux attentes.

Harmonie

L'harmonie avec l'environnement humain et naturel va de pair avec le principe de développement durable, qui s'inscrit dans le moyen et le long terme. « Le maintien du développement durable du tourisme exige la gestion des retombées environnementales et socio-économiques, l'établissement d'indicateurs environnementaux et le maintien de la qualité des produits touristiques et des marchés du tourisme » (Guide de l'OMT à l'intention des autorités locales : développement du tourisme durable). Il ne peut y avoir de tourisme durable sans qualité.

Source : Organisation mondiale du tourisme (OMT) (2004), *Qualité et commerce dans le secteur du tourisme*, [http://www.world-tourism.org/quality/F/standards2.htm], en ligne, consulté le 25 mai 2004.

TABLEAU 2 : Panonceaux d'attestation officielle de classification

Source : CITQ.

Une information accessible et visible

L'information recueillie sur les établissements et leur classement sont consignés dans un répertoire, *Hébergement Québec*, distribué dans tout le Québec. On trouve aussi cette information sur le site Internet [www.bonjourquebec.com/hebergement] que quelque sept millions de visiteurs consultent annuellement.

Par ailleurs, tous les exploitants ont désormais l'obligation légale d'afficher en permanence à la vue du public, à l'extérieur de l'établissement, le panonceau d'attestation officielle de classification où figurent le nom de l'établissement, sa catégorie et son niveau de classification (voir tableau 2). Le symbole d'attestation de la classification est non seulement accessible, mais aussi mis en évidence pour informer rapidement et efficacement le voyageur. Cet accès simple et facile à l'information est la conclusion logique d'un exercice qui vise à renseigner et à protéger le public voyageur.

Un incitatif efficace en faveur de l'amélioration du produit

Les principes qui alimentent le travail de classification de la CITQ, la rigueur de la méthode, la fiabilité et l'accessibilité des renseignements en font non seulement la richesse et la pertinence, mais ils ont en outre comme conclusion logique l'amélioration du produit d'hébergement. Les données recueillies lors du programme volontaire de classification des établissements hôteliers et des gîtes qui prévalait avant la loi et celles du programme officiel qui y a succédé démontrent une nette amélioration de la qualité de ces deux catégories d'hébergement (voir graphiques 1 et 2).

TABLEAU 3 : Les critères de classification pour les établissements hôteliers

Chambres

- Téléviseur couleur
- Communication
- Foyer opérationnel
- Superficie minimale de l'hébergement (salle de bain et cuisine exclues)
- Murs
- État visuel des murs
- Plancher
- État visuel du plancher
- Plafond
- État visuel du plafond
- Chauffage
- Climatisation et aération
- Serrure
- Lit
- Tête de lit
- Literie
- État visuel du lit, de la tête de lit et de la literie
- Parures de fenêtre
- État visuel des parures de fenêtre
- Table de chevet
- Meuble de rangement
- Bureau ou secrétaire
- Sièges
- Éléments décoratifs
- Penderie
- Cintres
- Porte-bagages
- État visuel de l'ameublement
- Éclairage
- État visuel des appareils d'éclairage

Si la chambre est pourvue d'une cuisine, les éléments suivants sont aussi évalués :

- Type de cuisine
- Mobilier de la salle à manger
- État visuel du mobilier de la salle à manger
- Équipement de cuisine
- État visuel de l'équipement de cuisine
- Couverts
- État visuel des couverts
- Batterie de cuisine, appareils et accessoires
- État visuel de la batterie de cuisine, des appareils et des accessoires

Salle de bains

- Superficie libre au sol
- Murs
- Plancher
- État visuel des murs, du plancher et du plafond
- Appareils sanitaires
- État visuel des appareils sanitaires
- Tour du bain et douche
- Rideau de douche
- État visuel du tour du bain, de la douche et du rideau
- Éclairage
- Miroir (base)
- Articles de toilette
- Savonnettes
- Linge de toilette
- État visuel du linge de toilette

Aires d'accueil et de détente, salles de réunion, restauration et services

- Hall d'entrée
- Réception
- Salle de séjour
- État visuel du hall d'entrée, de la réception et de la salle de séjour
- Vestiaire, vêtements et bagages
- Téléphone
- Accès aux services et aux autres chambres
- État visuel de l'accès aux services et aux autres chambres
- Commerce
- Éléments décoratifs
- Affaires
- Nettoyage
- Glace
- Nombre de repas
- Restauration
- Bar-salon
- Salles de réunion (style banquet)
- État visuel de la restauration, du bar-salon et des salles de réunion
- Service aux chambres

Extérieur de l'édifice

- Stationnement
- Entrée principale
- État visuel de l'entrée principale, de la voie d'accès et du stationnement
- Aménagement paysager
- État visuel de l'aménagement paysager
- État visuel de l'édifice
- Points de démérite

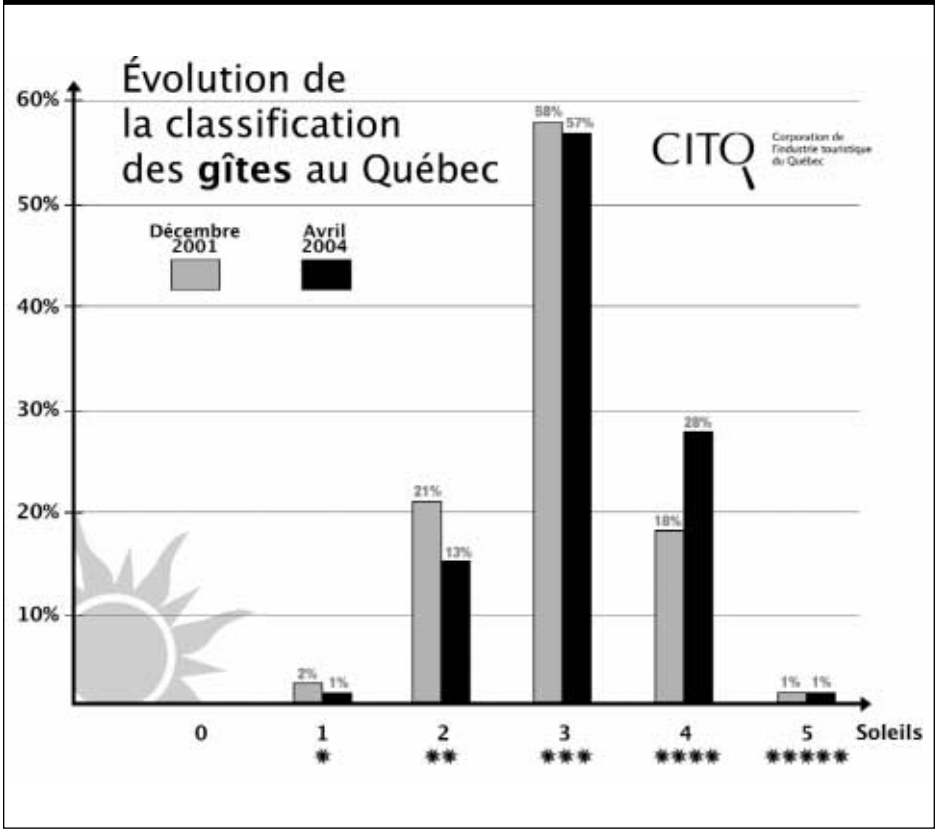
Notes :

Dans le cadre de son partenariat avec Kéroul, la CITQ évalue l'accessibilité des établissements d'hébergement touristique pour les personnes à capacité physique restreinte.

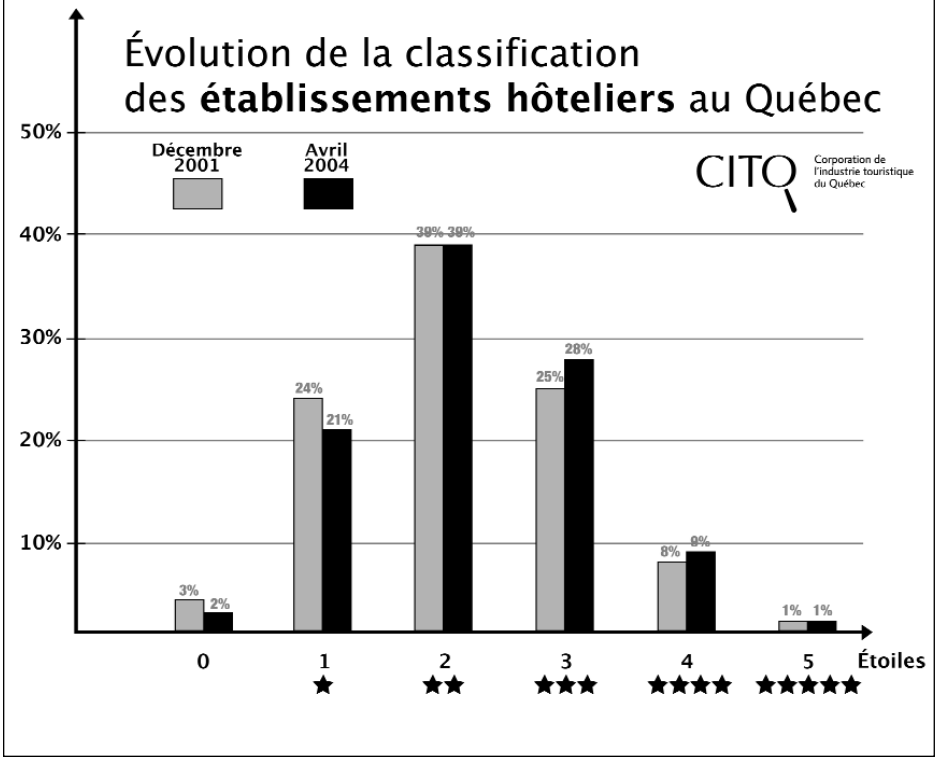
Des services additionnels, tels une piscine, un mini-bar, un séchoir à cheveux, etc., peuvent bonifier le résultat de la classification. De la même façon, dans le but de favoriser l'hygiène et la sécurité, l'absence de certains éléments, tels une trousse de premiers soins, des avertisseurs d'incendie, des couvre-matelas, etc., peut diminuer le résultat de cette même classification.

Source : CITQ, Guide de classification des établissements hôteliers, mis à jour le 27 décembre 2001.

GRAPHIQUE 1



GRAPHIQUE 2



On peut invoquer plusieurs raisons pour expliquer les progrès réalisés, mais il reste que les transformations se font sur une toile de fond dominante : l'instauration d'un programme officiel de classification appuyé et demandé par l'ensemble de l'industrie a suscité chez les propriétaires d'établissement une prise de conscience de plus en plus aiguë du fait que la qualité est un atout concurrentiel majeur sur lequel il faudra continuer de miser au cours des prochaines années.

Par ailleurs, en offrant aux exploitants des critères d'évaluation mesurables, la classification facilite l'évolution du produit. Car comment changer ce qu'on ne connaît pas ? Comment transformer ce qu'on ignore ? En produisant une information jusque-là trop morcelée sur l'industrie, la classification jette un regard nouveau sur l'industrie de l'hébergement, un regard qui embrasse l'hébergement touristique avec une acuité encore jamais égalée.

Bien plus, nous sommes persuadés que le programme de classification officielle du Québec est le prélude d'une mobilisation de tous les acteurs de l'industrie de l'hébergement en faveur de l'implantation d'un programme qualité visant notamment à assurer la qualité de la prestation de service. C'est à ce prix que nous serons en mesure de relever les défis considérables du vingt et unième siècle et, surtout, aptes à nous mettre au diapason des besoins d'une clientèle de plus en plus exigeante et de mieux en mieux informée.

Michel Rheault *est directeur général de la Corporation de l'industrie touristique du Québec*.

Bibliographie

CITQ (2004), *Rapport d'activités* 2003.

CITQ, *Guide de classification des établissements hôteliers*, mis à jour le 27 décembre 2001.

Gouvernement du Québec (2000), *Loi sur les établissements d'hébergement touristique* (L.R.Q., c. E-14.2).

Gouvernement du Québec (2001), *Règlement sur les établissements d'hébergement touristique* (L.R.Q., c. E-14.2, r.1).

Organisation mondiale du tourisme (2004), *Qualité et commerce dans le secteur du tourisme* [http://www.world-tourism.org/quality/F/standards2.htm] (25 mai 2004).